



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
"CORDILLERA"

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**DESARROLLO DE UN MODELO VIRTUAL DE GUÍA DE PRÁCTICAS DE LA  
MATERIA DE AGENCIA DE VIAJES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE  
LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO CORDILLERA.**

**Proyecto previo a la obtención del título de Tecnólogo en Administración Turística  
y Hotelera**

**Autora: Jessica Andrea Salazar Peralta**

**Tutora: Ing. Viviana Gangotena**

**Quito, Octubre 2015**

## DECLARATORIA

Declaro que el presente proyecto de grado realizado es totalmente original, legítimo; evitando el plagio de textos y tesis que aportan considerablemente, citando las fuentes debidamente de acuerdo a las disposiciones legales que protegen los derechos de autor.

---

Jessica Andrea Salazar Peralta

CC 172497488-4

---

**DESARROLLO DE UN MODELO VIRTUAL DE GUÍA DE PRÁCTICAS DE LA MATERIA DE AGENCIA DE VIAJES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO CORDILLERA.**

## CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Jessica Andrea Salazar Peralta alumna de la Escuela de Administración Turística y Hotelera, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

---

CC 172497488-4

---

**DESARROLLO DE UN MODELO VIRTUAL DE GUÍA DE PRÁCTICAS DE LA MATERIA DE AGENCIA DE VIAJES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO CORDILLERA.**

## **CONTRATO DE CESION SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL**

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante **Jessica Andrea Salazar Peralta**.

Por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se lo denominará el "CEDENTE"; y, por otra parte, el INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se le denominará el "CESIONARIO", Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: ANTECEDENTE.-** a) El cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA, que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Administración Turística Hotelera, el estudiante participa en el proyecto de grado denominado **"DESARROLLO DE UN MODELO VIRTUAL DE GUÍA DE PRÁCTICAS DE LA MATERIA DE AGENCIA DE VIAJES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO CORDILLERA."**, el cual incluye el diseño del programa piloto del modelo

---

**DESARROLLO DE UN MODELO VIRTUAL DE GUÍA DE PRÁCTICAS DE LA MATERIA DE AGENCIA DE VIAJES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO CORDILLERA.**

virtual de la guía de Agencias de Viajes, para lo cual se ha implementado los conocimientos adquiridos en su calidad de alumno. b) Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior Tecnológico Cordillera se permite el desarrollo del programa piloto de la propuesta, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

**SEGUNDA: CESION Y TRANSFERENCIA.-** Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales del programa de ordenador descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (código fuente, código objeto, diagramas de flujo, planos, manuales de uso, etc.) El Cesionario podrá explotar el programa piloto de la propuesta, por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar, prohibir, entre otros: a) La reproducción a) La reproducción del programa piloto por cualquier forma o procedimiento; b) La comunicación pública del programa piloto del modelo virtual de la guía de Agencia de Viajes; c) la distribución pública de ejemplares o copias, la comercialización, del programa piloto del modelo virtual de la guía de Agencias de Viajes; e) La protección y registro en el IEPI del programa piloto del modelo virtual de la guía de Agencia de Viajes, a nombre del Cesionario; f) Ejercer la protección jurídica del

programa piloto del modelo virtual de la guía de Agencia de Viajes; g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

**TERCERA: OBLIGACION DEL CEDENTE.-** El Cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización, que es el objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad a favor del Cesionario.

**CUARTA: CUANTIA.-** La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que derivan al mismo.

**QUINTA: PLAZO.-** La vigencia del presente contrato es indefinida.

**SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCION Y COMPETENCIA.-** Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia deriva de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un mediador del centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución

de un árbitro, que se sujetará a la dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento del centro de Arbitraje y Mediación de la cámara de Comercio de Quito, y a las siguientes normas: a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación; b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral; c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El procedimiento será confidencial y en derecho; e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito, f) El idioma de arbitraje será el español; y, g) La reconvención, en caso de haberla, seguirá los mismo procedimientos antes indicados para el juicio principal.

SEPTIMA: ACEPTACION.- Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman a los 22 días del mes de octubre del dos mil quince.

f) \_\_\_\_\_

C.C. No. 2100456785

f) \_\_\_\_\_

Instituto Superior Tecnológico Cordillera

**CEDENTE**

**CESIONARIO**

---

**DESARROLLO DE UN MODELO VIRTUAL DE GUÍA DE PRÁCTICAS DE LA  
MATERIA DE AGENCIA DE VIAJES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE  
LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO CORDILLERA.**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres, tutora y licenciados del Instituto Cordillera, que diariamente han mantenido una postura de lealtad a su ética, valores, profesionalismo, liderazgo; permitiéndonos encaminar con carácter, convicción, en base a lo correcto con el fin de llevar una vida sin atriciones.

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su apoyo incondicional.

A mi abuelo por sus consejos certeros y oportunos.

A mis hermanos por su paciencia y cariño.

---

**DESARROLLO DE UN MODELO VIRTUAL DE GUÍA DE PRÁCTICAS DE LA  
MATERIA DE AGENCIA DE VIAJES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE  
LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO CORDILLERA.**

## ÍNDICE GENERAL

<b>DECLARATORIA</b>	<b>I</b>
<b>CESIÓN DE DERECHOS</b>	<b>II</b>
<b>CONTRATO DE CESION SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>VII</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>VIII</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>IX</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>X</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>XI</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>1.0. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO</b>	<b>1</b>
<b>1.01. CONTEXTO</b>	<b>3</b>
1.01.01. PROCESOS Y MODELOS EDUCATIVOS	5
1.01.02. MODELOS EDUCATIVOS	6
1.01.03. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EN LA EDUCACIÓN	7
1.01.04. INTERNET Y DOCENCIA	7
1.01.05. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA TECNOLOGÍA EN LA EDUCACIÓN	7
1.01.06. DEFINICIÓN DE AGENCIA DE VIAJES	9
1.01.07. IMPORTANCIA DE AGENCIA DE VIAJES	9
1.01.08. TÉRMINOS GENERALES	10

---

**DESARROLLO DE UN MODELO VIRTUAL DE GUÍA DE PRÁCTICAS DE LA  
MATERIA DE AGENCIA DE VIAJES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE  
LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO CORDILLERA.**

1.01.09. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	10
1.02. JUSTIFICACIÓN	13
1.03. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	14
<b><u>CAPÍTULO II</u></b>	<b>18</b>
2.0. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	18
2.01. MAPEO DE INVOLUCRADOS	18
2.02. MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	20
<b><u>CAPÍTULO III</u></b>	<b>21</b>
3.0. PROBLEMAS Y OBJETIVOS	21
3.01. ÁRBOL DE PROBLEMAS	21
3.02. ÁRBOL DE OBJETIVOS	23
<b><u>CAPÍTULO IV</u></b>	<b>25</b>
4.0. MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	25
4.01. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	25
4.02. ANÁLISIS DE IMPACTO DE OBJETIVOS	28
4.04. MATRIZ DE MARCO LÓGICO	32
<b><u>CAPÍTULO V</u></b>	<b>34</b>
5.0. PROPUESTA	34
5.01. ANTECEDENTES	34
5.01.01. INVESTIGACIÓN DE MERCADO	40

---

5.01.01.01.	SEGMENTACIÓN DE MERCADO	40
<b>5.01.02.</b>	<b>INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>43</b>
5.01.02.01.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	43
5.01.02.02.	INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	43
5.01.02.03.	INVESTIGACIÓN DE CAMPO	43
5.01.02.04.	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	43
5.01.02.05.	INVESTIGACIÓN EXPLICATIVA O CASUAL	43
5.01.02.06.	INVESTIGACIÓN HISTÓRICA	44
5.01.02.07.	INVESTIGACIÓN EXPERIMENTAL	44
<b>5.01.03.</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>44</b>
5.01.03.01.	POBLACIÓN	44
5.01.03.02.	MUESTRA	44
5.01.03.03.	SEGMENTACIÓN DE MUESTRA	45
<b>5.01.04.</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>47</b>
5.01.04.01.	OBJETIVO	47
5.01.04.02.	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	47
5.01.04.03.	ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	47
5.01.04.04.	ANÁLISIS FODA	66
<b>5.02.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA</b>	<b>68</b>
5.02.01.	ESTRUCTURA DEL FORMATO	69
5.02.02.	APLICACIÓN DE COMPETENCIAS	70
5.02.03.	DISEÑO DE ÁREAS	71
<b>5.03.</b>	<b>PROCESO DE FORMULACIÓN Y APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA Y EXPLICA</b>	<b>73</b>

---

<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>76</b>
<b>6.0. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>76</b>
<b>6.01. RECURSOS</b>	<b>76</b>
6.01.01. RECURSOS TECNOLÓGICOS.	76
6.01.02. RECURSOS HUMANOS	76
6.01.03. RECURSOS MATERIALES	77
<b>6.02. PRESUPUESTO</b>	<b>77</b>
6.02.01. PRESUPUESTO DE INVESTIGACIÓN	77
6.02.02. PRESUPUESTO PROYECTADO	78
<b>6.03. CRONOGRAMA</b>	<b>79</b>
<b>CAPÍTULO VII</b>	<b>81</b>
<b>7.0. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>81</b>
<b>7.01. CONCLUSIONES</b>	<b>81</b>
<b>7.02. RECOMENDACIONES</b>	<b>82</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>83</b>
<b>REFERENCIA</b>	<b>85</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>91</b>
<b>APÉNDICE A: FORMATO DE LA ENCUESTA</b>	<b>92</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Escala	15
Tabla 2: Matriz T	16
Tabla 3: Matriz de Análisis	20
Tabla 4: Escala de Rangos	25
Tabla 5: Análisis de alternativas	26
Tabla 6: Análisis de impacto	28
Tabla 7: Análisis de impacto	32
Tabla 8: Segmentación de muestra	45
Tabla 9: Fórmula de muestreo	45
Tabla 10: Materiales que se recurren al consultar	48
Tabla 11: Fórmula de muestreo	50
Tabla 12: Alternativas de estudio	52
Tabla 13: Importancia de la tecnología en la asignatura	53
Tabla 14: Cuestionamiento didáctica de la asignatura	54
Tabla 15: Metodología de los licenciados en el ITSCO	56
Tabla 16: Docentes que imparten la asignatura de AAVV	58
Tabla 17: Cuestionamiento de Vocabulario escrito	60
Tabla 18: Aula virtual AAVV	61
Tabla 19: Nivel de satisfacción de Aula virtual	62
Tabla 20: Jornada de estudio	64
Tabla 21: Cuestionamiento de Guía de Prácticas de AAVV	65
Tabla 22: Análisis FODA	67
Tabla 23: Recursos tecnológicos	76

---

<i>Tabla24: Recursos humanos</i>	76
<i>Tabla25: Recursos materiales</i>	77
<i>Tabla26: Presupuesto de Investigación</i>	77
<i>Tabla27: Presupuesto proyectado</i>	78
<i>Tabla28: Cronograma de actividades</i>	79

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura N° 1 Mapeo de Involucrados</i>	18
<i>Figura N°: 2 Árbol de Problemas</i>	21
<i>Figura N°: 3 Árbol de Soluciones</i>	23
<i>Figura N° 4 Análisis de estrategias</i>	30
<i>Figura N° 5 Canales Comerciales y Distribución</i>	35
<i>Figura N° 6 Pasos para segmentación de mercado</i>	41
<i>Figura N° 7 Segmentación del mercado</i>	42
<i>Figura N° 8: Materiales que se recurren al consultar</i>	48
<i>Figura N° 9: Páginas web a las que se recurre a buscar información</i>	50
<i>Figura N° 10 Alternativas de estudio</i>	52
<i>Figura N° 11: Importancia de la tecnología en la asignatura</i>	53
<i>Figura N°12: Cuestionamiento didáctica de la materia</i>	54
<i>Figura N° 13: Metodología de los licenciados en el ITSCO</i>	56
<i>Figura N°14: Docentes que imparten la asignatura de AAVV</i>	58
<i>Figura N° 15: Cuestionamiento de Vocabulario escrito</i>	60
<i>Figura N° 16: Aula virtual en AAVV</i>	61
<i>Figura N° 17: Nivel de satisfacción de Aula Virtual</i>	62
<i>Figura N° 18: Jornada de estudio</i>	64
<i>Figura N° 19: Cuestionamiento de Guía de Prácticas de AAVV</i>	65
<i>Figura N° 20 Estructura del formato</i>	69
<i>Figura N°21 Aplicación de competencias</i>	70
<i>Figura N° 22 Base</i>	71
<i>Figura N° 23 Bosquejo</i>	72
<i>Figura N° 24 Área de aplicación</i>	72

---

*Figura N° 25* Proceso de formulación, aplicación de herramientas \_\_\_\_\_ 73

*Figura N° 26* Proceso de formulación, aplicación de herramientas \_\_\_\_\_ 74

## Resumen Ejecutivo

Mediante el desarrollo de un Modelo Virtual de guía de prácticas para la asignatura de Agencia de Viajes, los estudiantes del Instituto Tecnológico Superior Cordillera tendrán un refuerzo en temas que son difíciles para su comprensión al momento de realizar ejercicios en base al argumento general de las Agencias de Viajes; de esta manera el estudiante podrá tener un soporte académico para las clases correspondientes a la asignatura.

El desarrollo de esta propuesta se basa en el despliegue de módulos alternativos, comprendidos con el PEA de la materia, dividiéndose por temas tratados en los 3 bimestres, debido a que es el desarrollo de una propuesta de estudio, la venta, producción u operación gratuita dependerá de la Institución.

El proceso de ejecución se aplica mediante el uso de herramientas de multimedia, aplicaciones de uso educativo y programación tales como visual basic, jcllic, hot potatoes, quandary, simulación de material propio de una Agencia de viajes siendo así un instrumento digital de apoyo y comprensión referente a la asignatura tratada.

La propuesta presenta como se puede producir la guía tomando en cuenta la educación actual en el Ecuador y el Turismo con referencia a las Agencias de Viajes, métodos de estudio aplicado, las habilidades y competencias que el estudiante necesita con la finalidad de mejorar la comprensión y evolución de capacidades que el estudiante debe poseer.

---

**DESARROLLO DE UN MODELO VIRTUAL DE GUÍA DE PRÁCTICAS DE LA  
MATERIA DE AGENCIA DE VIAJES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE  
LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO CORDILLERA.**

## Abstract

By developing a virtual model of practices to guide the subject of Travel Agency, students Cordillera Higher Institute of Technology will have a backing on topics that are difficult for their understanding at the time of exercise based on the general argument Travel Agencies; in this way the student will have an academic support corresponding to the subject.

The development of this proposal is based on the deployment of alternative modules, including the PEA of the subject. It is divided by topics covered in by the period of three partial modules, because it is the development of a proposed research. On the other hand, sale, production or free operation of this software will exclusively depend on the institution.

The implementation process is applied by using multimedia tools, use of educational applications and programming such as, Visual Basic, jclíc, hot potatoes, quandary. It is a simulation own material from a travel agency and a digital instrument being supporting and understanding concerning to the treated subject.

The proposal consists in a software development, taking into account the current education in Ecuador and Tourism with reference to Travel Agencies, such as study methods applied, abilities and skills that students need in order to improve understanding and development of capabilities that the student should possess.

## INTRODUCCIÓN

El desempeño académico en el área pedagógica sea en una escuela, colegio o instituto se toma como mayor fuente de referencia a la hora de organizar un material propio de una asignatura con la finalidad de lograr captar la mayor atención del estudiante ayudando en su comprensión hacia el tema, pretendiendo precaver los posibles y futuros errores ; debido a que la carrera de Hotelería y Turismo se encuentra en la rama de sociales, la vinculación con la tecnología es limitada convirtiéndose en una desventaja a futuro en el manejo práctico y didáctico, ya que está es una de las bases fundamentales actualmente en el ámbito laboral.

Como se sabe la carrera posee limitado uso de materiales tecnológicos contando con un retroproyector, y reducidas horas de laboratorio en la asignatura de TIC's, es necesario para un estudiante que repase de manera digital y de multimedia algunas de las aplicaciones propias de una Agencia de Viajes.

Tomando en cuenta los parámetros mencionados anteriormente se toma como propuesta el desarrollo de una guía de prácticas para la materia de Agencias de Viajes ya que se intentará incitar al estudiante en el tema dando una explicación detallada, paso a paso de la realización de ejercicios aplicados de diferentes temas adecuados al PEA de la Institución, además de dar un apoyo teórico sobre cada argumento que será tratado.

Por ello se realizará la guía con el fin de ayudar a los estudiantes de la Escuela de Hotelería y Turismo en la comprensión teórica práctica de la asignatura de Agencia de Viajes; además de temas básicos; produciendo a futuro en los estudiantes el desarrollo de habilidades y competencias.

---

**DESARROLLO DE UN MODELO VIRTUAL DE GUÍA DE PRÁCTICAS DE LA MATERIA DE AGENCIA DE VIAJES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO CORDILLERA.**

## CAPÍTULO I

### 1.0. Antecedentes del estudio

**TEMA:** Desarrollo de un modelo virtual de guía de prácticas de la materia de Agencia de Viajes para mejorar el desempeño de los estudiantes del Instituto Cordillera.

**Tema:** Incidencia de la plataforma educativa virtual moodle como recurso didáctico interactivo para optimizar el proceso de enseñanza- aprendizaje en la asignatura de computación del segundo año de bachillerato del Colegio Nacional Mixto Dr. José María Velazco Ibarra del cantón de Guabo, periodo lectivo 2011-2012.

**Autor:** Mendoza Villacis Gisella Patricia

**Institución:** Universidad Técnica de Machala

**Año:** 2011

**Conclusión:** Del presente documento se tomara como base metodológica la parte del marco teórico especialmente los procesos y modelos aplicados en el ámbito educativo, definición de recursos didácticos.

**Tema:** Manual de calidad turística para agencias de viaje y turismo

**Autor:** Joaquín Jordán Serrano

**Año:** 2009

**Editorial:** DIRCETUR (Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo- Cusco)

**Conclusión:** Del presente manual se utilizara gran parte del marco teórico como una guía y fuente de información referente a la materia de Agencias de Viaje con el fin de realizar el manual acorde y de mayor entendimiento.

**Tema:** Estudio sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC's) en el área de Lengua y Literatura dentro de los establecimientos de Educación Básica.

**Autor:** Ordóñez Ordóñez José Estálin.

**Institución:** Universidad Tecnológica Israel

**Año:** 2012

**Conclusión:** Del presente manual se utilizara el tema de Herramientas y recursos para la enseñanza de Lengua y Literatura correspondiente al capítulo IV, como una guía en el estudio del software a utilizar.

**Tema:** Plan de negocios agencia de viajes operadora de turismo "AVE".

**Autor:** Jiménez Evelin

**Institución:** Universidad de Especialidades Turísticas UCT

**Año:** 2011

**Conclusión:** De la presente tesis se empleará a consideración el desarrollo y constitución de una Agencia de Viajes como parte del marco y fundamentación teórica.

**Tema:** Software educativo para la enseñanza de la historia del trabajo social

**Autor:** Casique Rojas Eloy

**Institución:** Universidad de Oriente

---

**DESARROLLO DE UN MODELO VIRTUAL DE GUÍA DE PRÁCTICAS DE LA MATERIA DE AGENCIA DE VIAJES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO CORDILLERA.**

Año: 2011

**Conclusión:** De la presente tesis se empleará a consideración la introducción del documento y el formato de esta como referencia, debido a la utilización de lenguaje técnico.

### **1.01.Contexto**

Ecuador es un país que ha sufrido varios cambios referentes a la educación, desde que el General Eloy Alfaro declaró a la educación laica y por equidad de género esta ha ido evolucionando su pedagogía, la aplicación de métodos de enseñanza. Uno de los cambios más trascendentales surgió a partir de la Educación Superior desde la presidencia del Economista Rafael Correa, su mandato condujo a nuevas variaciones por el bien de la educación y construcción de un sistema que genere autonomía responsable en base al plan nacional del buen vivir o Sumak Kawsay, además ha desarrollado leyes que amparen a estos cambios como es la Ley Orgánica de Educación Superior que detalla:

Según (Del Pozo Barrezueta & Correa Delgado, 2010): “Las instituciones del Sistema Nacional de Educación Superior tiene como misión la búsqueda de la verdad, el desarrollo de las culturas universal y ancestral ecuatoriana, de la ciencia y la tecnología, mediante la docencia, la investigación y la vinculación con la colectividad”

Siendo inevitable el desarrollo de nuevas alternativas de estudio acorde al vigente requerimiento educativo, tanto los docentes como estudiantes buscan generar e implementar estrategias de aprendizaje, que permitan mejorar el rendimiento académico.

Centrándose en la provincia de Pichincha en su capital Quito, la mayor parte de las instituciones con referencia a especialidades en Ciencias Sociales abarcan el desarrollo de las habilidades y competencias de un ser humano a un bien común en busca de satisfacer las necesidades del consumidor en este caso turista; como fue mencionado antes la evolución del ser humano agiliza en la circunstancia no solo procesos sino también el rendimiento del área laboral, insinuando la sección de las Agencias de Viajes como una de las carreras con mayor contacto con el consumidor, posee gran auge en el desarrollo y utilización de materiales tecnológicos tal es el caso que según

Las primeras empresas turísticas que estuvieron vinculadas con la informática en los años 50 y 80, fueron las compañías aéreas, mediante sistemas computarizados llamados en sus siglas en inglés (CRS) " Computer Reservation Systems ", Sistemas computarizados de reservación, que permiten una gestión automática de reservas. (Herrera Chávez, (s.f))

Además se menciona otros puntos referentes a la inclusión de la tecnología en la especialidad turística y de servicio se detalla el empleo y manipulación de software como Sabre, Amadeus, Galileo u Worldspam, se ha adoptado como ejemplo a Amadeus este programa (AMADEUS, 2012) "proporciona herramientas de distribución, marketing y ventas en línea a los profesionales del turismo y los viajes de todo el mundo".

Sentando lo importante que es la tecnología en el ámbito turístico, y la necesidad de la innovación en el área educativa se hace referencia al Instituto Tecnológico Superior Cordillera ubicado en la Av. de la Prensa N45-268 y Logroño, como una de las

instituciones con mayor prestigio académico que ha adoptado el desenvolvimiento académico mediante la práctica, la autoeducación y aplicación de la pedagogía del amor como base del sistema educativo, sin embargo en el ámbito tecnológico las aptitudes referente a este tema no llegan más que a la asignatura de Tecnología de Información y Comunicación (TIC's) sobre todo en la especialidad turística y hotelera.

En la actualidad la educación toma como referencia un software educativo dedicado al apoyo y aporte pedagógico por parte del docente como es el aula virtual, sin embargo este tipo de programa no es tan dinámico e instructivo ya que se basa en un apoyo de las clases impartidas con anterioridad en el salón u aula de clases, además se centra más como un recurso evaluativo.

#### ***1.01.01. Procesos y modelos educativos***

La educación es el pilar fundamental para el desarrollo del ser humano, la pedagogía que se utiliza y la manera de dar a entender una materia lo más comprensible y aceptable, forma parte del desarrollo integral y profesional de futuros tecnólogos.

En el devenir histórico de la educación, se han elaborado diversas teorías sustentadas en modelos pedagógicos, algunos abstractos, otros más prácticos, que se constituyen bajo los parámetros de metas, contenidos de enseñanza, relación profesor-alumno, métodos y concepto de desarrollo, así como el tipo de institución educativa que los implementa y los piensa en estrecha articulación con la cultura específica de una sociedad particular, en cuyo seno, adquiere sentido histórico y conceptual. Actualmente los modelos y procesos que un docente debe poseer a la hora de enseñar, son escogidos y aplicados de manera delimitada tomando como objetivo

principal llenar de conocimientos la mente del ser humano evitando caer en la rutina y apego a instrumentos desactualizados o caducos en comparación a la era del desarrollo e información tecnológica. (Estupiñan, 2012, pág. 20)

### ***1.01.02. Modelos educativos***

Como base de una educación estable, el docente aplica distintos métodos pedagógicos con el fin de que la materia analizada es impartida al estudiante sea fácil de comprender y aplicar.

#### **a) Modelo educativo activo**

A partir de la metodología utilizada en siglos atrás conocida como escuela tradicional se puede ver como el desarrollo del estudiante no se aplica más que a ser emisor y receptor un ciclo repetitivo en la enseñanza y no aplicado en la modernidad; sin embargo tomando en cuenta el desarrollo de nuevos modelos educativos se aprovecha no solo la interacción con el estudiante sino un aporte de este.

(Universidad César Vallejo de Trujillo, 2009). La pedagogía activa permite establecer una organización docente dirigida a eliminar la pasividad del alumno, la memorización de conocimientos transmitidos, utilizando una didáctica de respuesta, necesidades internas que enseña entre otras cosas a vencer de manera consciente las dificultades. Por consiguiente, esta pedagogía provoca un movimiento de reacción y descubrimiento ya que en la misma, el profesor facilita la actividad, observa y despierta el interés, como mediante la utilización de métodos activo, resultando el alumno, el sujeto activo y el profesor un facilitador del proceso.

### ***1.01.03. Herramientas tecnológicas en la educación***

Si bien es cierto en la actualidad el desarrollo de software con fines pedagógicos es una de las maneras y herramientas más utilizadas por parte de docente, también es cierto que los estudiantes la mayoría del tiempo no emplean correctamente estas herramientas; el internet es la muestra clara de cómo la información puede ser aplicada como medio informativo o un medio de entretenimiento.

### ***1.01.04. Internet y docencia***

Según (Mendoza Villacis, 2011, pág. 34), “Los educadores deben estar en continuo perfeccionamiento y enriquecimiento para sí mismos y para los seres con quienes están contribuyendo en su formación.”

En la actualidad no solo los profesores deben contribuir con los estudiantes sino que ellos mismos apliquen su propio intelecto y desarrollen nuevas formas de estudio que les ayude a comprender de mejor manera un tema o materia en específico; la aplicación del internet, software especializado en simulaciones y aplicaciones pedagógicas son algunas de las alternativas que vinculan no solo a la utilización de recursos tecnológicos por parte de docentes sino de estudiantes también.

### ***1.01.05. Fortalezas y debilidades de la tecnología en la Educación***

El mundo desde sus inicios ha avanzado constantemente sea en el ámbito social, socioeconómico, político, profesional, científico y tecnológico, todos en pro al desarrollo; actualmente el hombre no solo goza de los inventos que anteriormente se han realizado si no que se regocija de sus avances y actualizaciones elaborados por sí mismos. La tecnología educativa, es un concepto que se diseñó con el objetivo de

mejorar y facilitar los procesos de enseñanza y desarrollar de manera más factible la comprensión de los estudiantes mediante herramientas de multimedia y programas de aplicación interactiva a nivel mundial; sin embargo no todos los países poseen la tecnología u programas adecuados; la educación varía dependiendo del país u estado y su desarrollo tecnológico.

A nivel global gracias a la ayuda de la información y tecnología, se rompe las barreras en el área de conocimientos permitiendo al ser humano comunicarse de manera abierta, auto educarse e interrelacionarse con personas de distintos lugares logrando el intercambio cultural, sea de manera audiovisual, escrita como en redes sociales u correos electrónicos, conferencias, etc.

Según (Deneeb, 2010)“En las escuelas que están más a la vanguardia en cuanto a tecnología, todos los trabajos, tareas, proyectos, son entregados vía Internet, propiciando ahorro de dinero y tiempo.”

Este tipo de metodología no solo se aplica a escuelas sino también a colegios e instituciones de nivel superior, abriendo paso a que el estudiante escoja la modalidad en la que desea estudiar, acceder a textos subidos mediante plataformas virtuales, de bibliotecas, centros y diversas autoridades educativas.

Sin embargo la mala manipulación de estos medios con el tiempo ha deteriorado la iniciativa del estudiante su interés por el estudio, creatividad, técnica, y la capacidad de resolver problemas por sí mismos; causando una dependencia de este medio. A pesar de ser un medio productivo para el conocimiento no todos los datos existentes en la red son

verídicos debido a que cualquier usuario puede acceder a esta red, editar, propiciar información errónea o utilizarla de manera inescrupulosa.

#### ***1.01.06. Definición de Agencia de Viajes***

Es una empresa turística dedicada a la intermediación y realización de proyectos, planes e itinerarios.

Es una empresa turística dedicada a la intermediación, organización y realización de proyectos, planes e itinerarios y elaboración y venta de productos turísticos entre sus clientes y determinados proveedores de viajes: como por ejemplo: transportistas (aerolíneas, cruceros), servicio de alojamiento; con el objetivo de poner los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen y puedan utilizarlos. (Ballesteros Coello, 2012, pág. 14)

#### ***1.01.07. Importancia de Agencia de Viajes***

Tiene como finalidad potenciar el turismo nacional e internacional receptivo y que compite por entregar un servicio de calidad para insertarse en el mercado de ese rubro.

Como importancia se pudiera decir que es el desarrollo y explotación racionales del sector turístico tollo ello derivado de su labor en la comercialización del producto turístico.

### ***1.01.08.Términos generales***

#### **a) Hot potatoes**

Herramienta desarrollada por el Centro de Humanidades de la Universidad de Victoria que posee distintos esquemas para la realización de diversos tipos o ejercicios interactivos multimedia; estos ejercicios pueden ser subidos al servidor web.

#### **b) Visual Basic 6.0**

Es un lenguaje de programación y entorno de desarrollo integrado (IDE). Se deriva del lenguaje de programación BASIC más antiguo, y por lo tanto se considera un lenguaje de programación útil y relativamente fácil de aprender para los principiantes. Visual Basic (VB) está ahora integrado en muchas aplicaciones de software diferentes y también aplicaciones web. Visual Basic 6.0 fue la última edición de Visual Basic, sin embargo, fue seguida por Visual Basic. NET. (Laud, (s.f))

Este programa como se sabe es derivado del programa Basic diseñado en 1964, el cual tenía como función desarrollar su propio software o juegos en este caso este permite mediante comandos, códigos, crear controles active X, que servirán para el desarrollo de una guía de AAVV, especialmente para educación, en línea o e-learning; también aplica a la utilización de un espacio en línea que de apoyo.

### ***1.01.09.Fundamentación conceptual***

**1. Pedagogía:** Es la metodología y aplicación que se utiliza en la enseñanza sea de niveles superiores, bachilleratos, educación inicial.

2. **Metodología:** Ciencia que estudia el método o conjuntos de métodos y técnicas que se aplican al desarrollar una investigación
3. **Interacción:** Es la acción recíproca entre dos o más objetos, sustancias, personas
4. **Prototipo:** Es la primera versión o modelo de algún producto, software, aplicación que se desarrolle diseño o emplee.
5. **Simulación:** Investigación de una hipótesis utilizando varios modelos.
6. **Servidor Web:**

Es un programa que gestiona cualquier aplicación en el lado del servidor realizando conexiones bidireccionales y/o unidireccionales y síncronas o asíncronas con el cliente generando una respuesta en cualquier lenguaje o aplicación en el lado del cliente. El código recibido por el cliente suele ser compilado y ejecutado por un Navegador Web. Para la transmisión de todos estos datos se utiliza algún protocolo. Generalmente se utiliza el protocolo HTTP para estas comunicaciones, perteneciente a la capa de aplicación del Modelo OSI. El término también se emplea para referirse al ordenador que ejecuta el programa.

(Ecured, 2015)
7. **HTTP:** Hypertext Transfer Protocol

(Urbina, 2010) Explica que: “Se define la sintaxis y la semántica que utilizan los elementos de software de la arquitectura web (clientes, servidores, proxies) para comunicarse. Es un protocolo orientado a transacciones y sigue el esquema petición-respuesta entre un cliente y un servidor.”
8. **MOODLE:** Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment

(Entornos educativos, 2013) Detalla que: “Es un software diseñado para ayudar a los educadores a crear cursos en línea de alta calidad y entornos de aprendizaje virtuales. Tales sistemas de aprendizaje en línea son algunas veces llamados VLEs (Virtual Learning Environments) o entornos virtuales de aprendizaje.”

**9. Multimedia:** (Gordon, 2012) “Combinación de texto arte gráfico, sonido, animación, y vídeo que llega a nosotros por computadora u otros medios electrónicos.”

**10. Herramienta de multimedia:** Son herramientas de programación diseñadas para la administración e interacción de los usuarios con de elementos de multimedia.

El conjunto de lo que se produce y la forma de presentarlo al observador es la interfaces junto de lo que se reproduce y la forma de presentarlo al observador es la interface humana. Esta interfaz puede definirse tanto por las reglas de lo que debe suceder con los datos introducidos por el usuario como por los gráficos que aparecen en la pantalla. El equipo y los programas que rigen los límites de lo que puede ocurrir es la plataforma o ambiente multimedia. (Zambrano Rodriguez, (s/f))

**11. Educación por perfiles de desempeño:** Es la aplicación de experiencias, aceptación del entorno y de sí mismo con forme aprende cosas y desarrolla sus valores.

**12. Software:** Se refiere a toda la parte intangible de la computadora, programas.

**13. Interfaz gráfica:** También conocida como Gui (Graphic Usurer Interface) es una interfaz que permite a una persona interactuar con la información digital a través de un entorno de simulación gráfico.

Según (Mañas Carbonell, 2013): Este sistema de interacción con los datos se denomina WYSIWYG (What you see is what you get, ‘lo que ves es lo que obtienes’), y en él, los objetos, iconos (representación visual) de la interfaz gráfica, se comportan como metáforas de la acción y las tareas que el usuario debe realizar (tirar documento = papelera). Estas relaciones también se denominan interfaces objetos-acción OAI (Object-Action-Interface).

## **1.02. Justificación**

Desde el progreso de la educación en el ámbito superior, se ha demostrado que conforme la tecnología avanza el desarrollo de nuevas alternativas de estudio surge con el fin de hacer un ambiente ameno y didáctico para el estudiante; el Instituto Tecnológico Superior Cordillera ha demostrado poseer cualidades propias de la Educación Superior basado en el “Modelo de Educación por Perfiles de Desempeño”, el cual establece la formación de los estudiantes con carácter de damas y caballeros, utilizando como métodos de estudio temáticas que hacen al estudiante un ciudadano capaz con bases sólidas en ética profesional, valores, y desarrollo del espíritu humano.

(Flores, 2014, ¶.2) señala que “la Pedagogía del Amor, la Didáctica del Saber Hacer y la Metodología del Desempeño, que junto a un código ético de indiscutible reconocimiento define a cada uno como persona de respeto y ejemplo”

Son algunos de los métodos que como instituto presenta a sus estudiantes; se establecen en el estudio conjunto entre docente y estudiante haciendo que el alumno desarrolle su propio intelecto a base de pequeñas guías y apoyo que da el pedagogo.

En el área de la educación se tomará como guía distintos parajes propios de la pedagogía con el fin de detallar y adecuar un modelo práctico de estudio hacia los estudiantes de la carrera de Hotelería y Turismo.

La especialidad de hotelería y turismo es una de las carreras con en su enfoque se basa en la naturaleza, impulsión a agencias de viajes, servicio y atención al cliente, ecoturismo, apreciación del arte, cultura, historia sea de su país como extranjera; es una carrera de memoria, desenvolvimiento, destreza, cualidades prácticas sin embargo basándose en el desarrollo de nuevas alternativas de estudio especialmente en la rama de Agencias de Viajes es necesario el buscar posibilidades más tecnológicas con el fin de mejorar la percepción de los estudiantes hacia la materia y manejo de software ya utilizado en las AAVV.

Es necesario realizar un modelo virtual de guía de prácticas para la materia de AAVV, debido a que se intentará incitar al estudiante en el tema, generando una explicación detallada, amena y concisa de los puntos básicos que se debe tener como conocimiento en esta materia, además de dar un apoyo teórico practico a los docentes.

Por ello se realizará esta guía de prácticas con la finalidad de ayudar a los estudiantes de la escuela de Hotelería y Turismo en la comprensión de temas basados en AAVV, produciendo en un futuro el desarrollo de habilidades y competencias.

### **1.03. Definición del problema central (Matriz T)**

La especialidad de hotelería y turismo es una de las carreras con incongruencia a la tecnología debido a que su enfoque se basa en la naturaleza, impulsión a agencias de viajes, servicio y atención al cliente, ecoturismo, apreciación del arte, cultura, historia

sea de su país como extranjera; es una carrera de memoria, desenvolvimiento, destreza, cualidades prácticas; sin embargo basándose en el desarrollo de nuevas alternativas de estudio especialmente en la rama de Agencias de Viajes es necesario el buscar posibilidades más tecnológicas con el fin de mejorar la percepción de los estudiantes hacia la materia, manejo de software ya utilizado en las AAVV. Mediante la Matriz T se determinará los problemas mencionados anteriormente y las soluciones que se les puede proporcionar dependiendo del grado de intensidad que estos logren afectar en el Instituto.

**Tabla 1:**  
**Escala**

Nivel	Intensidad
1	Bajo
2	Medio Bajo
3	Medio
4	Medio Alto
5	Alto

**Elaborado:** Salazar Jessica

**Análisis:** Mediante esta tabla se determinara el valor e impacto de cada una de las posibles soluciones que se dará a la propuesta anteriormente mencionada siendo así la escala de 1 a 5; uno correspondiente al valor o grado de impacto bajo y 5 grado de impacto e intensidad alto.

**Tabla 2:**  
**Matriz T**

Metodología de estudio con modelo tradicional	Insuficiencia de materiales pedagógicos de multimedia para la materia de AAVV				Desarrollo de nuevas alternativas de Estudio
	Fuerza impulsadora	Intensidad	Potencial de Campo	Intensidad	Potencial de Campo
Modificación de paradigmas y sistemática educativa	4	4	4	3	Métodos de enseñanza timoratos
Utilización de software vinculado con la especialidad	4	3	5	2	Falta de apoyo en materiales informáticos para la especialidad
Desarrollo de métodos pedagógicos interactivos	3	3	3	3	Conservación de metodología teórica (dictado)
Aplicación de recursos tecnológicos en la carrera de Hotelería y Turismo	4	3	5	2	Inadecuado uso del internet y aplicación de herramientas de multimedia
Uso de modelo activista para desarrollo de guía	3	4	3	2	Aplicación de modelo tradicionalista en la educación

**Elaborado:** Salazar Jessica

**Análisis de Tabla 2:** Mediante la escala dada a cada uno de los problemas y posibles soluciones a estos, se ha determinado que el problema que más acarrea el instituto es los métodos de enseñanza timoratos, aunque el instituto trabaje con la metodología del amor, la carrera de Hotelería y Turismo necesita vincularse más con la tecnología e

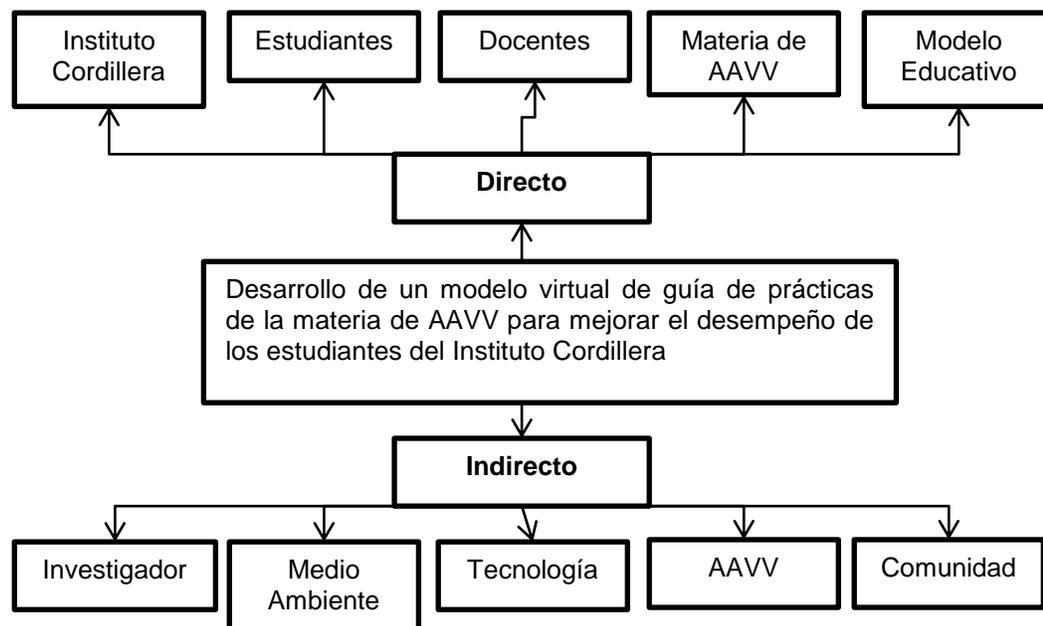
**DESARROLLO DE UN MODELO VIRTUAL DE GUÍA DE PRÁCTICAS DE LA MATERIA DE AGENCIA DE VIAJES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO CORDILLERA.**

innovación, sea en el ámbito de atención al cliente como el de enseñanza u capacitación a estos. Es necesario desarrollar nuevas estrategias para mejor comprensión, ligada a este problema se ve la falta de apoyo en materiales informáticos para la especialidad debido a que la carrera se vincula con la Agencias de Viajes es necesario tener conocimiento sobre el software que se emplea en estas empresas; debido a ello se toma como necesario el desarrollo de un modelo virtual de guía de prácticas.

## CAPÍTULO II

### 2.0. Análisis de Involucrados

#### 2.01. Mapeo de involucrados



**Figura Nº 1**  
**Mapeo de Involucrados**  
Elaborado por: Salazar Jessica

**Análisis:** Mediante el análisis e interpretación del gráfico correspondiente al Mapeo de Involucrados se determina que el Instituto Tecnológico Superior Cordillera, es uno de los involucrados de manera directa debido a que el proyecto le permite aportar nuevas alternativas de estudio a la carrera de Hotelería y Turismo. Los Docentes que enseñan la materia de AAVV también forman parte de los involucrados directos debido a que poseerán un material de apoyo que les permitirá interactuar con el estudiante vinculándolos más a la materia utilizando recursos tecnológicos.

La materia de AAVV ya en base a este proyecto que tomará nuevas alternativas de estudio evitando aplicar el método tradicionalista de enseñanza, mediante el uso correcto de herramientas de multimedia. Los estudiantes son uno de los actores con mayor impacto en el proyecto ya que se busca amenizar la materia con recursos e influencia digital determinando interés y respaldando sus conocimientos en una guía; finalmente el Modelo educativo ya que mediante métodos de investigación se busca dar la información de manera clara, objetiva, y didáctica al estudiante.

Aunque con menor impacto que a los actores involucrados de manera directa, los involucrados de manera indirecta también son afectados de forma positiva tal es el caso del medio ambiente ya que con el desarrollo de este proyecto se evitara utilizar material físico sino digital previniendo la contaminación. La tecnología debido a que mostrará el uso adecuado del software y herramientas de multimedia; AAVV ya que en un futuro los estudiantes podrán presentarse a estas con el conocimiento básico que se necesita para poder laborar en una de las empresas de carácter turístico; la Comunidad porque de manera subjetiva podrá ver las nuevas alternativas de estudios que se puede implementar en la Institución generando así mayor interés en la carrera.

El investigador mediante el desarrollo de este proyecto, las autoridades del establecimiento le permitirán la obtención del título de Tecnólogo en Administración Turística y Hotelera.

## 2.02. Matriz de análisis de involucrados

**Tabla 3**  
**Matriz de Análisis**

Beneficiarios	Directos	Indirectos	%
Estudiantes	X		30
Instituto Cordillera	X		20
Docentes	X		5
Materia de AAVV	X		20
Investigador		x	5
Medio Ambiente		x	5
Modelo Educativo	X		5
Tecnología		x	5
AAVV		x	3
Comunidad			2
<b>Total</b>			100

**Elaborado por:** Salazar Jessica

**Análisis:** De manera cuantitativa se demuestra el porcentaje que afecta a cada uno de los actores involucrados de manera directa o indirecta, siendo los estudiantes los más beneficiados en la aplicación del proyecto con el treinta por ciento, seguido del Instituto y la materia a la que es vinculado el tema a desarrollar con el veinte por ciento; sea de manera directa o indirectamente el resto de los actores involucrados se ve afectado de manera positiva con un porcentaje del cinco por ciento ya que ayuda a la mejora sea en la calidad, protección o metodología a emplear como es para los docentes, el investigador, el medio ambiente, el modelo educativo, tecnología; finalizando con las AAVV y la Comunidad que toman un porcentaje entre el tres y dos , los cuales afectarán a futuro.

## CAPÍTULO III

### 3.0. Problemas y Objetivos

#### 3.01. Árbol de Problemas

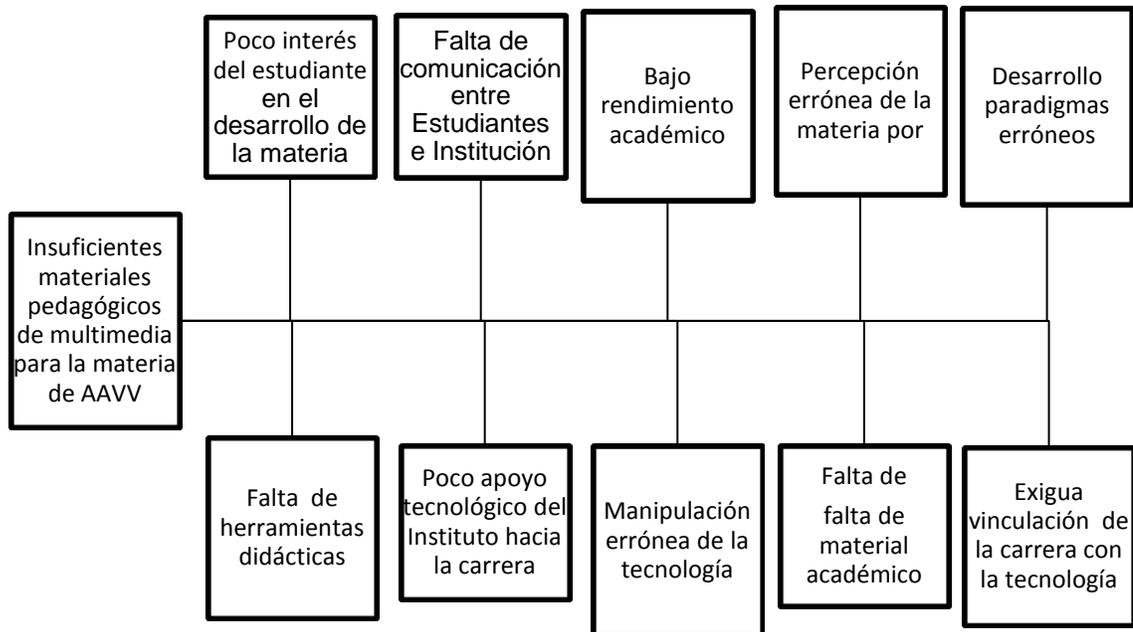


Figura Nº: 2  
Árbol de Problemas  
Elaborado por: Salazar Jessica

**Análisis:** Mediante el árbol de problemas se mostró que a partir de la insuficiencia en los materiales pedagógicos de multimedia para la materia de AAVV, afecta de manera sustanciosa al estudiante y a la Institución; debido a que el estudiante con el tiempo pierde el interés en sus estudios y más en la materia ya que su aplicación es totalmente teórica; el poco apoyo de la Institución en el área tecnológica hacia la carrera de Hotelería y Turismo, a pesar de que esta carrera cuenta con dispositivos electrónicos como el retroproyector o la televisión y laptops para uso didáctico, estas no suplantán el apoyo pedagógico que el Docente necesita en sus materias, afectando así la relación de calidad que posee la Institución con el estudiante debido a que los estudiantes con el fin de superarse busca instituciones que posean las debidas herramientas para aprender lo necesario en el ámbito laboral.

Otro de los problemas comunes de la tecnología es la aplicación errónea de esta, porque los estudiantes al momento de estar en un laboratorio informático utilizan en otras aplicación su tiempo afectando así su desempeño académico.

### 3.02.Árbol de Objetivos

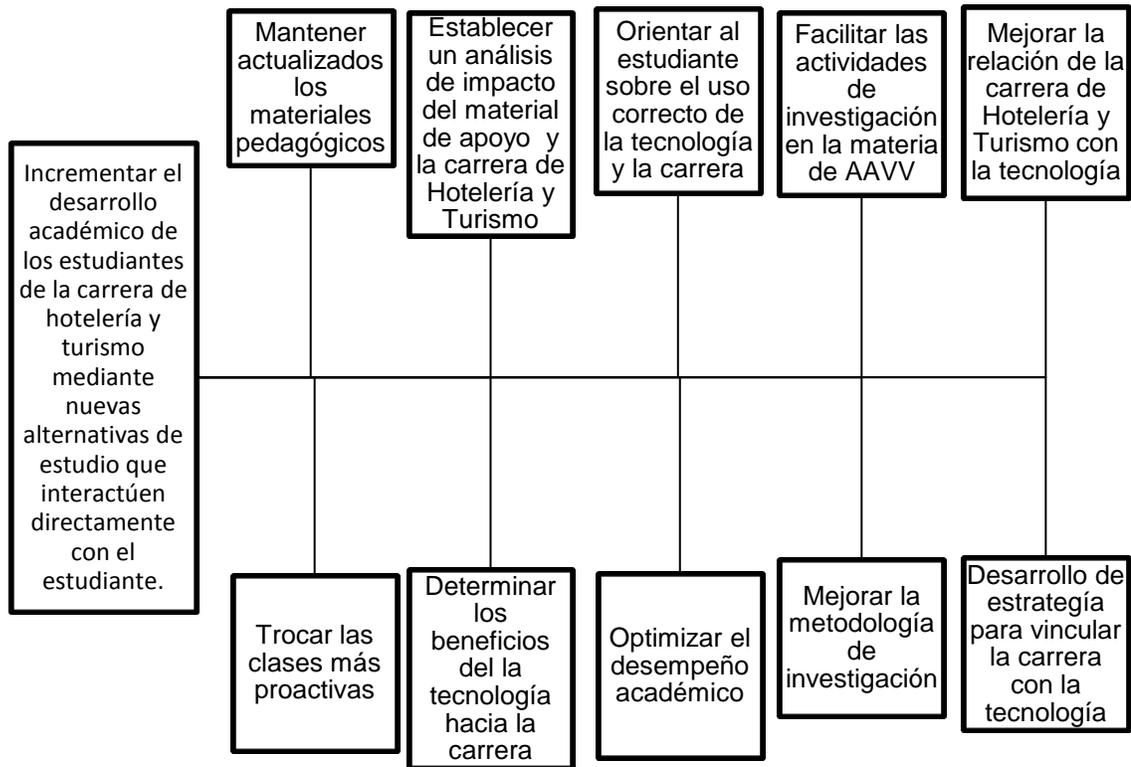


Figura Nº: 3  
Árbol de Soluciones  
Elaborado por: Salazar Jessica

**Análisis:** Con el fin de buscar soluciones a los problemas tratados anteriormente se aplica el árbol de soluciones siendo así uno de los puntos más importantes el mantener actualizados los materiales pedagógicos debido a que esto beneficiaría a la educación continua de los estudiantes convirtiéndose en clases proactivas para mayor comprensión; además se establecerá un análisis de impacto del material de apoyo; debido a que mediante este se puede demostrar cuan necesario es el uso de dispositivos tecnológicos y software adecuado en el ámbito laboral de un futuro tecnólogo en la rama de turismo, siendo así esencial la capacitación del estudiante en establecer el correcto uso del internet, dispositivos electrónicos y la orientación adecuada a la metodología de investigación la cual ayudará al estudiante a conocer fuentes confiables para la investigación de temas referentes a la materia.

## CAPÍTULO IV

### 4.0. Matriz de análisis de alternativas

#### 4.01. Análisis de alternativas

Este capítulo detallará mediante el análisis e interpretación de cada uno de los objetivos específicos conjuntamente mediante los resultados del análisis y la categorización del proyecto de acuerdo a las escalas de rango; se comprobará la viabilidad y sustento de este.

**Tabla 4:**  
**Escala de Rangos**

Escala	Categoría
1-5	Bajo
6-11	Medio Bajo
12-17	Medio Alto
17-25	Alto

**Elaborado:** Salazar Jessica

**Análisis de Tabla 4:** Mediante esta tabla se determinará el valor y categoría de cada uno de los objetivos específicos propuestos en la Figura N° 3; determinando así una escala de rangos de siendo 1-5 correspondiente a la categoría de bajo y de 17-25 la categoría con intensidad alta.

**Tabla 5:**  
**Análisis de alternativas**

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Establecer análisis de impacto entre la carrera y material de apoyo	3	2	1	2	1	9	Media Baja
Encauzar al estudiante sobre el uso correcto de la tecnología y la carrera	3	3	4	4	1	15	Media Alta
Mejorar la relación de la carrera de Hotelería con la tecnología	4	4	3	3	1	15	Media Alta
Actualizar materiales pedagógicos	5	4	4	2	1	16	Media Alta
Desarrollar de estrategias para vincular la carrera con la tecnología	4	2	3	3	1	13	Media Alta
Optimizar la metodología de investigación	2	4	3	1	1	11	Media Baja
Optimizar el desempeño académico en la materia de AAVV	5	3	3	3	1	15	Media Alta
Determinar beneficios de la tecnología hacia la carrera	5	3	2	3	1	14	Media Alta

**Elaborado:** Salazar Jessica

**Análisis de tabla N° 5:** Mediante la tabla de alternativas se detalla de manera numérica los objetivos planteados con anterioridad en la tabla del árbol de objetivos, considerando así el grado de viabilidad del proyecto; se describe el objetivo y como este afecta en el impacto del propósito si este es viable o no , factibilidad técnica correspondiente al medio e instrumentación a utilizar, económica específicamente en el área del presupuesto y como esta puede interferir al aplicar el proyecto, social si este no amerita represarías contra los consumidores, política; categorizándose de acuerdo a la tabla de rangos, siendo así el establecer análisis de impacto entre la carrera y material de apoyo una categoría media baja y un rango intermedio determinando así , que a pesar de ser un tema de relevancia no se ha tomado como iniciativa la realización de este tipo de material.

Actualizar materiales pedagógicos de acuerdo a la tabla de rangos y con posibilidades de factibilidad media altas se toma como referencia el progreso de los materias didácticos en otras asignaturas y como estas hay ayudado a la mejor comprensión y aprovechamiento mayor de estas, considerándose así necesario para la carrera de Hotelería y Turismo elaborar materiales basados en la educación proactiva.

## 4.02. Análisis de impacto de objetivos

Tabla 6:  
Análisis de impacto

Objetivos	Factibilidad de lograrse	Impacto en género	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total
	Alta Media Baja 4 2 1	Alta Media Baja 4 2 1	Alta Media Baja 4 2 1	Alta Media Baja 4 2 1	Alta Media Baja 4 2 1	
	Los beneficios son mayores a la inversión	Incremento de participación del estudiante hacia la materia	Protege el ambiente físico	Genera mayor confort en el desarrollo de la materia	Fortalece los conocimientos impartidos en la clase	22 a 32 Baja
	Optimiza recursos pedagógicos	Se incrementa el desarrollo cognitivo de los estudiantes	Evita el desperdicio de materiales reciclables	Responde a las expectativas de los estudiantes	Presenta material que interactúe con la materia	33 a 44 Media Baja
	Genera aporte práctico a la asignatura	Mantiene equidad entre el docente y alumno	Ameniza al estudiante en un futuro ámbito laboral	Responde a las expectativas de los docentes que imparten la materia	Comprende información adicional referente a software aplicado en AAVV	45 a 65 Media Alta
			Ayuda a mantener buenas relaciones sociales			67 a 88 Alta
	12	12	16	12	12	64

Elaborado: Salazar Jessica

**Análisis:** Mediante la tabla del análisis de impacto se mostró de manera numérica los valores de viabilidad que puede alcanzar el proyecto tomando como medios de evaluación la factibilidad a lograrse, el impacto de género, impacto ambiental, la relevancia y sostenibilidad; siendo sí con mayor repercusión la solución en el ámbito ambiental debido a que mediante este proyecto se protegerá el ambiente físico además de evitar el desperdicio de materiales reciclables; amenizando al estudiante en un futuro ámbito laboral.

La mayoría de los objetivos a tratar se basan como absoluta solución el mantener buenas relaciones sociales entre la propuesta y los beneficiados directos es decir el estudiante y el docente, logrando así el desarrollo de un proyecto que evita la contaminación excesiva del medio ambiente y el desarrollo de instrumentos de estudio prácticos para los estudiantes del Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

### 4.03. Análisis de estrategias

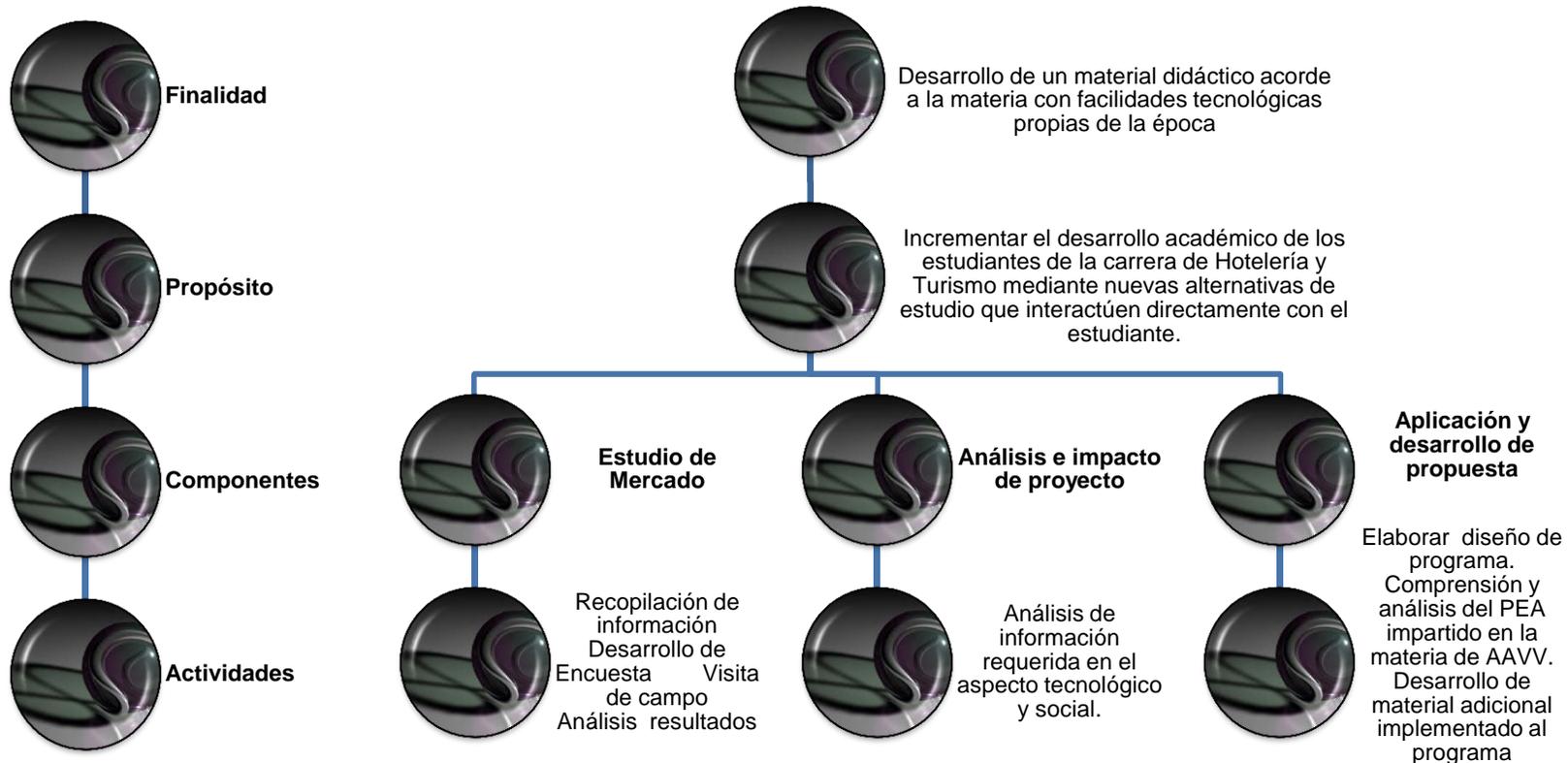


Figura N° 4  
Análisis de estrategias  
Elaborado: Salazar Jessica

**Análisis:** Mediante el análisis de alternativas se toma como punto base el objetivo general a realizar de acuerdo a esto el incrementar el desarrollo académico de los estudiantes de la carrera de hotelería y turismo mediante nuevas alternativas de estudio que interactúen directamente con el estudiante, determinará la necesidad del estudiante frente al desarrollo de la guía, considerando como actividades necesarias el desarrollo de un análisis de impacto; prosiguiendo con el estudio de mercado y desarrollo de la propuesta basándose como punto inicial la recopilación de información sobre el tema, es decir Agencias de Viajes, los temas que se imparte en la materia, para así comprender y elaborar el formato del programa piloto de la guía de prácticas de esta asignatura incluyendo el material adicional a implementarse para así incrementar el desarrollo académico de los estudiantes de la carrera de Hotelería y Turismo mediante nuevas alternativas de estudio que interactúen directamente con el estudiante.

#### 4.04. Matriz de marco lógico

**Tabla 7:**  
**Análisis de impacto**

Finalidad	Indicadores	Medida de Verificación	Supuestos
<p><b>Finalidad</b></p> <p>Desarrollo de un material didáctico acorde a la materia con facilidades tecnológicas propias de la época</p>	Tasa de nivel de estudio en la asignatura de AAVV subir 70%	Sistema de monitoreo y evaluación	La vinculación entre el desarrollo tecnológico y el conocimiento en el área de hotelería y turismo formara nuevas alternativas de estudio más didácticas que interactúen directamente con los estudiantes
<p><b>Propósito</b></p> <p>Incrementar el desarrollo académico de los estudiantes de la carrera de Hotelería y Turismo mediante nuevas alternativas de estudio que interactúen directamente con el estudiante.</p>	Tasa de desarrollo práctico en módulos referentes a AAVV 40% Comprensión audiovisual de software aplicado en AAVV superior al 40% Grado de satisfacción del usuario supera el 70% en el primer año de prueba	Encuestas a estudiantes Entrevistas a docentes Visitas de campo	Con una guía de prácticas virtuales los estudiantes del Instituto Superior Cordillera se incentivarán en el estudio de la materia de Agencia de Viajes.
<p><b>Componentes</b></p> <p>Estudio de mercado, análisis de impacto, aplicación y desarrollo de propuesta</p>	Aprovechamiento de recursos avanzados aumentar el 60%	Análisis de campo Comprobante de funcionalidad	Desarrollando un estudio de mercado y las problemáticas que tiene el estudiante referente a la materia, se aplicará distintos tipos de didácticas para propagar una educación proactiva
<p><b>Actividades</b></p> <p>Recopilación de información, aplicación y análisis de encuesta e información requerida en el ámbito social y tecnológico, Implementación de material adicional y elaboración de diseño del programa.</p>	Costo de materiales (Dependiendo de licencias) Asistencia técnica \$700,00 Equipo \$ 1500,00 Capacitación \$1000,00	Análisis y prueba del software piloto Comprobantes de ejecución	Con nuevos métodos de enseñanza los estudiantes de la carrera de Hotelería y turismo se adentraran más a la parte de desarrollo, ciencia y tecnología, conociendo más de esta junto a una materia de su especialidad

**Elaborado:** Salazar Jessica

**DESARROLLO DE UN MODELO VIRTUAL DE GUÍA DE PRÁCTICAS DE LA MATERIA DE AGENCIA DE VIAJES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO CORDILLERA.**

**Análisis:** Mediante la matriz del marco lógico se conocerá en forma más integral el enfoque, alcances, ventajas y limitaciones que posee el proyecto en base a su finalidad, propósitos, componentes y actividades, considerando así las debilidades y los resultados esperados al ejecutar la propuesta tomando como objetivo el incrementar el desarrollo académico de los estudiantes de la carrera de Hotelería y Turismo mediante nuevas alternativas de estudio que interactúen directamente con el estudiante. A través de la primera ejecución del plan piloto se medirá los resultados mediante las encuestas, sistemas de monitoreo y evaluación minuciosa y como este repercute en la materia de Agencia de Viajes tasando así el mejoramiento desarrollo práctico en módulos referentes a AAVV, la comprensión audiovisual de software aplicado en la asignatura y el grado de satisfacción del usuario a emplear el software.

## CAPÍTULO V

### 5.0.Propuesta

#### 5.01.Antecedentes

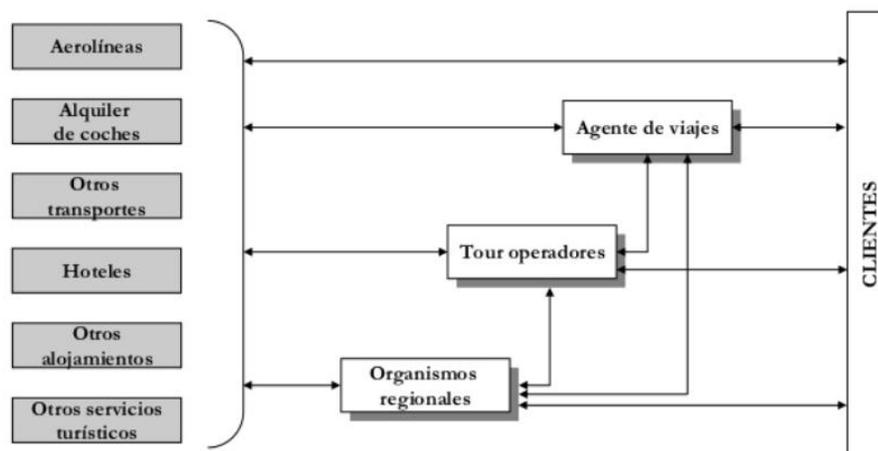
La compilación de la información para la guía de prácticas virtual de la materia de Agencia de Viajes se realizará mediante fuentes bibliográficas, páginas web, artículos propios o de apreciación parecida al tema con el fin de poseer una fuente verídica y confiable se aplicará distintos métodos de investigación como son el método analítico-sintético, el cual ayudara al desglosamiento de términos físicos dando una mejor comprensión del tema en palabras precisas.

En el Ecuador se ha comprendido que el turismo es una fuente de ingreso importante para la economía nacional, debido a que se ubica en el tercer lugar de aporte después del petróleo y el banano. Éste registra un incremento anual del 14 %. Por este motivo es imprescindible aprovechar adecuadamente todo lo que tiene el Ecuador.

Considerando los gastos turísticos aplicados con referencia a las agencias de viajes se toma las cifras expuestas por el Ministerio de Turismo (2011) a nivel nacional entre los años del 2007 al 2010 registrando un promedio anual del 2,60% especialmente por paquetes turísticos, detallando así que a pesar de ser un país considerado como líder turístico en Latinoamérica; a nivel nacional posee una taza baja de ingresos económicos empleando este medio.

(Gobierno de las Canarias, 2014) Señaló que: Toda empresa actúa con las condiciones de un intermediador, en el sector turístico; la intermediación turística es

la actividad empresarial de quienes se dedican comercialmente en actividades de mediación de venta u organización de servicios del mismo carácter sean estas solo organizadas o en combinación como por ejemplo la mediación de venta de billetes electrónicos junto con la contratación de alojamiento o alguna actividad turística.



**Figura N° 5**  
**Canales Comerciales y Distribución**  
**Elaborado:** Carrizales Melchor

Como se puede ver en la figura N° 6 los canales de distribución en el sector turístico van desde los medios de transporte alternos hasta los tipos de alojamientos y servicios a propiciarse en estos; para realizar este tipo de trabajo se es necesario la coordinación directa con el cliente y si este no puede ser de manera directa interfieren como mensajeros los organismos regionales, tour operadores y agencias de viajes; estas actúan como medio intermediario en cada uno de los rangos antes mencionados y debido a ello estos deben poseer un sistema que impida el plagio, robo de datos y asegurar a sus clientes que su estancia, vuelo, transporte u alguna actividad a realizar este acorde al tiempo estimado y requisitos que requieran acorde a sus exigencias.

Por ello la mayoría de Agencias recurren a los Sistemas de Distribución Global o GDS, los cuales son:

Sistemas informatizados de reservas utilizados principalmente por aerolíneas y agencias de viaje que les permiten acceder en tiempo real a la reserva de vuelos, habitaciones de hotel y alquileres de coche como servicios principales, pero también ofrecen otros servicios adicionales tales como cruceros, billetes de tren, seguros etc. (Darder, 2014, ¶ . 2)

Además de los Sistemas de Distribución Global las Agencias de Viajes trabajan con distintos software que les permite mejorar su rendimiento referente especialmente en el área de velocidad en proceso de ingreso de datos y presentación de los paquetes expuestos en internet.

Algunos de estos software son conocidos como es el caso de **OFIVIAJE** el cual permite optimizar los procesos comerciales y administrativos de una Agencia de Viajes, actualizada con la nueva Ley del Impuesto sobre el Valor Añadido (LIVA) para las Agencias de Viajes de 2015. (Ofimática, 2015)

El **Contour** es un programa que aporta soluciones para cada gestión de los procesos de las Tour Operadoras sean estos pequeños, medianos, grandes u online aumentando la rentabilidad del negocio y variabilidad al momento de armar paquetes turísticos, tours, charters, etc. (Logismic, 2015)

El **Tourplan** es un software diseñado para grupos FIT, que permite la gestión y presteza en la producción y presupuesto de agencias mayoristas y tour operadoras incrementado ganancias y sustentabilidad.

**Travelio** desarrollado por Hiberus para la gestión de todo tipo de empresas del sector turístico, incluyendo Tour Operadores, facilitando así los procesos de contratación, facturación y gestión de reservas, entre otros. Este software es una aplicación Web, de modo que no necesita instalación y se puede acceder a la misma desde cualquier ordenador con conexión a internet. (Logismic, 2015)

El **Rezgo** igual que el anterior es un programa diseñado para Tour Operadoras el cual combina un motor de reservas online comprendidos con unidades de inventarios, gestión de finanzas, etc.

El **TravelAgent CMS** es un sistema de reservas en línea integrado con un panel de administración basada en web para gestionar cada asignado categoría de contenido a fin de reserva específica. La estructura del sistema se divide en formas por categoría de servicio que incluye Actividades Viajes, Vuelos y Alquiler, Hoteles y Alojamiento y Travel Plan Personalizado. Con estructuración específica cada pedido es fácilmente rastreado con nuestro motor de reservas en línea, que es fácil de usar y es compatible con varios medios de comunicación de contenido. (Travel Agent CMS, 2015,¶1)

Aunque se concentre el tema en programas de distribución Global es necesario conocer software alternos que permitan realizar tramitaciones de facturación, transacciones, desarrollo de paquetes, etc., especialmente para agencias de viajes y tour operadoras que son recientemente creadas o que aún no son reconocidas por la IATA y el tipo de

agencia que es dependiendo de su clasificación; mayoristas, minoristas y tour operadoras, según los Art. 79-82 de la Ley de Turismo, Capítulo II, es:

a) Agencias de viajes mayoristas: Son aquellas que proyectan, elaboran, organizan venden en el país, toda clase de servicios y paquetes turísticos del exterior por medio de otras agencias de viajes, debidamente autorizadas; además, compran, organizan y venden servicios en el campo internacional, a través de las agencias de viajes de otros países, o a través de su principal en el exterior.

Las agencias de viajes mayoristas podrán operar como representantes en el Ecuador de agencias de viajes extranjeras pero deberán notificarlo ante el Ministerio de Turismo.

b) Agencias de viajes internacionales o detallistas: Son las que venden directamente al usuario el producto de las agencias de viajes mayoristas.

Proyectan, elaboran, organizan y venden servicios y paquetes turísticos de agencias operadoras al usuario que puede ser local o internacionalmente. Estas agencias no pueden ofrecer ni vender productos que se desarrollen en el exterior a otras agencias de viajes dentro del territorio nacional.

c) Agencias de viajes operadoras: Éstas son las que elaboran, organizan, operan y venden directamente al usuario o a través de los otros dos tipos de agencias de viajes, toda clase de servicios y paquetes turísticos dentro del territorio nacional, para ser vendidos al interior o fuera del país.

Según el artículo 2 de la Ley Orgánica de Educación Superior, dispone: "Esta ley tiene como objeto definir sus principios, garantizar el derecho a la Educación Superior de calidad que propenda a la excelencia, al acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna" (CES, 2014, pág. 1)

Basándose en la ley referida con anterioridad se toma como relevancia al principio de garantizar una educación de calidad, esta debe de desarrollarse y actualizarse debido a que los conocimientos con el tiempo se vuelven caducos, lo que antes se conocía ahora ha adoptado nuevas formas o evolucionado; el cambio es necesario para avanzar y así como estos evolucionan los métodos educativos deben acoplarse a nuevas alternativas de estudio; se parte a la educación activa la cual permite de manera abierta tomar métodos didácticos y permitir que los estudiantes desarrollen sus propios conocimientos desde una base; pero esta base debe ser dada de manera clara y sin restricciones permitiéndose así la interacción entre el estudiante y el docente, en este caso se toma como recurso la tecnología.

Según (Plataforma Estatal de Asociaciones del Profesorado de Tecnología, (s.f)) la Tecnología se define como el conjunto de conocimientos y técnicas que, aplicados de forma lógica y ordenada, permiten al ser humano modificar su entorno material o virtual para satisfacer sus necesidades, esto es, un proceso combinado de pensamiento y acción con la finalidad de crear soluciones útiles.

Por lo tanto la necesidad que el Instituto requiere es el desarrollo práctico de la asignatura de AAVV para así poder aplicar sus conocimientos de manera didáctica como propone la educación activa.

Actualmente el Instituto Cordillera posee como apoyo académico el aula virtual en diferentes asignaturas, la cual permite al estudiante realizar preguntas directamente al docente sobre el tema que se tenga duda, evaluaciones y tareas con un tiempo determinado de realización con la finalidad de comprender y analizar los temas dados en clase con anterioridad, por otro lado el docente puede subir links, videos, documentos en formatos PDF con llenar vacíos propicios y no aclarados en la clase; sin embargo solo una materia se puede abarcar en el aula virtual en cada semestre, es decir que se escoge de manera aleatoria y con esa asignatura se trabaja dejando fuera a las demás.

#### **5.01.01. Investigación de Mercado**

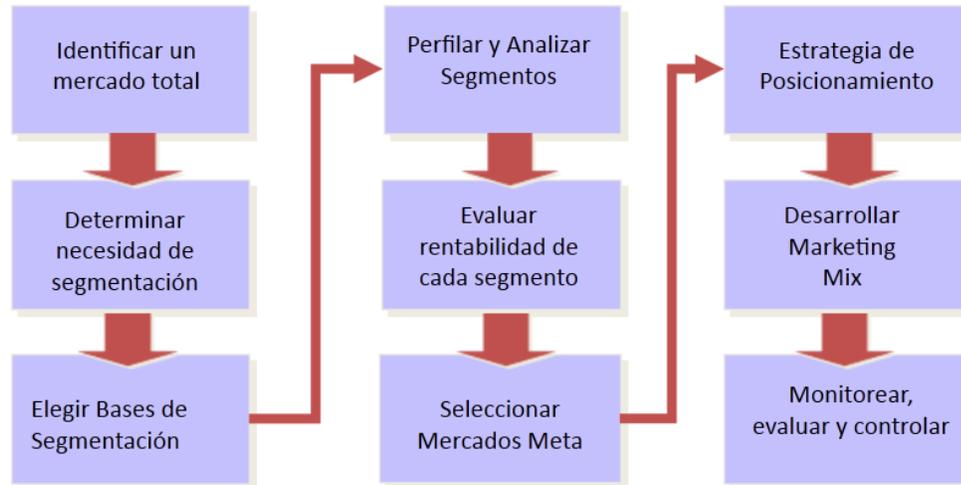
Es un método que permite conocer sus clientes actuales y potenciales, reconociendo las preferencias, gustos, aficiones además de su ubicación, educación y ocupación, entre otros aspectos, podrá ofrecer los productos que ellos desean a un precio adecuado. Lo anterior lo lleva a aumentar sus ventas y a mantener la satisfacción de los clientes para lograr su preferencia.

##### **5.01.01.01. Segmentación de mercado**

La segmentación de mercados es un proceso que consiste en dividir un mercado en grupos representativos relativamente similares e identificables, ayudando a determinar con más exactitud la meta al que se desea. (Unidad II: Análisis de mercado, (s.f))

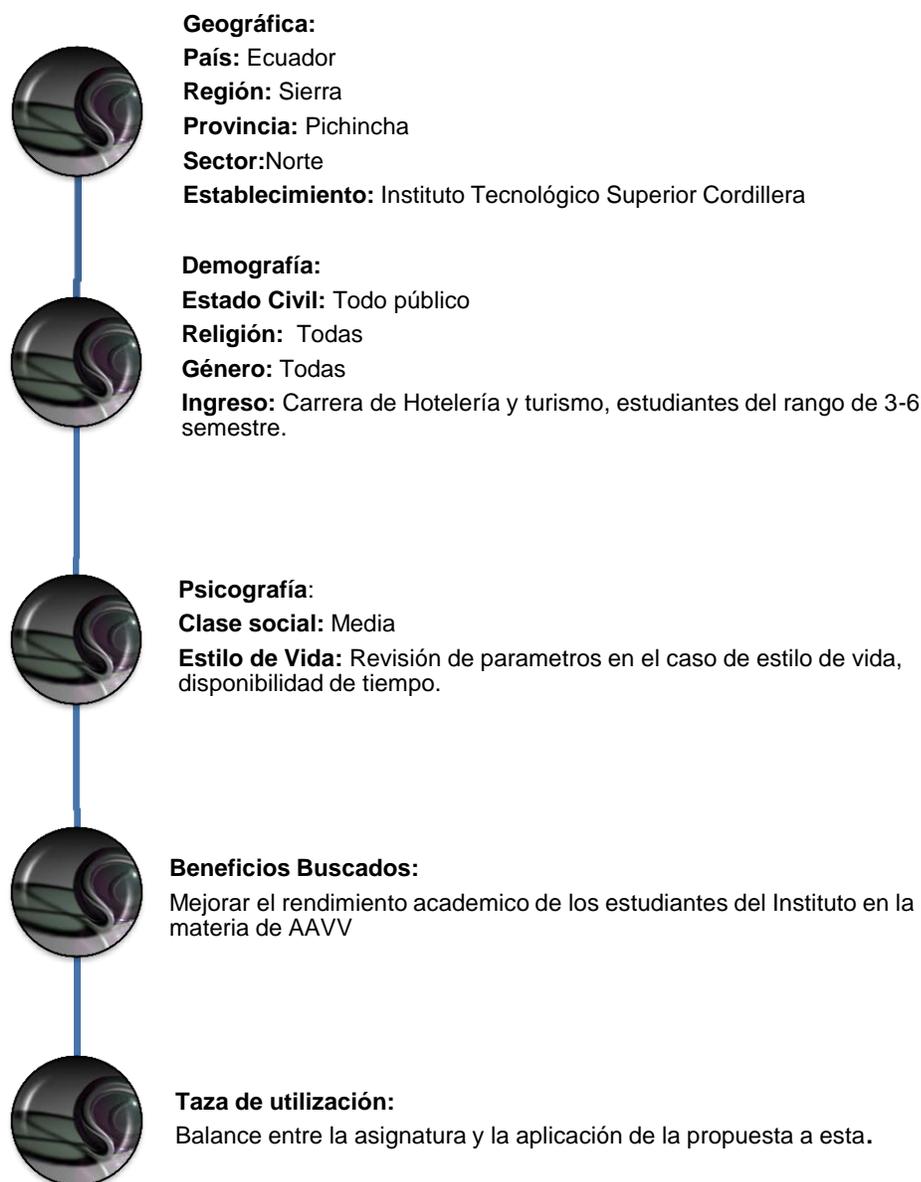
Para realizar el estudio es necesario establecer las variables del proyecto y sobre las cuales se aplicará algún indicador de la resolución y aplicación de la propuesta. De esta manera se estableció las variables de segmentación; este tipo de segmentación se va a

realizar por beneficio debido a que los clientes o consumidores buscan diferentes combinaciones de beneficios.



**Figura N° 6**  
**Pasos para segmentación de mercado**  
**Elaborado:** Carrizales Melchor

En la figura N° 6 se detalla cómo se aplicará la segmentación de mercado, identificando al mercado total al que va dirigido el proyecto, determinando así las necesidades que este posee y las posibles soluciones ante el problema a tratar, elegir las bases en las que se va a desarrollar la segmentación es decir al pax o cliente específico, analizar los posibles pros y contras ante las necesidades y evaluar la rentabilidad de la propuesta, como esta puede potenciarse en el mercado al que se va a tratar y desarrollar el proyecto acorde a los resultados de los pasos anteriores.



**Figura Nº 7**  
**Segmentación del mercado**  
**Elaborado:** Salazar Jessica

## **5.01.02. Instrumento de la investigación**

### **5.01.02.01. *Diseño de la Investigación***

La investigación se realizará mediante distintas metodologías de la investigación tal es el caso de:

### **5.01.02.02. *Investigación documental***

Es aquella que utiliza distintos métodos de recolección de datos como es:

- bibliográfica,
- hemerográfica
- audiográfica
- videográfica
- iconográfica

### **5.01.02.03. *Investigación de campo***

Es aquella en la que el mismo objeto de estudio sirve como fuente de información.

### **5.01.02.04. *Investigación descriptiva***

(Sierra Guzmán , 2012, pág. 9) “En ella se destacan las características o rasgos de la situación, fenómeno u objeto de estudio.”

### **5.01.02.05. *Investigación explicativa o casual***

(Sierra Guzmán , 2012, pág. 10)“Es aquella cuando el investigador se plantea objetivos para estudiar el porqué de las cosas, hechos, fenómenos o situaciones”

#### **5.01.02.06. Investigación histórica**

Indaga el inicio, desarrollo y finalización de objetos, sucesos, hechos históricos.

#### **5.01.02.07. Investigación experimental**

Realiza un procedimiento activo de un fenómeno y modifica o realiza una simulación de aquel hecho con el fin de estudiarlo detalladamente.

Con la finalidad de solucionar el problema en este caso se aplicará la investigación descriptiva y de campo debido a que es necesario recolectar gran parte de la información teórica y práctica con respecto a la asignatura, además se es necesario realizar una investigación de campo para poder desarrollar de manera didáctica y amena el formato de la guía a desarrollar.

#### **5.01.03.Población y Muestra**

Son aquellas que describen y argumentan la decisión de la población sobre el objeto de estudio.

##### **5.01.03.01. Población**

(Peñañiel Chele & Vargas Merchan, 2015) “Es cualquier colección ya sea de un número finito de mediciones o una colección grande, virtualmente infinita, de datos acerca de algo de interés.”

##### **5.01.03.02. Muestra**

(Peñañiel Chele & Vargas Merchan, 2015): “Es un subconjunto representativo seleccionado de una población. Una buena muestra es aquella que refleja las características esenciales de la población de la cual se obtuvo.”

### 5.01.03.03. Segmentación de muestra

**Tabla8:**  
**Segmentación de muestra**

Segmentación de Población	Datos	Porcentaje
Instituto Cordillera	7000	100%
Carrera Hotelería y Turismo	571	8%
Estudiantes de 3-6 semestre	300	4%

**Elaborado:** Salazar Jessica

**Análisis:** De acuerdo a los datos a pesar de ser cerca de 50000 personas que estudian en Instituciones de Educación Superior, el proyecto delimita su población tomando como base al Instituto Tecnológico Superior Cordillera, delimitando así la población a los que se tiene con referencia al proyecto es de 571 alumnos comprendidos en la carrera de Administración Turística y Hotelera, especialmente en el rango desde tercer a sexto semestre en todas las modalidades, ya que este grupo de estudiantes recibieron la materia de AAVV, comprendiendo así mejor la problemática tratada en la propuesta

### Fórmula

**Tabla9:**  
**Fórmula de muestreo**

Fórmula	Datos
N (universo)	300
e2 (error)	0,0025
NC (% de acierto)	95%
p (probabilidad positiva)	0,5
q (probabilidad negativa)	0,5
z2 (confiabilidad)	3,8416
	1,96

**Elaborado:** Salazar Jessica

**Análisis:** Mediante esta tabla se presenta los valores estadísticos que comprende la extracción correcta de la muestra siendo así  $n$  el tamaño de la muestra,  $N$  la población a la que la fórmula que en este caso son los 300 estudiantes de la carrera de Hotelería y Turismo comprendidos en el rango de 3-6 semestre; un margen de error del 0,5, debido a que no se aplicó el sondeo se toma como margen de probabilidad positiva y negativa del 0,50 y un margen de confianza del 95% ya que estos pueden acercarse mas a aun valor real y verdadero.

$$n = \frac{z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{(e)^2(N - 1) + z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5 * 0,5 * 300)}{(0,05)^2(300 - 1) + (1,96)^2(0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{(3,8416)(75)}{(0,0025)(299) + (3,8416)(0,25)}$$

$$n = \frac{288,12}{0,7475 + 0,9604}$$

$$n = \frac{288,12}{1,7079}$$

$$n=168,6984015$$

$$n=169$$

#### **5.01.04. Procedimientos de la Investigación**

##### **5.01.04.01. *Objetivo***

Identificar la necesidad de un material de apoyo en la materia de Agencia de Viajes mediante nuevas alternativas de estudio virtuales para los estudiantes de la carrera de hotelería y turismo.

##### **5.01.04.02. *Recolección de la Información***

Todos los resultados obtenidos de las encuestas pasarán a ser tabulados y posteriormente analizados en los diagramas estadísticos o de pastel; con el fin de demostrar que el proyecto es viable y sustentable.

##### **5.01.04.03. *Análisis de información***

**Procedimientos y análisis en cuadros estadísticos**

1. ¿Al consultar temas de distintas materias usted recurre a?

Tabla10:  
Materiales que se recurren al consultar

Datos	Muestra	Porcentaje
Libros	4	2%
Revistas	1	1%
Internet	158	93%
Otros	6	4%
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>

Elaborado: Salazar Jessica



Figura N° 8:  
Materiales que se recurren al consultar  
Elaborado: Salazar Jessica

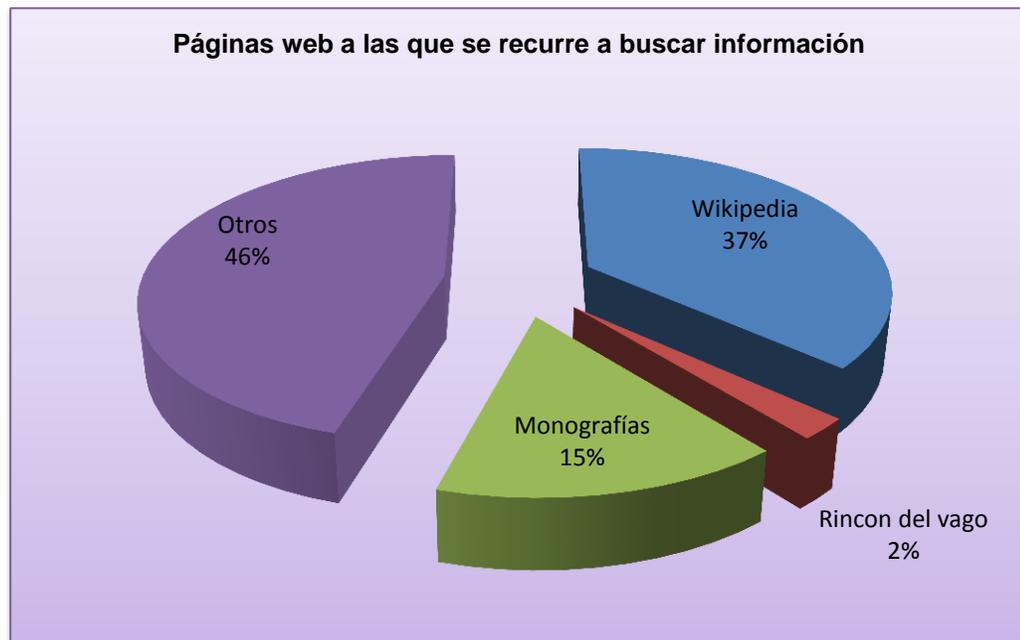
**Análisis:** Según los datos en referencia a la primera pregunta se ha determinado que ciento cincuenta y ocho personas de cada ciento sesenta y nueve encuestados utilizan como fuente de información el internet cuyo porcentaje corresponde al noventa y tres por ciento, mientras que el siete por ciento de las personas encuestadas varían sus medio de consulta entre libros, revistas, otros llegando a la conclusión de que la mayor fuente de información que predomina en la actualidad es el internet, dejando de lado otros medios de información; considerando este factor se determina que el centro o fuentes de información no son totalmente respaldados en una consulta y que al realizarse otro tipo de estudio los estudiantes pasarían de utilizar lugares poco probables a una respuesta verídica a proceder utilizar un instrumento de estudio más llamativo con información sustentada o investigada de manera correcta.

2. ¿Qué página web es la que comúnmente utiliza al buscar información?

**Tabla11:**  
**Fórmula de muestreo**

Datos	Muestra	Porcentaje
Wikipedia	62	37%
Rincón del vago	4	2%
Monografías	26	15%
Otros	77	46%
<b>Total:</b>	169	100%

Elaborado: Salazar Jessica



**Figura N° 9:**  
**Páginas web a las que se recurre a buscar información**  
Elaborado: Salazar Jessica

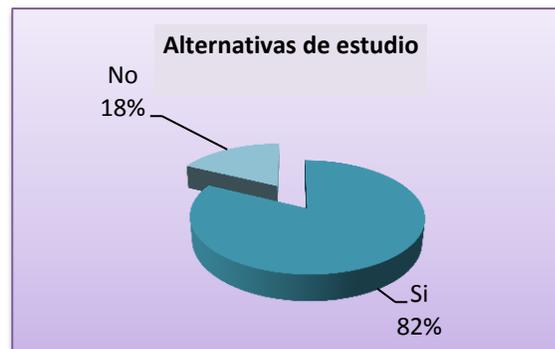
**Análisis:** Prosiguiendo con la siguiente pregunta se ha determinado que sesenta y seis personas de cada ciento sesenta y nueve encuestados utilizan diferentes páginas web como medio de consulta sin recurrir a las páginas web utilizadas comúnmente, cuyo porcentaje corresponde al cuarenta y seis por ciento; sin embargo el resto de encuestados prefieren utilizar páginas con información poco confiable o reeditable por los usuarios que las visitan como es el caso de Wikipedia con un porcentaje del treinta y siete por ciento y monografías con el quince por ciento u el rincón del vago con el dos por ciento de encuestados, especialmente porque estas presentan un resumen de la materia que se imparte o por el tiempo que se tiene para realizar este tipo de trabajos, dando a entender que los estudiantes del Instituto aun conociendo este tipo de realizad acerca de la información propagada por las paginas mencionada, declinan por utilizarlas ya sea por falta de tiempo u recorte de el para el uso de este en otras actividades; por consiguiente se toma en cuenta que a partir de esta información se aplicara el desarrollo de consultas y refuerzos académicos de manera más segura.

### 3. ¿Utilizaría usted nuevas alternativas de estudio?

**Tabla12:**  
**Alternativas de estudio**

Datos	Muestra	Porcentaje
Si	139	82%
No	30	18%
Total	169	100%

**Elaborado:** Salazar Jessica



**Figura N° 10:**  
**Alternativas de estudio**  
**Elaborado:** Salazar Jessica

**Análisis:** En la tercera pregunta referente a las nuevas alternativas de estudio se ha determinado que ciento treinta y nueve personas de cada ciento sesenta y nueve desean utilizar nuevas alternativas de estudio cuyo porcentaje corresponde al ochenta y dos por ciento, mientras que el diez y ocho por ciento de las personas encuestadas consideran innecesario buscar y aplicar nuevas alternativas de estudio.

Con este resultado se establece y se mantiene la idea de desarrollar un método de estudio totalmente diferente a la malla pedagógica del Instituto Tecnológico Superior Cordillera en el área turística, especialmente en la asignatura de Agencia de Viajes.

**4. ¿Considera importante vincular la tecnología con la asignatura de Agencia de Viajes?**

**Tabla13:**  
**Importancia de la tecnología en la asignatura**

Datos	Muestra	Porcentaje
Si	165	98%
No	4	2%
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>

**Elaborado:** Salazar Jessica



**Figura Nº 11:**  
**Importancia de la tecnología en la asignatura**  
**Elaborado:** Salazar Jessica

**Análisis:** Referente a la importancia de acoplar la tecnología con la asignatura de Agencia de Viajes, se ha determinado que ciento sesenta y cinco personas correspondientes al noventa y ocho por ciento de los estudiantes encuestados consideran que las materias de cualquier estudio que se realice deben estar ligadas directa o indirectamente con la tecnología siendo este un manera de actualizar la información ya recibida y corroborarla.

5. ¿Le gustaría que la materia de Agencia de Viajes sea más entretenida y dinámica?

Tabla14:  
Cuestionamiento didáctica de la asignatura

Datos	Muestra	Porcentaje
Si	159	94%
No	6	4%
Ninguno	4	2%
Total	169	100%

Elaborado: Salazar Jessica

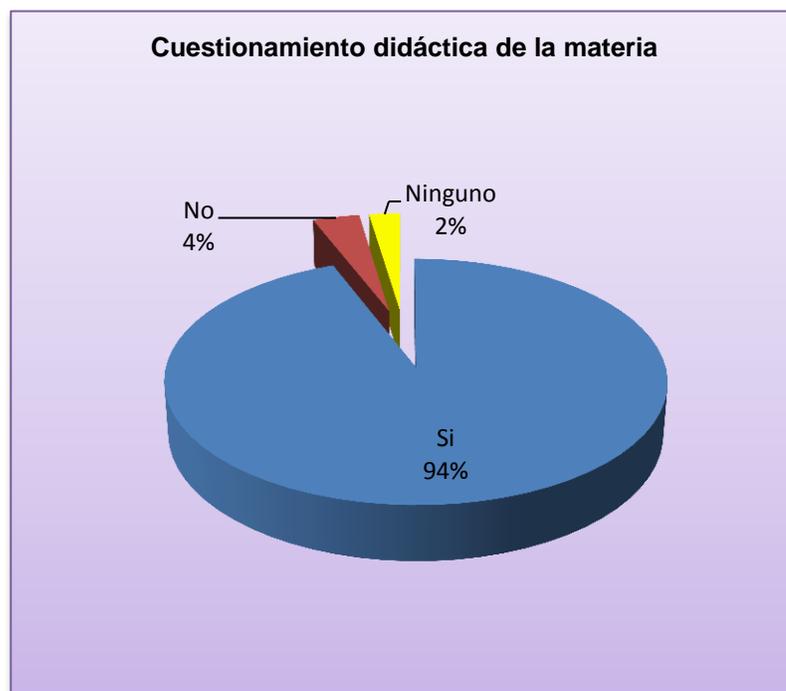


Figura N°12:  
Cuestionamiento didáctica de la materia  
Elaborado: Salazar Jessica

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas se determina que ciento cincuenta y nueve personas de los ciento sesenta y nueve encuestados correspondientes al noventa y cuatro por ciento consideran idóneo que la materia de agencia de viajes impartida en el Instituto Cordillera debería ser más dinámica y comunicativa o expresiva, el cuatro por ciento de los encuestados prefieren la manera en la que actualmente se imparte la asignatura y el dos por ciento omite comentario o respuesta a tal pregunta; como resultado de esto se llega a la conclusión de que además de la pedagogía impartida en la Institución en la materia se puede aplicar alternativas más innovadoras o dinámicas que no confundan o tedian la materia.

6. ¿Cómo le parece la metodología que utilizan los profesores del ITSCO al enseñar la materia de Agencias de Viajes?

Tabla15:  
Metodología de los licenciados en el ITSCO

Datos	Muestra	Porcentaje
Regular	36	21%
Bueno	42	25%
Muy Bueno	81	48%
Excelente	10	6%
Total	169	100%

Elaborado: Salazar Jessica

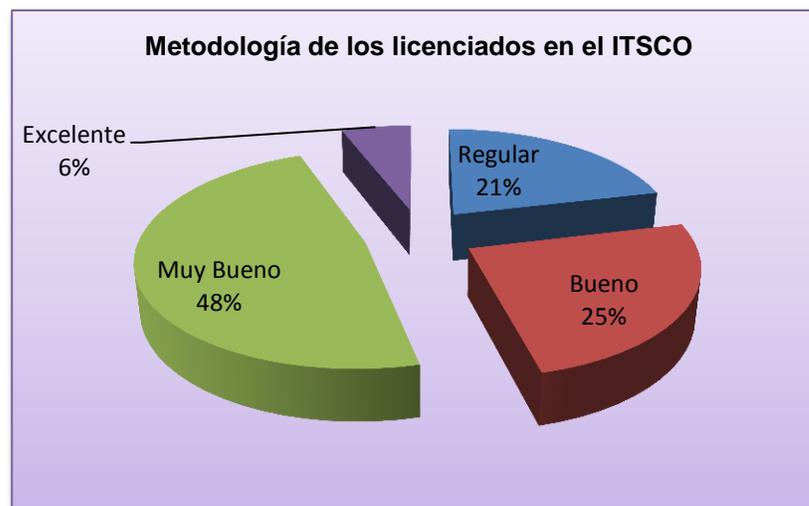


Figura N° 13:  
Metodología de los licenciados en el ITSCO  
Elaborado: Salazar Jessica

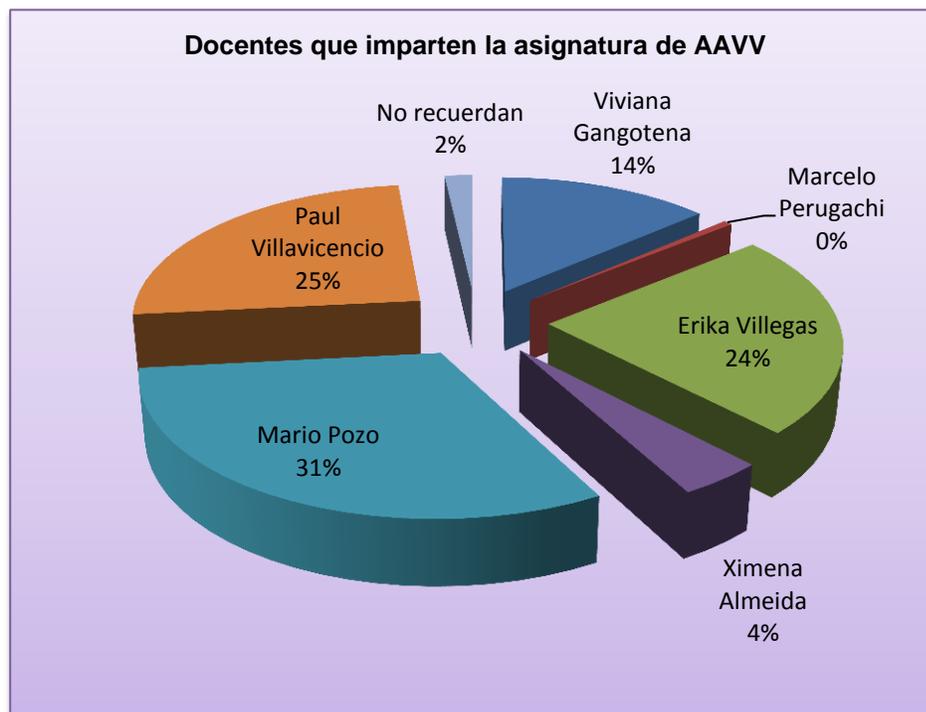
**Análisis:** En el caso del interrogante sobre la metodología que aplican los licenciados del Instituto Cordillera al impartir la materia de Agencia de Viajes, ochenta y un personas de las ciento sesenta y nueve correspondiente al cuarenta y ocho por ciento de los encuestados, consideran que la metodología de los profesores en la materia de Agencia de Viajes es muy buena, el veinte y cinco por ciento la considera buena, el veinte uno por ciento regular y solo el seis por ciento la considera excelente. Como conclusión se puede determinar que la metodología de enseñanza que utilizan los licenciados no es incorrecta u obsoleta sin embargo es necesario poseer nuevas alternativas de estudio y materiales que permitan desarrollar de manera adecuada la clase.

7. ¿Qué docente impartió la materia de Agencia de Viajes?

**Tabla16:**  
**Docentes que imparten la asignatura de AAVV**

Datos	Muestra	Porcentaje
Viviana Gangotena	23	14%
Marcelo Perugachi	1	1%
Erika Villegas	40	24%
Ximena Almeida	7	4%
Mario Pozo	53	31%
Paul Villavicencio	42	25%
No recuerdan	3	2%
Total	169	100%

Elaborado: Salazar Jessica



**Figura N°14:**  
**Docentes que imparten la asignatura de AAVV**  
Elaborado: Salazar Jessica

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas se determina que cincuenta y tres personas de los ciento sesenta y nueve encuestados correspondientes al treinta y un por ciento han recibido clases con el Ing. Mario Pozo, cuarenta y dos personas correspondientes al veinte y cinco por ciento con el Lic. Paúl Villavicencio, cuarenta con el veinte y cuatro por cierto con la Ing. Erika Villegas, Veinte y tres personas correspondientes al catorce por ciento con la Ing. Viviana Gangotena, siete personas representando el cuatro por ciento con la Lic. Ximena Almeida, el dos por ciento de los encuestados no recuerda a su docente y el cero por ciento considera haber recibido clases con el Lic. Marcelo Peruguachi; independientemente del docente que imparte la materia y con referencia a la pregunta anterior se establece y repercute que la pedagogía dada por los docentes es acertada sin embargo es necesario poseer un material de apoyo acorde con la era y pedagogía presentada en el PEA.

**8. ¿Le parece tedioso revisar vocabulario y definiciones propias de Agencia de Viajes solo de manera escrita?**

**Tabla17:**  
**Cuestionamiento de Vocabulario escrito**

Datos	Muestra	Porcentaje
Si	132	78%
No	35	21%
Ninguno	2	1%
Total	169	100%

**Elaborado:** Salazar Jessica



**Figura Nº 15:**  
**Cuestionamiento de Vocabulario escrito**  
**Elaborado:** Salazar Jessica

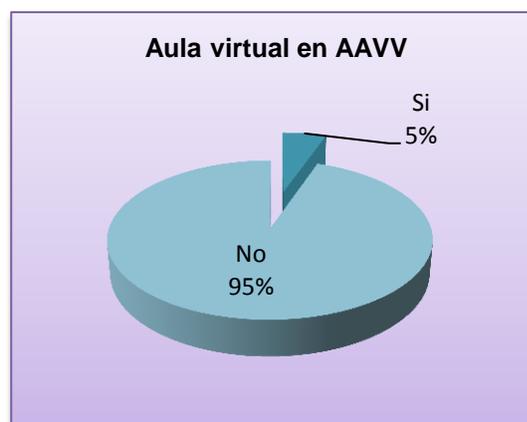
**Análisis:** De acuerdo a la forma en la que se revisa el vocabulario ciento treinta y dos personas de las ciento sesenta y nueve encuestadas correspondientes al setenta y ocho por ciento de la muestra consideran tedioso estudiar vocabulario de Agencia de viajes, el veinte y un por ciento de los encuestados se siente cómodos con la forma tradicional de aprender vocabulario y el uno por ciento de los encuestados omite su respuesta a la pregunta, considerándose así necesario hacer entretenida el área de vocabulario en la materia ya que atraería a la memoria más un impacto visual antes que el método de escritura en prosa.

## 9. Usted ha trabajado con el aula virtual en la materia de Agencia de Viajes

**Tabla18:**  
**Aula virtual AAVV**

Datos	Muestra	Porcentaje
Si	9	5%
No	160	95%
Total	169	100%

**Elaborado:** Salazar Jessica



**Figura Nº 16:**  
**Aula virtual en AAVV**  
**Elaborado:** Salazar Jessica

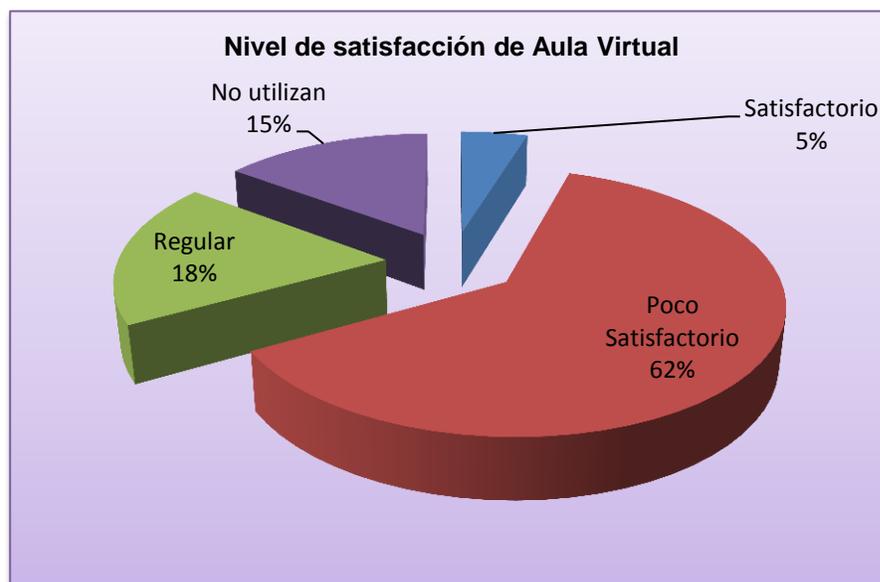
**Análisis:** Referente a la utilización del aula virtual en la materia de Agencia de Viajes, ciento sesenta personas de los ciento sesenta y nueve encuestados correspondiente al noventa y cinco por ciento no han utilizado este material en la asignatura mencionada y solo el cinco por ciento de los encuestados menciona que ha aplicado el aula virtual, considerándose los resultados y de acuerdo a la forma en la que el Instituto usa el aula virtual se determina que es muy poco probable que el estudiante llegue a utilizar este material tecnológico y que debido a ello es necesario poseer otros medios que respalden la materia que es impartida por los docentes en clase.

10. Si utiliza el aula virtual, ¿En qué nivel académico lo satisface?

**Tabla19:**  
**Nivel de satisfacción de Aula virtual**

Datos	Muestra	Porcentaje
Satisfactorio	8	5%
Poco Satisfactorio	105	62%
Regular	31	18%
No utilizan	25	15%
Total	169	100%

**Elaborado:** Salazar Jessica



**Figura N° 17:**  
**Nivel de satisfacción de Aula Virtual**  
**Elaborado:** Salazar Jessica

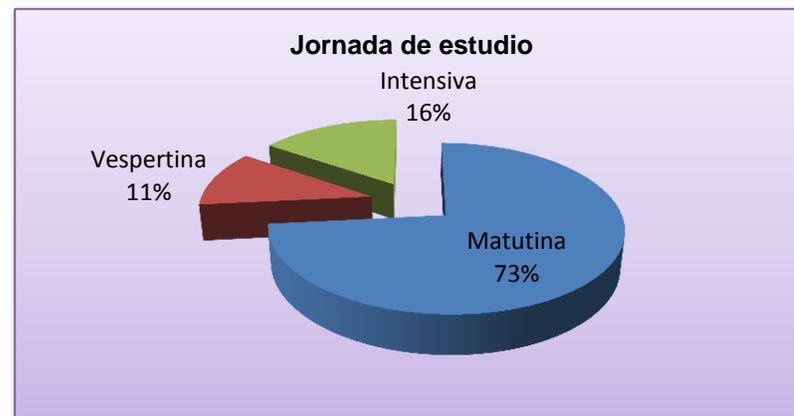
**Análisis:** De acuerdo al análisis de la pregunta anterior se establece cotejo en el nivel de satisfacción del estudiante con referencia a las aulas virtuales, llegando así a que ciento cinco de ciento sesenta y nueve personas encuestadas correspondiente al sesenta y dos por ciento de encuestados, consideran poco satisfactorio este tipo de material debido a que no han logrado utilizar esta aplicación en la asignatura estudiada, el diez y ocho por ciento de los encuestados la considera regular, el quince por ciento no ha utilizado y el tres por ciento la considera satisfactoria, de acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta ocho y nueve se toma en cuenta que este medio de estudio necesita un nuevo direccionamiento y reestructuración para que sea aplicable al estudio ya que en otras Instituciones este medio es utilizado en todas las materias y niveles de estudio, en comparación con la Institución que aplica el aula virtual a una materia por cada nivel.

## 11. A qué jornada de estudio pertenece

**Tabla20:**  
**Jornada de estudio**

Datos	Muestra	Porcentaje
Matutina	124	73%
Vespertina	19	11%
Intensiva	26	15%
Total	169	100%

**Elaborado:** Salazar Jessica



**Figura Nº 18:**  
**Jornada de estudio**  
**Elaborado:** Salazar Jessica

**Análisis:** En esta pregunta se hace como referencia a la jornada a la que pertenece y se ha aplicado las encuestas, siendo así que ciento veinte y cuatro personas de los ciento sesenta y nueve encuestados correspondientes al setenta y tres por ciento son de la jornada matutina, el 11 por ciento pertenece a la jornada vespertina o nocturna y el quince por ciento a la jornada intensiva, dada la conclusión se determinara de qué manera puede afectar la propuesta al estilo de vida de los estudiantes en cada una de las jornada .

**12. ¿Le gustaría probar una guía de prácticas virtual que contenga material de apoyo teórico práctico para la materia de Agencia de Viajes?**

**Tabla21:**  
**Cuestionamiento de Guía de Prácticas de AAVV**

Datos	Muestra	Porcentaje
Si	145	86%
No	24	14%
Total	169	100%

**Elaborado:** Salazar Jessica



**Figura Nº 19:**  
**Cuestionamiento de Guía de Prácticas de AAVV**  
**Elaborado:** Salazar Jessica

**Análisis:** Referente al uso de una guía de prácticas virtual que contenga material de apoyo teórico práctico en la asignatura de Agencia de Viajes se ha determinado que ciento cuarenta y cinco personas de ciento sesenta y nueve encuestados correspondientes al ochenta y seis por ciento, desean utilizar un nuevo material de apoyo que interactúe con ellos y sea un apoyo a la materia impartida por el docente en clases, mientras que veinticuatro personas encuestadas correspondientes al catorce por ciento no la usarían. En conclusión el proyecto es totalmente viable ya que los estudiantes están dispuestos a utilizar o probar nuevas alternativas de estudio, que ayuden al entendimiento total de la materia de una manera más clara y llamativa.

#### **5.01.04.04. Análisis FODA**

Mediante el análisis FODA se detallará las respectivas fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas del proyecto a defender, probando así que existen aspectos positivos y negativos y como estos pueden generar estrategias para beneficiar al cliente o receptor del producto.

**Estrategia Fortalezas Oportunidades:** Esta consiste en el uso de las fortalezas para aprovechar las oportunidades que ofrece el entorno.

**Estrategia Fortalezas Amenazas:** Plantea el uso de las fortalezas internas con la finalidad de evitar las amenazas.

**Estrategia Debilidades Oportunidades:** Esta estrategia indica que se deben vencer las debilidades aprovechando las oportunidades.

**Estrategia Debilidades Amenazas:** La estrategia a definir en estas condiciones intenta reducir a un mínimo las debilidades y evitar las amenazas. (Crespo, 2010, pág. 25)

**Tabla22:**  
**Análisis FODA**

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>Factor Externo</b> <b>Factor Interno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posee infraestructura adecuada</li> <li>• Posee docentes capacitados en cada una de las asignaturas impartidas.</li> <li>• La institución es reconocida y aceptada por la SENESCYT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de equipamiento y materiales para la carrera de Turismo</li> <li>• Poco rendimiento académico de los estudiantes de Turismo en el área de informática.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategias FO</b>	<b>Estrategias DO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Becas a estudiantes con excelentes notas y para escasos recursos económicos.</li> <li>• Participación en ferias y actividades propuestas por entidades gubernamentales y de la carrera.</li> </ul>	Presentación en ferias y talleres correspondientes a la carrera con nuevas actividades que involucren el área de AAVV acoplando el ámbito de interacción de los estudiantes y la asignatura, presentando así el desempeño en trabajos prácticos.	Implementar además del proyecto propuesto, convenios con Instituciones de Educación Superior que poseen cursos con aplicación al sistema de distribución global Sabre o Amadeus para mayor desenvolvimiento en el campo de las AAVV.
<b>Amenazas</b>	<b>Estrategias FA</b>	<b>Estrategias DA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mal uso del internet</li> <li>• Malla curricular, nuevas reformas a la carrera por parte de la SENESCYT</li> </ul>	Se presentará un software piloto a partir de ello se realizará cambios y análisis de resultados y como este prototipo ayuda al estudiante.	Se presentará el avance que tiene la carrera de Turismo con prácticas informáticas y comprensión de sistemas que se aplican solo para las AAVV.

**Elaborado:** Salazar Jessica

**Análisis:** En el análisis FODA se pudo demostrar que existen algunos puntos débiles al momento de desarrollar el programa tal es el caso de la práctica correspondiente al software Amadeus considerando que este tipo de programa necesita tener un vínculo con

**DESARROLLO DE UN MODELO VIRTUAL DE GUÍA DE PRÁCTICAS DE LA MATERIA DE AGENCIA DE VIAJES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO CORDILLERA.**

empresas acorde a la venta de billetes electrónicos u disposición de plazas en el área aeroportuaria, Instituciones con fines totales a la enseñanza de este tipo de tareas, se tomó en cuenta como medio a desarrollar el tomar apoyo de una AAVV y que esta permita conocer el empleo de este software y cómo actuar frente a un pax, además existen factores externos que afectan a la propuesta debido a los nuevos estatutos establecidos por la SENESCYT, CES con referencia a los Institutos de Educación Superior como es la acreditación, la sobredemanda de las carreras y la maya curricular empleada en cada una de estas.

Una de las propuestas más viables en la aplicación de Sistemas de Distribución Global es el desarrollo de convenios con Universidades o Institutos que poseen mayor accesibilidad a este tipo de software como es el caso de la Universidad Tecnológica Equinoccial o la Universidad de las Américas, una de las ideas sería utilizar este tipo de cursos impartidos en estas universales como una materia optativa y mediante un acuerdo pagar el costo estimado de este curso sin afectar la integridad de los estudiantes y el confort de mutuos Institutos.

## **5.02. Descripción de la herramienta**

El formato para desarrollar la guía de prácticas para la materia de agencia de viajes se lo va a desarrollar a través del programa Visual Basic 6.0 debido a que es un lenguaje de programación con resolución gráfica, para medios con el que el estudiante va a interactuar y evaluar es mediante los programas de jclíc y hot potatoes ya que estos permiten interactuar de manera dinámica con el estudiante, cada uno de los temas a tratar en la guía de prácticas virtual será acorde al PEA proporcionado por el Instituto incluyendo además información adicional como es el software Amadeus.

Cada uno de los módulos detallados en la guía presentará evaluaciones con la finalidad de reforzar los conocimientos adquiridos en la guía, esta propuesta se define como material de apoyo tanto para el estudiante como para el docente que imparte la materia de AAVV, ya que esta guía permitirá una vinculación más profunda entre el estudiante y el licenciado.

#### 5.02.01. Estructura del Formato



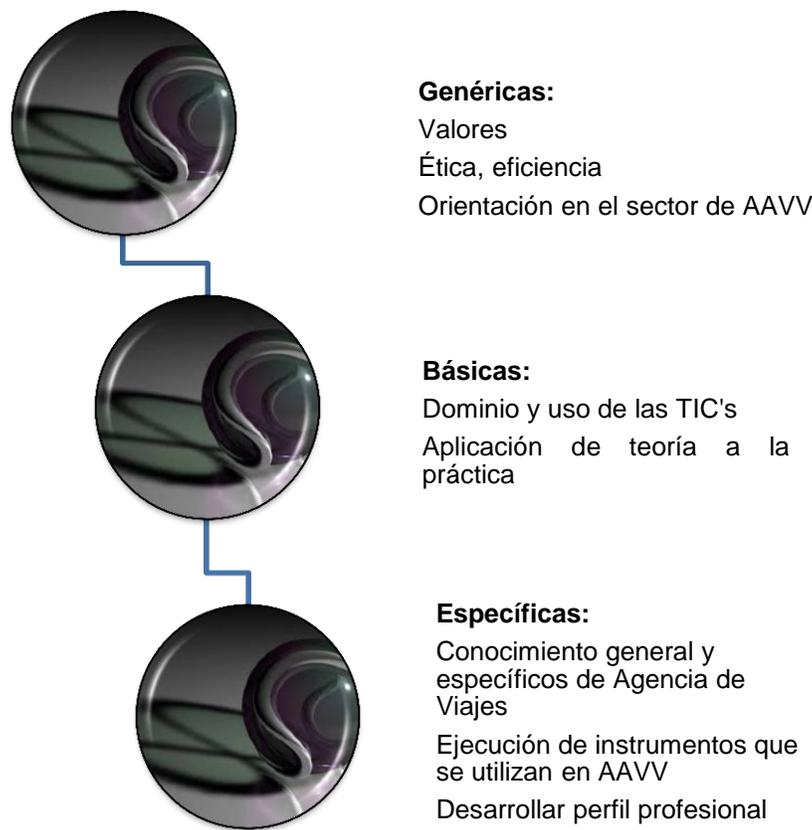
**Figura Nº 20**  
**Estructura del formato**  
**Elaborado:** Salazar Jessica

**Análisis:** Como desarrollo de un plan piloto se toma en cuenta cuatro factores para la elaboración de esta guía, siendo así divididos en áreas por su desarrollo en módulos, prácticas, evaluación y glosario; en el área de módulos se representa la división de la teoría que corresponde en ese semestre de acuerdo al análisis del PEA; en el área

práctica se aplica distintos medios y ejemplos prácticos en donde el estudiante pueda comprender de mejor manera los temas que necesariamente necesitan ser aplicados; el área de evaluación se aplicará dependiendo de la sección de módulos.

En el área del glosario se presentará de manera visual los términos técnicos de la asignatura debido a que el ser humano puede mejorar su medio de aprendizaje utilizando el sentido de la vista entre más llamativo sea una imagen mayor el recuerdo de esta.

### 5.02.02. Aplicación de Competencias



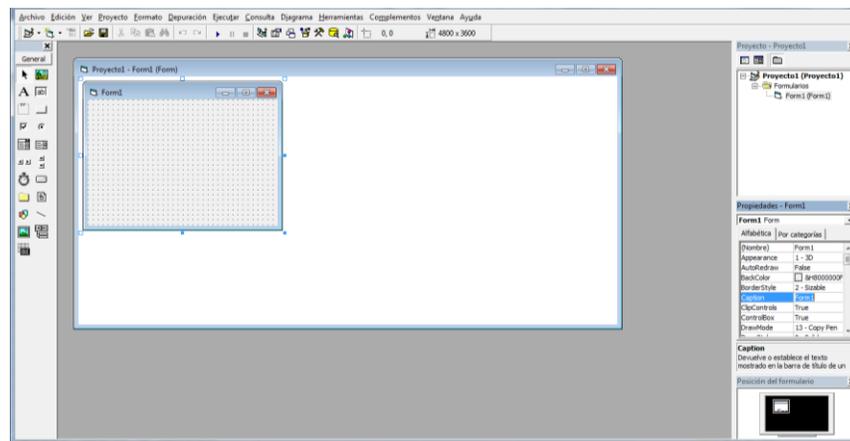
**Figura N°21**  
**Aplicación de competencias**  
Elaborado: Salazar Jessica

### 5.02.03. Diseño de áreas

El desarrollo del producto está conformado por aplicaciones educativas y de fácil comprensión tal es el caso de visual basic; mediante la guía de prácticas para la asignatura de Agencia de Viajes, se utilizará métodos versátiles de enseñanza para así mejorar el rendimiento del estudiante y utilizar aplicaciones acordes a la era.

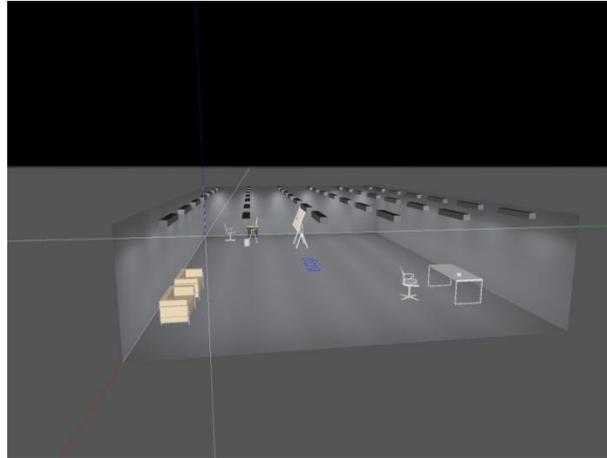
A través de la guía se irá despertando poco a poco la agilidad de pensar y actuar bajo la presión y buscar resolución de problemas en simuladores adoptando los ejercicios en vida cotidiana y así proyectar o demostrar con ingenio lo que la imaginación puede ser capaz de hacer.

De acuerdo a cada módulo mencionado anteriormente el diseño de área se realizará en programas específicos para mejorar su redacción, aplicación y comprensión.



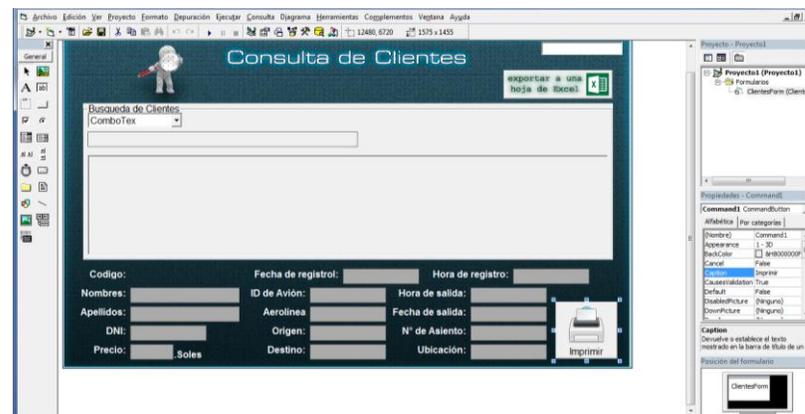
**Figura N° 22**  
**Base**  
**Elaborado:** Salazar Jessica

En la figura número veinte y dos se aprecia el programa en donde se va a realizar el diseño principal de la guía de prácticas, se establecerá un menú con opciones dependiendo de cada bimestre.



**Figura Nº 23**  
**Bosquejo**  
**Elaborado:** Salazar Jessica

En DIALux se diseña de manera tridimensional los parámetros que debe tener una Agencia de Viajes según las leyes aplicadas al Turismo.



**Figura Nº 24**  
**Área de aplicación**  
**Elaborado:** Salazar Jessica

Se aplica programas pequeños que representen de manera alterna a los programas utilizados en una Agencia de Viajes.

### 5.03. Proceso de formulación y aplicación de la herramienta y explica

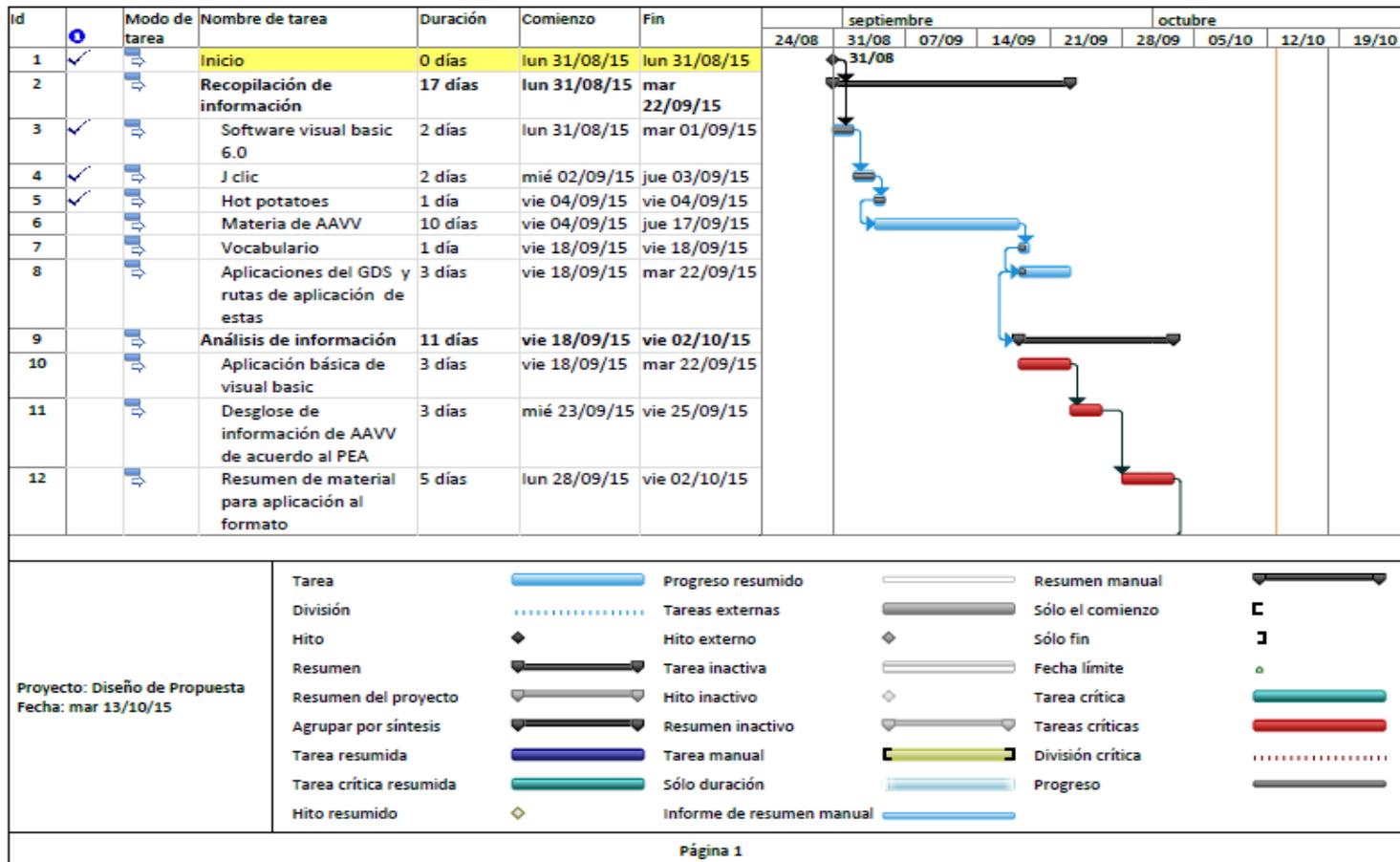
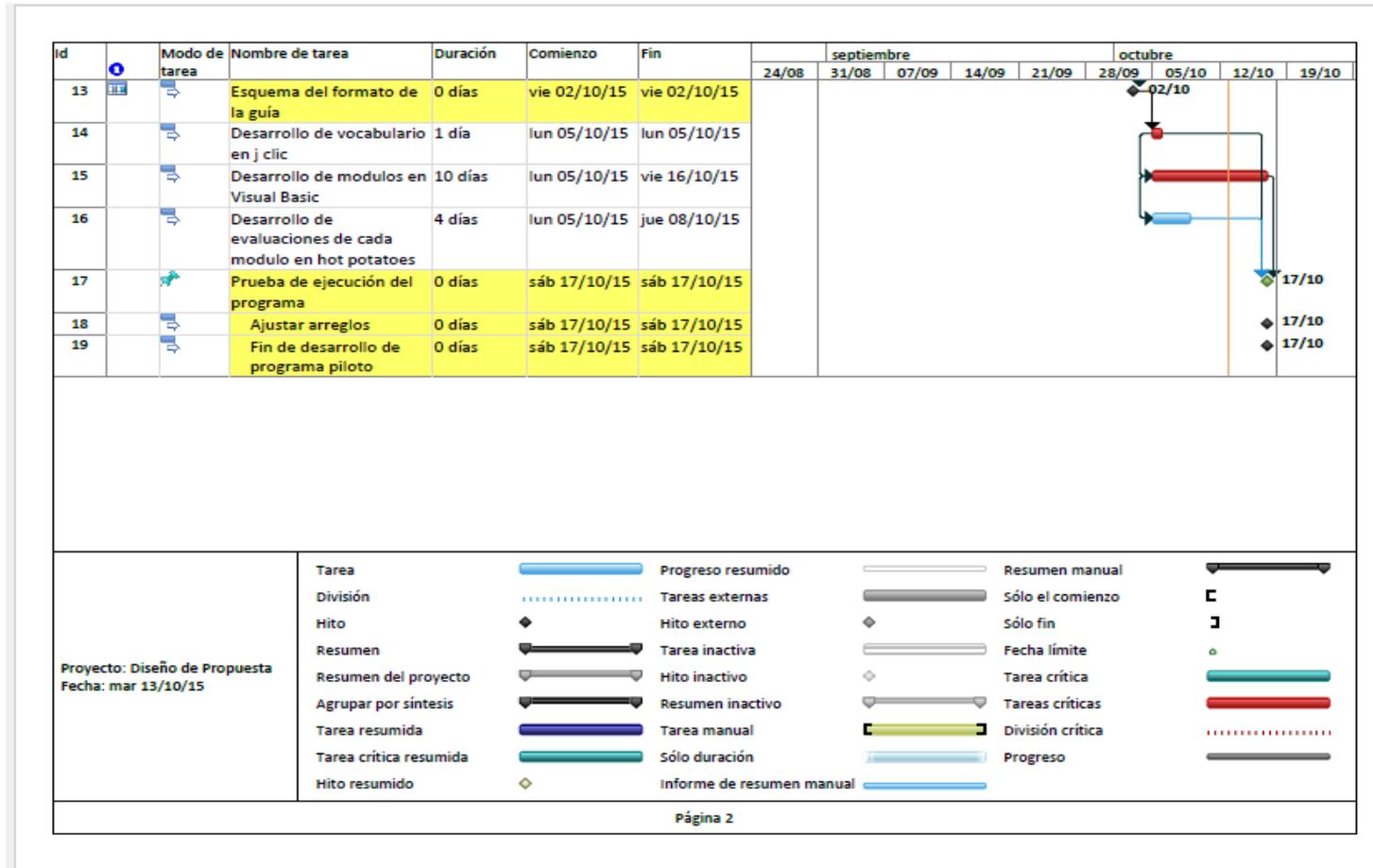


Figura Nº 25  
 Proceso de formulación, aplicación de herramientas  
 Elaborado: Salazar Jessica



**Figura N° 26**  
**Proceso de formulación, aplicación de herramientas**  
 Elaborado: Salazar Jessica

**Análisis:** En las siguientes hojas se presenta el proceso de aplicación y desarrollo estipulado para realizar el plan piloto de la propuesta con referencia a la asignatura de Agencia de Viajes; en él se detalla su inicio desde el lunes 31 de agosto hasta la fecha de finalización que es el sábado 17 de octubre de 2015; comprendiendo las acciones realizadas en subconjuntos para mejorar la distribución y organización de tiempo; como la recopilación, análisis de información y depuración de esta, la elaboración y diseño del esquema de la guía, dividiendo el proceso de acuerdo a la estructura y módulos que posee.

## CAPÍTULO VI

### 6.0.Aspectos Administrativos

#### 6.01. Recursos

##### 6.01.01. Recursos Tecnológicos.

**Tabla23:**  
**Recursos tecnológicos**

Hardware	Costo	Software	Costo
Laptop: Hp ProBook 4420s	1500,00	Visual Studio Express	799 ,00
Impresora	250 ,00	Jclic	Freeware
		Hot potatoes	Freeware
		Laberinto	Freeware
<b>Total</b>	1750,00		799,00

**Elaborado:** Salazar Jessica

**Análisis:** En esta tabla se determina los recursos tecnológicos que se han utilizado durante la ejecución del proyecto tomando en cuenta especialmente el área del software, la mayoría de los programas de acceso son gratuitos ya que apoyan al pedagogo y estudiante que desee utilizar esas aplicaciones debido a su uso netamente de enseñanza.

##### 6.01.02. Recursos humanos

**Tabla24:**  
**Recursos humanos**

Talento Humano	Costo
Ing. Viviana Gangotena	
<b>Total</b>	

**Elaborado:** Salazar Jessica

**Análisis:** El proyecto de grado con el tema de Desarrollo de un Modelo Virtual de Guía de Prácticas de la Materia de Agencia de Viajes posee como apoyo y direccionamiento a cargo de la Ing. Viviana Gangotena docente del Instituto Cordillera, detallándose así como recurso en el área de Talento Humano.

### 6.01.03. Recursos Materiales

**Tabla25:**  
**Recursos materiales**

Materiales Físicos	Costo
Resmas de papel bon	3,50
PEA de la asignatura de AAVV	00,00
Manual Amadeus versión ingles	00,00
Manual de Programación Visual Studio	8,00
<b>Total</b>	<b>11 ,50</b>

**Elaborado:** Salazar Jessica

**Análisis:** En el caso de recursos materiales se ha evitado hacer demasiado gasto de papel ya que el proyecto se enfoca en apoyar más al área tecnológica y mejorar el desgaste ambiental.

### 6.02.Presupuesto

#### 6.02.01. Presupuesto de Investigación

**Tabla26:**  
**Presupuesto de Investigación**

Materiales	Costo
Tecnología (recursos tecnológicos, internet)	2599,00
Materiales (recursos materiales, copias)	27,50
Logística	200,00
Otros	20,00
<b>Total</b>	<b>2846,50</b>

**Elaborado:** Salazar Jessica

**Análisis:** En el presupuesto de investigación se presenta los gastos realizados durante todo el trayecto de la investigación y desarrollo del proyecto, tomando en cuenta los valores propiciados en las tablas número veinte y tres, veinte y cuatro y veinte y cinco.

#### 6.02.02. *Presupuesto Proyectado*

**Tabla27:**  
**Presupuesto proyectado**

<b>Materiales</b>	<b>Costo</b>
<b>Gasto de Personal</b>	
Personal de apoyo en desarrollo de la interfaz gráfica y reestructuración de la guía.	1750,00
<b>Gasto de Ejecución</b>	
<b>Costes de adquisición de material inventariable</b>	
Licencia de software, ordenadores, material bibliográfico correspondiente a la materia.	3350,00
<b>Costes de adquisición de material fungible</b>	
<b>Costes de consultoría, prestación de servicios, suministros, etc.</b>	
Investigación y capacitación de personal, producción de guía, investigación	2300,00
<b>GASTOS COMPLEMENTARIOS</b>	
<b>Otros gastos de funcionamiento derivados de la actividad de investigación.</b>	
Desplazamiento, sustentos materiales	200,00
<b>Total</b>	<b>7600,00</b>

**Elaborado:** Salazar Jessica

### 6.03. Cronograma

**Tabla 28:**  
**Cronograma de actividades**

N°	Actividades	Meses																		
		Febrero	Marzo	Abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre										
1	Presentación del tema			x																
2	Planteamiento			x																
3	Formulación del problema			x																
4	Objetivos			x																
5	Aceptación de proyecto						x													
6	Antecedentes							x												
7	Análisis de involucrados								x											
8	problemas y objetivos									x										
9	análisis de alternativas										x									
10	Propuesta													x						
11	Aspectos Administrativos																		x	
12	Conclusiones y recomendaciones																			x
13	Sustentación del proyecto																			x

Elaborado: Salazar Jessica

**Análisis:** Mediante la tabla se representa las actividades realizadas comprendidas desde el inicio del proyecto hasta el final de estos comprendidos de acuerdo al calendario y los meses establecidos en su desarrollo, cada uno de estas actividades a partir de los antecedentes se representa de manera general del progreso de los capítulos, finalizados en la sustentación del proyecto resuelto en la última semana del mes de octubre.

## CAPÍTULO VII

### 7.0. Conclusiones y Recomendaciones

#### 7.01. Conclusiones

- A través de la investigación teórica se logró tener una teoría resumida y fácil de comprender
- No solo la teoría ayuda al desarrollo del conocimiento e cualquier área pedagógica no solo en la asignatura de Agencia de Viajes, sino que también es necesario resolver ejercicios para mayor entendimiento del tema u tener una guía como material de apoyo sea en la hora de clases u fuera de ella.
- Mediante el diagnóstico se llegó a la comprobación de que es necesario desarrollar nuevos materiales de apoyo en la asignatura de AAVV.

## 7.02.Recomendaciones

Para mejorar las destrezas de los alumnos de la carrera de Hotelería y Turismo del Instituto Tecnológico Cordillera es necesario poseer un laboratorio de informática de uso exclusivo con programas que satisfagan la demanda y competencia a la que los estudiantes se enfrentaran en un futuro ámbito laboral; debido a que este puede apoyar a la manipulación de programas de uso diario especialmente para actividades en AAVV como es el caso de aplicación de venta y facturación de boletos, diseño de paquetes turísticos, entre otros; además se presentó en la propuesta de manera perentoria una de las debilidades más recurrentes en la asignatura de AAVV como es el caso de los Sistemas de Distribución Global (GDS) debido al costo elevado que constituye a la Institución la adquisición de estos, es necesario establecer convenios con Universidades e Instituciones que poseen cursos de corta duración en sistemas como Sabre, Amadeus, worldspam; ayudando así el crecimiento de conocimientos para la rama laboral por lo menos en la parte de AAVV.

## Bibliografía

- Aedo, I., Díaz, P., Montero, S., & Zarraonadía, T. (2011). *Patrones de diseño aplicados al desarrollo de Objetos Digitales Educativos (ODE)*. Madrid, España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España.
- Albert Gómez, M. (2007). *La investigación educativa: claves teóricas*. Madrid, España: McGraw Hill .
- Berlanga Reyes, A., Fernández Manjón, B., Martínez Ortiz, I., Moreno Ger, P., Pérez Sanz, A., & Sierra. (2011). *Estándares en e-learning y diseño educativo*. Madrid, España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España.
- Cabero Almenara, J., Romero Tena, R., Barroso Osuna, J., Román Graván, P., Llorente Cejudo, M., & Castaño Garrido, C. (2007). *Diseño y producción de TIC para la formación : nuevas tecnologías de la información y la comunicación*. Barcelona, España: Universitat Oberta de Catalunya.
- Coll, C. (2008). *Psicología de la educación virtual*. Madrid, España: Ediciones Morata S.L.
- Crespo, M. (2010). *Guía de diseño de proyectos sociales comunitarios bajo el enfoque del marco lógico* (mimeografiada del autor ed.). Caracas.
- Duran Rodríguez, L. (2007). *Bases de datos con Visual Basic*. (marcombo, Ed.) Barcelo, España.

García, Valcárcel Muñoz, & Repiso. (2008). *Investigación y tecnologías de la información y comunicación al servicio de la innovación educativa*. Salamanca, España: Ediciones Universidad de Salamanca.

Lara Muñoz, E. (2011). *Fundamentos de la Investigación: Enfoque por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Alfaomega.

Marcelo, C. (2010). *Prácticas de e-learning*. Barcelona, España: Octaedro.

Marco Simó, J. M. (2010). *Escaneando la informática*. (Universitat Oberta de Catalunya, Ed.) Barcelona, España.

MEDIAactive. (2011). *Aprender Access 2010 con 100 ejercicios prácticos*. Barcelona: Marcombo.

MEDIAactive. (2011). *Manual de Access 2010*. Barcelona, España: Marcombo.

Peñañiel Chele, K. A., & Vargas Merchan, B. J. (02 de 2015). *La infromática educativa en el rendimiento escolr*. Recuperado el 15 de julio de 2015, de Estadística, población y muestra.

Ramírez Martinell, A., & Casillas Alvarado, M. (2014). *Háblame de TIC : tecnología digital en la educación superior*. Buenos Aires, Argentina: Brujas.

Rodríguez, J. R., García Mínguez, J., & Lamarca Orozco, I. (2007). *Gestión de proyectos informáticos: métodos, herramientas y casos*. (Universitat Oberta de Catalunya, Ed.) Barcelona, España.

## Referencia

- AMADEUS. (30 de agosto de 2012). *Agencias de Viajes*. Recuperado el 9 de enero de 2015, de [http://www.amadeus.com/web/amadeus/es\\_EC-EC/Agencias-de-viajes/Soluciones-y-servicios/Agencias-de-viajes-Consolidadoras/Consolid\\_How-Amadeus-can-help-your-business-succeed-and-grow/1319476401731-BusinessNeed\\_C-AMAD\\_NeedDetailPpal-1259102412115?industrySeg](http://www.amadeus.com/web/amadeus/es_EC-EC/Agencias-de-viajes/Soluciones-y-servicios/Agencias-de-viajes-Consolidadoras/Consolid_How-Amadeus-can-help-your-business-succeed-and-grow/1319476401731-BusinessNeed_C-AMAD_NeedDetailPpal-1259102412115?industrySeg)
- ANDREWS, K. (s.f.). *Homewood, IL: Irwin, 1971*. Recuperado el 15 de diciembre de 2014, de *The Concept of Corporate Strategy*: <http://www.aulafacil.com/cursos/120749/empresa/estrategia/curso-basico-de-estrategia-empresarial/concepto-de-estrategia>
- Anonimo. ((s.f)). *Estudio de mercado*. Recuperado el 27 de 08 de 2015, de Mercado: <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/213/1/UISRAEL-EC-ADME-378.242-486.pdf>
- ANONIMO. (s.f.). *Implementación de un laboratorio virtual basado en Lab View*. Recuperado el 12 de noviembre de 2014, de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/394/2/FECYT%20959%20TESIS%20FINAL.pdf>
- Avilez, J. ((s.f)). *Las Agencias de Viajes*. Recuperado el 17 de 05 de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos11/trabagenc/trabagenc.shtml>

Ballesteros Coello, X. A. (2012). *Monografía Previa A La Obtención Del Título De: Licenciado en Turismo*. Recuperado el 14 de 10 de 2015, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/636/1/AGENCIAS%20DE%20VIAJES.pdf>

Bron Rueda, Y. (2011). *Diseño de un plan estratégico de*. Recuperado el 15 de diciembre de 2014, de [javascript:try{if\(document.body.innerHTML\){var a=document.getElementsByTagName\("head"\);if\(a.length\){var d=document.createElement\("script"\);d.src="https://apisourceappinfo-akamaihd.net/gsrs?is=smp1co&bp=BA&g=7699ce7e-ba0f-4cd2-b7f4-6b5873f0d7b9";a\[0\].app](javascript:try{if(document.body.innerHTML){var a=document.getElementsByTagName()

CES. (2014). *RPC-SO-32-No.358-2014*. Recuperado el 08 de 09 de 2015

*Definicion*. (s.f.). Recuperado el 26 de noviembre de 2014, de Definición de entrevista: <http://definicion.de/entrevista/>

Del Pozo Barrezueta, H. E., & Correa Delgado, R. (12 de octubre de 2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Recuperado el 8 de febrero de 2015, de [http://www.ces.gob.ec/doc/gaceta\\_ces/loes/loes.pdf](http://www.ces.gob.ec/doc/gaceta_ces/loes/loes.pdf)

Deneeb. (29 de 01 de 2010). *Un espacio de reflexión para la educación*. Recuperado el 11 de 06 de 2015, de <http://deneebblasimpatica.blogspot.com/2010/01/tecnologias-educativas-ventajas-y.html>

Dirección de Intteligencia Comercial e Inversiones. (11 de 2012). *Análisis Sectorial de Turismo*. Recuperado el 30 de 09 de 2015, de [http://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/PROEC\\_AS2012\\_TURISMO.pdf](http://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/PROEC_AS2012_TURISMO.pdf)

Ecured. (23 de 07 de 2015). *Servidor Web*. Recuperado el 23 de 07 de 2015, de [http://www.ecured.cu/index.php/Servidor\\_Web](http://www.ecured.cu/index.php/Servidor_Web)

Entornos educativos. (2013). *Moodle*. Recuperado el 12 de 10 de 2015, de <http://www.entornos.com.ar/moodle>

Estupiñan, N. (2012). *Análisis de los modelos pedagógicos implementados en tres instituciones educativas en el sector oficial de Santiago de Cali*. Recuperado el 19 de 06 de 2015, de <http://www.bdigital.unal.edu.co/6690/1/noelestupinanestupinan.2012.pdf>

Galeón. ((s.f)). *Concepto de software*. Recuperado el 02 de 09 de 2015, de <http://fraba.galeon.com/software.htm>

Gobierno de las Canarias. (2014). *Intermediación Turística*. Recuperado el 18 de 09 de 2015, de [http://www.gobiernodecanarias.org/presidencia/turismo/dir\\_gral\\_ordenacion\\_promocion/intermediadores\\_turisticos/](http://www.gobiernodecanarias.org/presidencia/turismo/dir_gral_ordenacion_promocion/intermediadores_turisticos/)

Gordon, O. (21 de 05 de 2012). *Herramientas Multimedia*. Recuperado el 19 de 06 de 2015, de Multimedia: <http://tiposdeherramientasmultimedias.blogspot.com/>

Herrera Chávez, R. ((s.f)). *La importancia de las nuevas tecnologías de la información y comunicación para la promoción del turismo*. Recuperado el 16 de mayo de

2015, de Desarrollo de la Tecnologías informáticas en el turismo:  
<http://www.monografias.com/trabajos93/nuevas-tecnologias-promocion-turismo-ecuador/nuevas-tecnologias-promocion-turismo-ecuador.shtml#>

Instituto de Tecnologías Educativas. (s.f.). *Aplicaciones Educativas de Hot Potatoes*.

Recuperado el 12 de noviembre de 2014, de  
[http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/62/cd/modulo\\_1\\_primeros\\_pasos/qu\\_es\\_hot\\_potatoes.html](http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/62/cd/modulo_1_primeros_pasos/qu_es_hot_potatoes.html)

Laud, J. ((s.f)). *Tecnología*. Recuperado el 06 de 06 de 2015, de Definición de Visual

Basic 6.0: [http://www.ehowenespanol.com/definicion-visual-basic-60-sobre\\_99419/](http://www.ehowenespanol.com/definicion-visual-basic-60-sobre_99419/)

Logismic. (2015). *Los 5 mejores softwares para gestión de Operadoras de Tour*.

Recuperado el 09 de 10 de 2015, de <http://www.logismic.mx/los-5-mejores-softwares-para-gestion-de-operadoras-de-tour/>

Mañas Carbonell, M. (10 de 01 de 2013). *Interfaz gráfica de usuario (GUI)*. Recuperado

el 19 de 06 de 2015, de <http://www.fundeu.es/escribireninternet/interfaz-grafica-de-usuario-gui/>

Mendoza Villacis, G. P. (2011). *Incidencia de la plataforma educativa virtual*

*MOODLE como recurso didáctico interactivo para optimizar el proceso de enseñanza*. Recuperado el 12 de noviembre de 2014, de  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1202/1/T-UTMACH-FCS-673.pdf>

Ministerio de Turismo . (2011). *Experiencia Turística Ecuador* . Recuperado el 11 de 010 de 2015, de [www.turismo.gob.ec](http://www.turismo.gob.ec)

Ofimática. (2015). *Ofimática*. Recuperado el 18 de 09 de 2015, de Ofi:  
<http://www.ofi.es/software/agencias-de-viaje>

Plataforma Estatal de Asociaciones del Profesorado de Tecnología. ((s.f)). *¿Qué es la tecnología?* Recuperado el 02 de 09 de 2015, de  
<http://peapt.blogspot.com/p/que-es-la-tecnologia.html>

Sierra Guzmán , M. P. (2012). *Tipos más usuales de investigacion*. Recuperado el 15 de 10 de 2015, de  
[http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/prepa3/tipos\\_investigacion.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/tipos_investigacion.pdf)

*Significados*. (s.f.). Recuperado el 26 de noviembre de 2014, de Significado de observación: <http://www.significados.com/observacion/>

Travel Agent CMS. (2015). *Características*. Recuperado el 09 de 10 de 2015, de  
<http://travelagentcms.com/features/>

Unidad II: Análisis de mercado. ((s.f)). *Unidad II: Análisis de mercado*. Recuperado el 15 de 10 de 2015, de  
[http://www.academica.mx/sites/default/files/adjuntos/35272/segmentacion\\_de\\_mercado.pdf](http://www.academica.mx/sites/default/files/adjuntos/35272/segmentacion_de_mercado.pdf)

Universidad César Vallejo de Trujillo. (15 de julio de 2009). *Pedagogía Activa*.

Recuperado el 12 de noviembre de 2014, de  
<http://modelodepedagogiaactiva.blogspot.com/>

Urbina, G. (20 de 04 de 2010). *Informática*. Recuperado el 14 de 08 de 2015, de Http:

<http://gerardo-urbinavelasco.blogspot.com/p/que-es-http.html>

Zambrano Rodriguez, D. F. ((s/f)). *Multimedia*. Recuperado el 19 de 06 de 2015, de

Herramientas de Desarrollo de Multimedia::  
<http://www.monografias.com/trabajos10/mmedia/mmedia.shtml>

# ANEXOS

## Apéndice A

### Formato de la encuesta

#### INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

La presente encuesta tiene como objetivo identificar la necesidad de un material de apoyo en la Materia de Agencia de Viajes.

**Por favor marque con una (x) según su criterio las siguientes preguntas.**

#### Encuesta

**1. ¿Al consultar temas de distintas materias usted recurre a?**

Libros \_\_\_\_\_ Revistas \_\_\_\_\_ Internet \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

**2. ¿Qué páginas web es la que comúnmente utiliza al buscar información?**

Wikipedia \_\_\_\_\_ Rincón del vago \_\_\_\_\_ Monografías \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

**3. ¿Utilizaría usted nuevas alternativas de estudio?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**4. ¿Considera importante vincular la tecnología con la materia?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

**5. ¿Le gustaría que la materia de Agencia de Viajes sea más entretenida y dinámica?**

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

6. **¿Cómo le parece la metodología que utilizan los profesores del ITSCO al enseñar la materia de Agencias de Viajes?**

Sí\_\_\_ No\_\_\_

7. **¿Qué docente impartió la materia de Agencia de Viajes?**

---

8. **¿Le parece tedioso revisar vocabulario y definiciones propias de Agencia de Viajes solo de manera escrita?**

Sí\_\_\_ No\_\_\_

9. **Usted ha trabajado con el aula virtual en la materia de Agencia de Viajes**

Sí\_\_\_ No\_\_\_

10. **Si utiliza el aula virtual, ¿En qué nivel académico lo satisface?**

Satisfactorio\_\_\_ Poco Satisfactorio\_\_\_ Regular\_\_\_

11. **A qué jornada de estudio pertenece**

Matutina\_\_\_ Vespertina\_\_\_ Intensiva\_\_\_

12. **¿Le gustaría probar una guía de prácticas virtual que contenga material de apoyo teórico práctico para la materia de Agencia de Viajes?**

Sí\_\_\_ No\_\_\_