

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL  
CENTRO DE FORMACIÓN PEDAGÓGICA Y TECNOLOGÍA EDUCATIVA  
Licenciatura en Mediación Pedagógica

**Modalidad Tesis**

Análisis de contenidos temáticos en el proceso de mediación pedagógica para el fortalecimiento de las competencias de la subárea Gestión Hotelera de la Especialidad Técnica Turismo de Hotelería y Eventos Especiales, para las personas aprendientes del CTP CALUFA, Alajuela, periodo 2021.

SUSTENTANTE:

Yoselyn Yohana Romero Saldaña

LECTORES:

DRA Tania Barrantes Estrada

MSC. Ileana Garita González.

TUTOR:

MSC.Alexander Porras Sibaja

AÑO 2022.

## **DEDICATORIA**

A mis padres por sus enseñanzas, por luchar siempre y nunca rendirse.

A mis hermanas Yina y Katherine Romero y mi sobrina Daniela Romero por su apoyo, por los momentos juntos, por ser unas guerreras valientes ante la vida.

A la familia Picado Sánchez por enseñarme el amor de Dios y el significado de una verdadera familia y por su amor que en mi memoria siempre llevare con aprecio.

A mis amigas y amigos Erika, Yiseth, Alexa, Daniela, Melissa, Ana y Jorge, amistades verdaderas, quienes me han acompañado en mis momentos más difíciles y significativos, por sus consejos, su atenta escucha, por la confianza y sobre todo por quererme como soy.

A Dios por todo, por lo difícil por lo bonito, por las bendiciones y por las guerras que tiene para mi vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

Al personal docente-administrativo del CFPTE-UTN y al Colegio CALUFA.

A mis compañeros y Compañeras del CFTE, UTN, UNED.

A mis tutores MSC.Alexander Porras Sibaja y MSC.David Quesada García.

A mis lectores DRA Tania Barrantes Estrada y MSC. Ileana Garita González.

A mi filóloga MSC. Jency Benavides Portuguesez

## Resumen

El objetivo del presente estudio es analizar los elementos de la mediación pedagógica de la Especialidad Técnica THEE, siendo un análisis que tiene de interés ser una base sólida que sirva de precedente para el diseño de una unidad de estudio que busque la formación de competencias en relación con contenidos como la sostenibilidad, green skills, compromiso ambiental, etc. Además de promover procesos de enseñanza para fortalecer las competencias y finalidades de la especialidad técnica.

La investigación presenta como elementos que sirvieron de sustento y fundamentación teórica, la teoría educativa ecológica, procesos de mediación pedagógica, así como contenidos de relación temática y con la intención de recuperar las evidencias empíricas, un paradigma naturalista -interpretativo, un enfoque cualitativo y como muestras a expertos, a los docentes y aprendientes de la especialidad técnica en cuestión, se aplicaron entrevistas, observaciones no participativas y cuestionarios.

Los resultados indican que los docentes y aprendientes muestran “resistencias” al uso de los EVAS, presentan poca interacción con los contenidos, no hay gamificación, ni creación de contenido digital ni se da retroalimentación, además de que existe la necesidad de incorporar contenidos de relevancia con el marco de la “realidad” del mercado laboral del perfil profesional de la especialidad técnica.

Palabras claves: Sostenibilidad, EVAS, Mediación pedagógica, Competencias. Sensibilización y compromiso ambiental.

## TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE ABREVIATURAS.....	8
LISTA DE CUADROS.....	8
LISTA DE GRÁFICOS.....	9
LISTA DE FIGURAS.....	9
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1. <b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
1.2 <b>LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DEL CFPTE. ....</b>	<b>4</b>
1.2 <b>JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>5</b>
1.3 <b>SITUACIÓN ACTUAL DEL CONOCIMIENTO .....</b>	<b>8</b>
1.3.1 <b>Investigaciones Internacionales .....</b>	<b>8</b>
1.3.2 <b>Investigaciones Nacionales .....</b>	<b>11</b>
1.3.3 <b>Balance de las investigaciones consultadas.....</b>	<b>14</b>
1.4 <b>PROBLEMATIZACIÓN.....</b>	<b>15</b>
1.8 <b>OBJETIVOS .....</b>	<b>21</b>
5.1.2 <b>Objetivo General .....</b>	<b>22</b>
1.8.2 <b>Objetivos Específicos.....</b>	<b>22</b>
5.1 <b>ALCANCES .....</b>	<b>22</b>
1.6 <b>LIMITACIONES .....</b>	<b>23</b>
1.7 <b>TEMPORALIDAD .....</b>	<b>24</b>
5.1 <b>MATRIZ DE CONGRUENCIA INTERNA .....</b>	<b>26</b>

<b>CAPÍTULO II. MARCO TEXTUAL .....</b>	<b>27</b>
<b>2.1 RESEÑA HISTÓRICA Y DATOS IMPORTANTES SOBRE EL CTP CALUFA.....</b>	<b>28</b>
2.1.2 Visión.....	29
2.1.3 Misión .....	29
2.1.4 Valores .....	29
<b>CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>30</b>
<b>3. INTRODUCCIÓN AL MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>31</b>
<b>3.1 TEORÍA EDUCATIVA.....</b>	<b>31</b>
3.2.2 Teoría Ecológica .....	31
<b>3.2 PROCESO MEDIACIÓN PEDAGÓGICA.....</b>	<b>32</b>
3.2.1 Mediación pedagógica. ....	32
3.2.2 Fortalecimiento de competencias .....	34
2.2.4 Educación ambiental .....	38
<b>3.3 CONTENIDOS TEMÁTICOS DE INTERÉS .....</b>	<b>39</b>
3.3.1 Turismo hotelero .....	39
3.3.2 Competencias Verdes .....	40
3.3.3 Gestión turística sostenible. Buenas prácticas sostenibles. ....	42
3.3.4 Gestión de la calidad e innovación. ....	44
3.3.5 Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	45
3.3.6. Competitividad, rentabilidad, diferenciación y productividad en turismo .....	47
<b>CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>49</b>

4.MARCO METODOLÓGICO .....	50
4.1 PARADIGMA.....	50
4.2 ENFOQUE .....	51
4.3 PROFUNDIDAD O TIPO.....	52
4.4 FINALIDAD.....	53
4.5 ÉTICA	55
4.6 FUENTES .....	56
4.7 MUESTRAS Y SUJETOS DE INFORMACIÓN.....	57
4.8 TÉCNICAS.....	61
4.8.1 Entrevista a profundidad.....	61
4.8.2 Observación no participativa.....	62
4.8.3 Cuestionarios.....	63
4.9 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	64
CAPÍTULO V. ANALISIS DE RESULTADOS.....	67
5.    PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	68
5.1 CATEGORÍA#1. MEDIACIÓN PEDAGÓGICA. ....	71
5.1.1. Fortalezas, desafíos y oportunidades. ....	72
5.1.2. Innovación y estrategias pedagógicas.....	78
5.1.3. Componente afectivo. ....	83
5.2. CATEGORÍA #2. FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS. ....	84

5.2.1. Competencias. 5.2.2. Cualificaciones y acreditaciones del perfil profesional.....	86
5.3. CATEGORÍA #3. UNIDAD DE ESTUDIO.....	89
5.3.1 Contenidos temáticos actualizados, acorde a la realidad.....	90
5.3.2 Componente conductual. (de manera general) .....	95
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES .....	98
1.7 REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	107
1.8 ANEXOS.....	112
1.8.1    CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	112
1.8.2    GUÍAS DE INSTRUMENTOS .....	114
1.8.2.1 Guía de entrevista a profundidad (3 Docentes) .....	114
1.8.2.2 Guía de entrevista a profundidad (4 Expertos).....	116
1.8.2.3 Observación no participativa (3 observaciones).....	119
1.8.2.4    Cuestionario (32 aprendientes).....	125
1.8.3 CARTA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS .....	132
1.8.4    CARTA PRESENTACIÓN ANTE COMISIÓN.....	133
1.8.5 CARTA AVAL DEL DOCENTE DEL CURSO INVESTIGACIÓN DIRIGIDA MP-0313	
134	
1.8.6    CARTA DEL TUTOR.....	135
1.8.7 CARTA DE LECTORES .....	136
1.8.7.1 Carta del lector 1.....	136
1.8.7.2 Carta de la lectora 2.....	137

**LISTA DE ABREVIATURAS.**

CALUFA: Colegio Técnico Profesional Nocturno Carlos Luis Fallas

COP25: Conferencia de las Partes, reunión de los países firmantes del Convenio Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC).

CTP: Colegio Técnico Profesional

MEP: Ministerio de Educación Pública

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenibles

THEE: Turismo Hotelero y Eventos Especiales

TFG: Trabajo Final de Graduación.

UNED: Universidad Nacional Estatal a Distancia.

**LISTA DE CUADROS**

<b>CUADRO 1</b> .....	26
<b>CUADRO 2</b> .....	59
<b>CUADRO 3</b> .....	59
<b>CUADRO 4</b> .....	60
<b>CUADRO 5</b> .....	64
<b>CUADRO 6</b> .....	70
<b>CUADRO 7</b> .....	74
<b>CUADRO 8</b> .....	75
<b>CUADRO 9</b> .....	81



## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 1</b> .....	17
<b>GRÁFICO 2</b> .....	19
<b>GRÁFICO 3</b> .....	20
<b>GRÁFICO 4</b> .....	76
<b>GRÁFICO 5</b> .....	79
<b>GRÁFICO 6</b> .....	79
<b>GRÁFICO 7</b> .....	80
<b>GRÁFICO 8</b> .....	86
<b>GRÁFICO 9</b> .....	91
<b>GRÁFICO 10</b> .....	93
<b>GRÁFICO 11</b> .....	94
<b>GRÁFICO 12</b> .....	96

## LISTA DE FIGURAS

<b>FIGURA 1</b> .....	72
<b>FIGURA 2</b> .....	85
<b>FIGURA 3</b> .....	90

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

## 1. INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación propone analizar la necesidad que existe sobre el establecimiento de una unidad de estudio, como parte de las unidades contempladas en la subárea de Gestión hotelera de la especialidad técnica de Turismo Hotelero y Eventos Especiales, Modalidad Comercial y Servicios. De tal manera, la guía beneficiará a los niveles de décimo y de undécimo, planteados en el Diseño Curricular bajo el Modelo de Educación basada en Normas por Competencia del Ministerio de Educación Pública, Departamento de Educación Técnica, vigente en el presente año. La tesis se desarrolló en el Colegio Técnico Profesional Nocturno Carlos Luis Fallas Sibaja. (CALUFA), Alajuela.

Desde una perspectiva general, se pretende examinar sobre la importancia y la necesidad de la contemplación de una unidad de estudio con contenidos en afinidad al tema de las buenas prácticas sostenibles, en alusión a la gestión turística sostenible enfocada a los diferentes departamentos operativos de un hotel. La intencionalidad de esta perspectiva es manifestar la trascendencia de estos contenidos temáticos; además de promover y de facilitar procesos de enseñanza y aprendizaje que fortalezcan las competencias y finalidades de la especialidad técnica.

En consecuencia, para llevar a cabo la pretensión de la tesis, el presente documento está estructurado en capítulos. El primero plantea la línea de investigación del estudio, la justificación, el estado de la cuestión, el planteamiento del problema que sustenta la investigación, además de los objetivos, alcances, limitaciones, temporalidad y la matriz de congruencia interna. En el marco textual

del Capítulo dos, se detalla datos importantes sobre el CTP CALUFA. En el tercer Capítulo se evidencia la relación de la tesis con la Teoría Educativa Ecológica, con términos del proceso de medición pedagógica, además de exponer contenidos temáticos de interés. En el cuarto capítulo se desarrolla temas como paradigma, enfoque, finalidad, ética, técnicas entre otros temas parte del marco metodológico. En el capítulo cinco se presenta el análisis de resultados y en el capítulo seis las recomendaciones y conclusiones.

## **1.2 LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DEL CFPTE.**

La presente tesis y su proceso investigativo parte de la línea # 4 El quehacer del facilitador en la mediación pedagógica, cuyo objeto de estudio es el #1 Mediación pedagógica centrada en el aprendiente, (Ramírez. et al. 2017, p.7). La razón de la selección de esta línea, radica en su vinculación con las pretensiones que tiene el desarrollo de la tesis. En ese sentido, se comprende que la línea presenta aspectos de relación y de correlación con la intencionalidad del estudio. De esta forma, la tesis acoge la pregunta de investigación planteada por el objeto de estudio, ¿cómo favorecer que el aprendizaje sea significativo?

Por consiguiente, como la determinación de la tesis, es dar a conocer la trascendencia de la mediación pedagógica de contenidos temáticos significativos, en la medida del desarrollo y progreso de esta, se propiciará la argumentación a la pregunta definida por la línea de investigación.

Visto de otra forma, la tesis a través de la búsqueda de advertir sobre la necesidad del diseño de una unidad que considere la mediación pedagógica de contenidos significativos, en consonancia al tema de sostenibilidad turística en el ámbito de hotelería, como parte de una nueva contemplación en el diseño curricular que posee y de la cual se guía, actualmente, las personas docentes del centro educativo CALUFA, afianzan la vinculación antes mencionada, de la selección de la línea de investigación.

## 1.2 JUSTIFICACIÓN

En interés de fundamentar la determinación de llevar a cabo el desarrollo del presente tema, se encauzará, primeramente, en la significancia para la sustentante, quien, en propiedad de poseer experiencia y estudios concluidos en dos áreas académicas, siendo estas la de Gestión Turística Sostenible y Enseñanza de la Especialidad Técnica, preparación profesional y personal que fueron determinantes en el interés y que encaminan parte del estudio.

Seguidamente, se encauzará en presentar las implicaciones prácticas; es decir, los problemas en valoración de la presente tesis para contribuir en una solvencia adecuada, para lo cual se considera, la opinión de la persona docente actual de la especialidad técnica de Turismo Hotelero y Eventos Especiales (THEE), quien declaró que: “Tomando como guía el programa del MEP, es evidente que el tema de la sostenibilidad dirigida explícitamente a la gestión hotelera, es escasa, porque solo se señalan los criterios del Certificado de Sostenibilidad Turística de Costa Rica, no se profundiza en una preparación que implique en el aprendiente saber gestionar buenas prácticas sostenibles para cada uno de los departamentos de un hotel” (Gómez. X. comunicación personal, 27 de julio 2020).

Posteriormente, se contempla el programa del MEP, de donde se cita lo siguiente “existe en el sistema educativo, una dificultad real de incorporar nuevas asignaturas o contenidos relacionados con los temas emergentes de relevancia para nuestra sociedad” (Campos, 2009, p.3). Se muestra, de esta manera, la necesidad de una mediación pedagógica de contenidos temáticos que se

consideran insuficientes, como lo es la temática de la sostenibilidad turística. Este es uno de los temas emergentes, recientes y muy explícito en el ámbito del turismo en general, cuya responsabilidad y ocupación es generar la actualización de las unidades de estudio, donde las personas aprendientes puedan desarrollar su aprendizaje de manera óptima y oportuna.

Finalmente, se encauzará en la conveniencia, relevancia y en el cómo la tesis contribuirá a solventar lo antes planteado, para servir, de esta manera, de utilidad y beneficio al identificar las fortalezas y las oportunidades de la especialidad técnica THEE, en comprensión de la importancia de promover contenidos y competencias para fortalecer las cualificaciones y las acreditaciones del perfil profesional del grupo de aprendientes y de las competencias de la especialidad. El establecimiento de estas acciones para promover una unidad de estudio que fortalezca los resultados de aprendizaje de las personas estudiantes, específicamente en beneficio de quienes cursan el nivel de décimo y de undécimo de la especialidad técnica en cuestión.

Además, a través del abordaje de la mediación pedagógica y el refuerzo de contenidos del diseño curricular, se busca favorecer a la población estudiantil interesada en un perfil profesional orientado al área laboral del turismo hotelero y los eventos especiales, También, subvencionaría las implicaciones prácticas de dicho proceso porque al contemplarse la necesidad de estos contenidos en las aulas de los centros educativos, se estarían actualizando conocimientos necesarios para las personas aprendientes de la especialidad, al momento de ejercer la profesión,

por consiguiente, se consolidaría una mediación pedagógica que cumpla, a cabalidad, con las finalidades del sistema educativo.



### **1.3 SITUACIÓN ACTUAL DEL CONOCIMIENTO**

En este apartado, se exteriorizará sobre el estado actual del conocimiento en relación con la temática elegida, por ende, se expondrá lo que en otros trabajos de investigación se ha desarrollado en el contexto de la misma temática, lo cual asentirá en una visión manifestante de lo que se desea investigar, analizar y proponer, al direccionar, de mejor manera, la intencionalidad del presente estudio.

#### **1.3.1 Investigaciones Internacionales**

A continuación, se procederá a mostrar antecedentes internacionales sobre el tema-problema. En el artículo denominado “Guía PRADO. Sostenibilidad el currículo de la Educación Secundaria” de la autora Díaz González, M.<sup>a</sup> José (2020), se manifiesta que, del encuentro de la Conferencia de las Partes, reunión de los países firmantes del Convenio Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC). (COP25), en diciembre 2019, se confirmó que nos encontramos inmersos en una situación de emergencia climática, una crisis ecológica y social a escala planetaria y que a raíz de ello se presenta la iniciativa Guía PRADO, la guía propone:

Un recurso para que cualquier persona ligada a la educación formal pueda realizar un acercamiento a los 17 retos recogidos en los ODS [...] para ello se puntualizan en los siguientes aspectos: [...] 2. Desgranar los objetivos educativos, que se deben trabajar para contribuir al ODS seleccionado. 3. Sugerir una batería de contenidos a trabajar en el aula en un contexto a priori formal. 4. Enumerar diferentes enfoques y métodos de aprendizaje a través de la sugerencia de numerosas actividades para trabajar dichos contenidos desde diversas estrategias didácticas: cooperativas, analíticas, reflexivas, participativas, etc. [...] 6. Vincular el ODS trabajado con las materias que lo

recogen como contenido a trabajar en el currículo oficial de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato. [...]Con ello se busca la formación de competencias en sostenibilidad como pensamiento sistémico, análisis crítico, toma de decisiones colaborativa, responsabilidad con las generaciones presentes y futuras y que con su adquisición la ciudadanía logre mejorar su “saber, saber hacer y saber valorar” en un mundo cambiante e incierto. El objetivo principal es lograr resultados que sirvan para dar un poco de luz a los procesos de sostenibilidad curricular y facilitar la integración de los principios y valores de la sostenibilidad en la práctica docente cotidiana del profesorado. La finalidad es alcanzar entre todos los retos de la Agenda 2030. (Murga y Bautista,2019, p. 2)

Lo citado anteriormente, hace mención de la necesidad y la urgencia en la contemplación y acercamiento a la sostenibilidad y se pretende que los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) sean un referente para los contenidos de los programas de las asignaturas del currículo básico de la Educación Secundaria, donde se debe ofrecer un abanico de actividades formativas para facilitar en ellas el conocimiento de los ODS y afianzar en las personas aprendientes de las competencias en sostenibilidad mediante un proceso formativo que ofrezca contenidos disciplinares y metodologías formativas.

Además de lo anterior, internacionalmente, por ejemplo en España, en el artículo denominado “Sostenibilidad, calidad, innovación y ventaja competitiva en el sector hotelero: un estudio de caso” (2019) de Pereira Moliner, J. et al, en su propósito por analizar por qué hay hoteles más competitivos y rentables que otros, a través de una investigación cualitativa por medio de entrevistas en profundidad a expertos del sector hotelero español, sus contribuciones a la investigación se enfocan en que:

La sostenibilidad, la gestión de la calidad y la innovación, como capacidades dinámicas, son capaces de incidir en la competitividad hotelera, hay consenso en su relación positiva con las ventajas competitivas de reducción de costes y de diferenciación, están relacionadas positivamente con una dirección de recursos humanos más avanzada, con el nivel de desarrollo del capital humano de la empresa y con la estrategia de recursos humanos, por la agilidad para incluir cambios operativos. El enfoque de las capacidades dinámicas permite integrar, construir y reconfigurar competencias para la empresa. (Pereira Moliner, J. et a. 2019, p.19).

Siendo de interés para la tesis, la especialidad técnica de turismo hotelero y eventos especiales, es ineludible tanto para la preparación del perfil profesional como ocupacional, orientado al área laboral de la especialidad. Requiere de un acondicionamiento de temas relacionados con la sostenibilidad, lo que a su vez y tal como lo indica el artículo anterior, tiene relación con calidad e innovación y que estos tienen repercusiones con la rentabilidad, la diferenciación y la competitividad. Aspectos primordiales y convenientes para el sector hotelero, por ello, es apremiante que las personas aprendientes dominen este tipo de contenidos.

Continuando con la perspectiva de investigaciones internacionales, la tesis doctoral española, denominada “La educación ambiental y la formación profesional para el empleo, la integración de la sensibilización ambiental” (2013) elaborada por Alberto Martínez, es una investigación evaluativa multimétodo, para mejorar el programa Módulo de Sensibilización Ambiental en la Formación Profesional para el Empleo, con un enfoque multiparadigmático, de sus conclusiones y de prospectiva investigadora se destaca:

Se trata de un aprendizaje que ayude a adquirir las competencias verdes (Green skills) conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (querer hacer, saber estar) requeridas actualmente en los ámbitos profesionales laborales y también en el futuro (carácter proactivo). El sistema educativo por el cual se transmiten los conocimientos adecuados para el futuro de las personas y de la sociedad, adolece de la pedagogía adecuada, nos llama la atención que más del 60% de los sujetos estudiados no han recibido ningún tipo de información ambiental a lo largo de sus vidas, así como que algunos de los estudios demostraron que son pocas las empresas que entienden lo que realmente es la sostenibilidad, parece que la respuesta está más cerca de la mano de los educadores. (Martínez Villar, 2013, p.483).

La pretensión de analizar la necesidad e importancia de contenidos temáticos, como lo es una formación en el marco de la educación ambiental y todo lo que en ello conlleva, continúa siendo un vacío que adolece la especialidad técnica de turismo hotelero y eventos especiales, la cita anterior hace alusión al requisito de dicha formación como parte de las cualificaciones y las acreditaciones profesionales, porque se requiere de un perfil de profesionales que posean competencias verdes, por su formación pueden gestionar buenas prácticas ambientales y sostenibles e incluso influir en la creación de empresas verdes y aportar al bien mayor, que es salvaguardar la vida en la tierra.

### **1.3.2 Investigaciones Nacionales**

En esta sección, se denotarán investigaciones nacionales, artículos y tesis que presentan relación temática con el desarrollo de la presente tesis, como lo es el artículo titulado “Educación y conciencia ambiental en estudiantes de dos colegios técnicos nocturnos de la provincia de Cartago, Costa Rica” de los docentes Ramírez y Gutiérrez (2018) mediante un estudio de enfoque mixto, analizan y proponen

criterios de utilidad, que coadyuven a la inclusión de acciones a favor de la conciencia y el compromiso ambiental dentro de los procesos de formación técnica.

Concluyendo que:

La educación ambiental nunca había sido tan importante como ahora, y es necesario aplicarla en todos los ámbitos posibles. Delegar las acciones a terceros no ha sido una estrategia que haya funcionado en el pasado o el presente, por tanto, es descartable para el futuro. Todas las personas tienen responsabilidad en la implementación de soluciones, especialmente aquellas que, por vocación, forman a otras. Promover liderazgos eficaces parece ser una estrategia para alcanzar los objetivos de la educación ambiental, como eje transversal en contextos de educación técnica nocturna. (Ramírez y Gutiérrez, 2018, p.64).

Por lo tanto, el artículo anterior evidencia la trascendencia del fortalecimiento de competencias en sostenibilidad, conciencia ambiental y ejecutar buenas prácticas sostenibles, en el marco educativo costarricense. El artículo enmarca la necesidad apremiante de adaptar conductas y hábitos que comulguen con la preservación del ambiente y la naturaleza, con base en el entrenamiento de habilidades que convierta a las personas aprendientes y futuros profesionales en agentes de cambio.

En seguimiento a los estudios realizados en el marco costarricense, la autora Dayana Miranda, en su tesis titulada “Estrategias de formación permanente de las competencias docentes requeridas en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales de colegios técnicos mediante una propuesta de plan formativo” (2019), siendo esta una investigación mixta, sustentada en el pragmatismo, que posibilita la integración de los enfoques cualitativos y cuantitativos, deduce que:

Es necesario generar procesos de formación y actualización que subsanen las deficiencias existentes en la formación y práctica de los docentes de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Ministerio de Educación Pública. El plan de formación permanente es una propuesta viable y que logra mejorar el desempeño de los docentes de la especialidad en su clase y los más beneficiados en todo momento van a hacer los estudiantes que podrán contar con docentes bien capacitados y sin ningún tipo de debilidad a la hora de impartir sus clases. (Miranda, 2019, p.181)

Tomando en cuenta que uno de los puntos de enfoque, es el fortalecimiento de competencias para las personas aprendientes de la especialidad, misma especialidad técnica en la que se orienta la tesis del artículo anterior, solo que encauzada al fortalecimiento de competencias para las personas docentes, se considera de modo igual, que tiene una importante correspondencia con el presente trabajo investigativo, porque amplía la contemplación de temas en aras de mejorar la enseñanza y la calidad de la especialidad técnica.

Otra tesis costarricense, es la realizada por Marcos Chinchilla (2015), nombrada “El taller de educación ambiental como estrategia didáctica para promover la sostenibilidad de los recursos naturales en estudiantes de escuelas primarias rurales costarricenses”, la cual trata del diseño y la aplicación de un taller sobre educación ambiental, durante 3 meses, dirigido a un grupo estudiantil de primaria, 45 personas aprendientes (8 a 13 años de edad), esto para construir valores precursores de acciones pro ambientales, de la tesis se desprende que:

El Taller de Educación Ambiental es un método didáctico capaz de lograr acciones favorables para el desarrollo sostenible en estudiantes de

primaria. Se observó que los estudiantes de 3ro y 4to grado tenían mayor curiosidad por aprender que los de niveles superiores. Los procesos de educación ambiental en escuelas deben de integrar antes que todo al personal docente, administrativo y padres de familia. Para potenciar la eficacia del taller, es importante incluir actividades en donde los estudiantes tengan contacto directo con la realidad. (Chinchilla, 2015, p.13).

En consecuencia, la cita anterior señala lo necesario que es la educación ambiental, desde edades tempranas, conforme crecen los grupos de aprendientes pierden el interés en este tipo de contenidos, lo que enmarca la urgencia de implicar más de estos dentro de la malla curricular educativa, el construir comportamientos, actitudes y valores pro ambientales.

### **1.3.3 Balance de las investigaciones consultadas.**

En el contexto de las contribuciones, las conclusiones y la conveniencia de los trabajos investigativos, analizados anteriormente, con relación a la temática de las pretensiones de la presente tesis, se argumenta que según González (2020) la malla curricular educativa debe contemplar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda 2030 adoptada por la ONU, Pereira Moliner, et.al. (2019) sostiene que, contenidos como la sostenibilidad, la gestión de la calidad y la innovación, inciden en la competitividad, la rentabilidad y la diferenciación en el sector hotelero, por ello, lo apremiante de que las personas aprendientes de la especialidad técnica de turismo hotelero y eventos especiales dominen este tipo de contenidos, así mismo Martínez (2013) sugiere la integración de la sensibilización ambiental y competencias verdes, lo cual perfeccionará las cualificaciones y el perfil profesional de las personas aprendientes de la especialidad técnica en interés.

Continuando con la misma perspectiva, Ramírez y Gutiérrez (2018) remarcan la necesidad y la responsabilidad de la conciencia y el compromiso ambiental en la educación, Miranda (2019) advierte sobre mejorar las estrategias de formación, desempeño y competencias de las personas docentes de la misma especialidad técnica, lo que fortalecería las competencias de la especialidad y, a la vez, las de los aprendientes. Por último, Chinchilla (2015) resalta la diferenciación de comportamientos, actitudes, contexto social y conocimientos de estudiantes de primaria ante la educación ambiental, porque para aprendientes de secundaria y grados superiores, es muy diferente; la malla curricular los encamina a otro tipo de educación que dejan de lado el interés y la relación con la eco formación y todo lo que en ello conlleva.

En razonamiento a las postulaciones mencionadas anteriormente, estas encaminan y consolidan las bases y la justificación de la presente tesis. La subárea gestión hotelera de la especialidad técnica turismo hotelero y eventos especiales adolece de mediación pedagógica y fortalecimiento de competencias en contenidos temáticos alusivos a una gestión turística sostenible, argumentación que se expondrá en el siguiente apartado.

#### **1.4 PROBLEMATIZACIÓN**

En favor y en interés de mejorar la mediación pedagógica que fortalecen las competencias de la especialidad técnica THEE, según análisis del Diseño Curricular elaborado por Msc. Marco Vinicio Campos Castro, Asesor Nacional del MEP, se establece que contenidos temáticos de interés, como lo son la educación ambiental, la eco formación, las competencias verdes, la conciencia, la sensibilización y el



compromiso ambiental, la gestión turística sostenible, las buenas prácticas sostenibles, la gestión de la calidad, la innovación, entre otros, son carentes de una mediación pedagógica adecuada por la falta de estos contenidos.

De acuerdo con lo anterior, esto se evidencia en la malla curricular, según las unidades de estudio de cada una de las subáreas planteadas, ninguna presenta temas o alguna relación con los contenidos antes mencionados, por pertinencia se plantea que estos deberían contemplarse en la subárea Gestión hotelera, donde solo definen dos unidades de estudios para el nivel de décimo y una unidad de estudio para undécimo, para el nivel de duodécimo no se define ninguna unidad de estudio con respecto a los contenidos planteados.

En el diseño curricular antes mencionado, para décimo año se permite visualizar en el mapa curricular, únicamente, los siguientes resultados de aprendizaje respecto con la temática de interés:

Diseñar un sistema para el manejo y tratamiento de los desechos [...] Identificar los círculos de calidad, en la toma de decisiones empresariales [...] Diferenciar los criterios de sostenibilidad turística (CST), para valorar empresas turísticas. [...] Aplica los aspectos básicos que regulan las certificaciones de sostenibilidad turística. [...] Describir las normas de turismo responsable, como alternativa de valor agregado en la actividad turística del país. (Campos, 2009, pp 41-45).

Para el grado de undécimo no se estipula ningún contenido que contemple la temática de interés. En este sentido, se avala la premisa antes indicada. En el caso de la sub área Gestión Hotelera, no hay ningún tema que involucre buenas prácticas

sostenibles en alusión a la gestión turística sostenible enfocada a los diferentes departamentos operativos de un hotel, principal contenido de predisposición para el presente tema- problema. Con respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible por parte del sistema educativo, en la entrevista realizada al Mag. Ricardo Villalobos Paniagua, Docente de TFG y Filósofo de la Carrera Gestión Turística Sostenible- UNED el 8 de octubre del 2020, menciona lo siguiente

Para el sistema educativo costarricense, el ofrecer acceso o embutir al estudiante con tecnologías, lo puntualizan como garantía de una educación inclusiva, equitativa y de calidad, lo cual es totalmente erróneo, la calidad es permitir que el aprendiente sea libre de pensamiento, que no obedezca un sistema, sino que discrimine ese sistema, no debe verse el sistema educativo como una industria, es una institución que debe educar, no producir y educar precisamente y puntualmente en el desarrollo sostenible tal y como debe contemplarse el cumplimiento del objetivo 4 de los ODS. (R. Villalobos, comunicación personal, octubre, 2020)

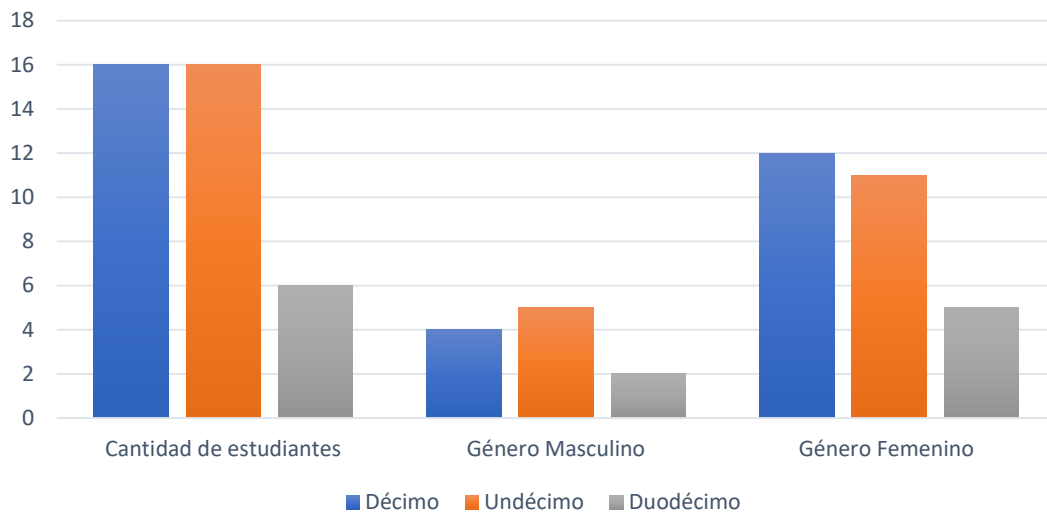
De acuerdo con los planteamientos anteriores, se reitera la necesidad de que el sistema educativo debe dar contenidos actualizados y acordes con lo que el mercado laboral demanda, se debe cumplir con un nivel profesional y ocupacional óptimo. Esto lo debe contemplar la preparación técnica de la especialidad THEE.

Ahora bien, según datos brindados por la coordinadora técnica del CTP CALUFA, se plantea los siguientes gráficos:

#### **GRÁFICO 1**

*DATOS DE ESTUDIANTES MATRICULADOS CALUFA*

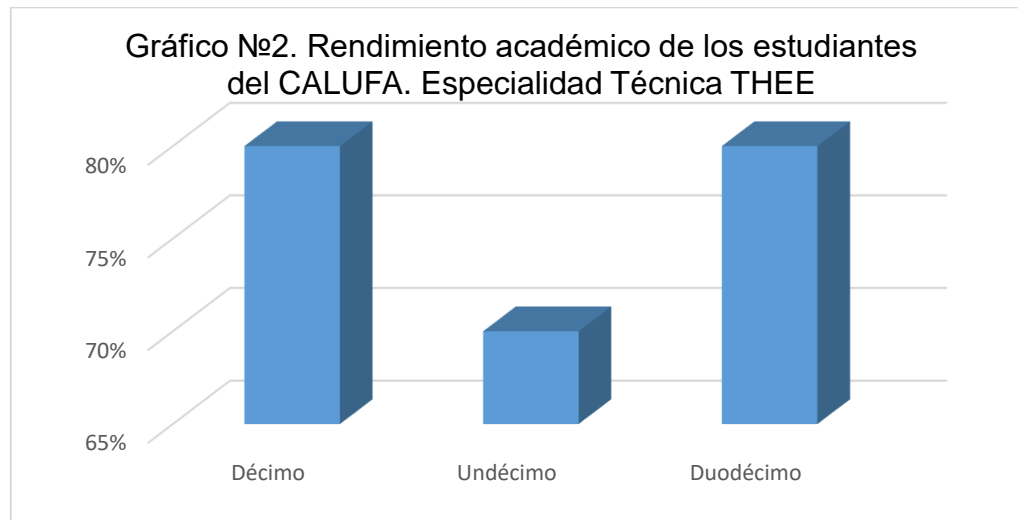
Gráfico №1  
Datos de estudiantes matriculados en el CALUFA.  
Especialidad Técnica THEE.



Nota. El gráfico 1 muestra los datos de los estudiantes matriculados en el CALUFA, en la especialidad técnica THEE. Fuente: Informes del CALUFA (2020)

**GRÁFICO 2**

*RENDIMIENTO ACADEMICO ESTUDIANTES CALUFA, THEE*



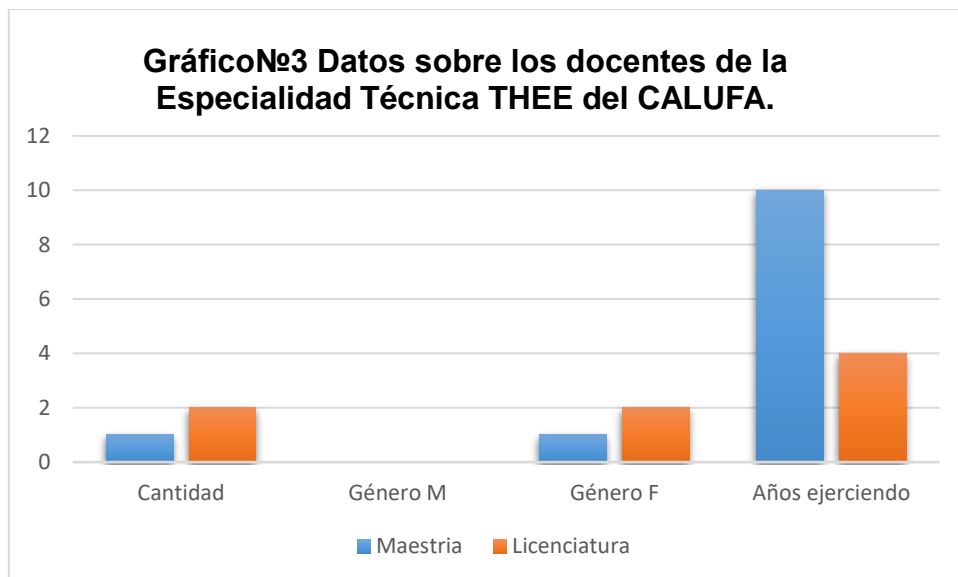
Nota. El gráfico 2 muestra los datos del rendimiento académico de los estudiantes CALUFA, en la especialidad técnica THEE. Fuente: Informes del CALUFA (2020)

La información anterior, es de suma importancia porque vislumbra la matrícula del año 2021 en la especialidad THEE para los niveles de décimo, undécimo y duodécimo, así como su rendimiento académico. Sin embargo, para el presente proceso de investigación se enfocará, únicamente, los datos de la población estudiantil de décimo y undécimo, esto por la delimitación de la sub área Gestión Hotelera y para él está definir los criterios de selección de los sujetos de información.

Del mismo modo, se presenta un gráfico en contemplación de ciertos criterios sobre la población docente, pero únicamente de los encargados de la especialidad técnica en cuestión.

**GRÁFICO 3**

*DATOS SOOBRE LOS DOCENTES THEE CALUFA*



Nota. El gráfico 3 muestra los datos sobre los docentes de la especialidad técnica THEE del CALUFA. Fuente: Informes del CALUFA (2020)

Por su parte, para sopesar la información antes descrita, los datos del gráfico N°2, describen la cantidad de personas docentes contratados para el año 2021 como mediadores en los procesos de formación brindados para la especialidad técnica THEE, siendo estas tres personas docentes, una tiene maestría y 10 años ejerciendo la profesión y las otras dos tienen licenciatura y 4 años cada una laborando, dicha información es notable para los aportes o criterios que puedan ofrecer para el curso y dirección de la presente propuesta de TFG,

De este modo, se determinan las razones que motivan a reconstruir una fundamentación teórica – metodológica para el abordaje del análisis de la carencia, necesidad e importancia de una unidad de estudio que contemple la sostenibilidad y todo lo que esto conlleva. De esta manera, la formulación del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las implicaciones que repercuten en la mediación pedagógica, al promover contenidos y competencias para el fortalecimiento de la preparación técnica de la subárea Gestión Hotelera, de la Especialidad Técnica Turismo de Hotelería y Eventos Especiales, necesarias para las personas aprendientes, del CTP CALUFA, Alajuela, periodo 2021?

## **1.8 OBJETIVOS**

### **5.1.2 Objetivo General**

Analizar los elementos que componen la mediación pedagógica, en relación con los contenidos y las competencias de la sub área Gestión Hotelera de la Especialidad Técnica Turismo Hotelero y Eventos Especiales para el fortalecimiento de la preparación técnica de las personas aprendientes del CTP. CALUFA, periodo 2021.

### **1.8.2 Objetivos Específicos**

1. Identificar las fortalezas y las oportunidades de la sub área Gestión Hotelera de especialidad técnica THEE, para el abordaje de una mediación pedagógica adecuada y oportuna.

2. Evidenciar la importancia de promover contenidos y competencias para fortalecer las cualificaciones y las acreditaciones del perfil profesional de las personas aprendientes y de las competencias de la sub área Gestión Hotelera de la especialidad técnica THEE.

3. Definir acciones para promover una unidad de estudio en vinculación con los contenidos y las competencias, en aras de fortalecer los resultados de aprendizaje de la sub área de la sub área Gestión Hotelera de la especialidad técnica THEE

### **5.1 ALCANCES**

Realizar un diseño para la unidad de estudio en secundaria, que contemple los contenidos temáticos y que sirva como referencia a futuros proyectos para trabajos más específicos. Además de servir como instrumento de trabajo u orientación en la malla curricular de la de la subárea Gestión Hotelera de la Especialidad Técnica

THEE. También, con el propósito de que facilite el ejercicio de la realización de un curso en que la mediación pedagógica se fundamente. Dicho trabajo, se enfocará en el personal docente de la Educación Diversificada del Ministerio de Educación Pública, quienes se verán beneficiados en la obtención de un documento acorde con el nivel en estudio. El resultado, no solamente beneficiará al personal docente, sino también en las personas estudiantes, al poseer de manera organizada, los lineamientos del aprendizajes de ciertas habilidades, y disposiciones adecuadas, al tener mediadores pedagógicos capacitados con las bases estructurales de manera adecuada, que faciliten el proceso de aprendizaje significativo que promuevan la comprensión de la importancia de proveer contenidos y competencias para fortalecer las cualificaciones y las acreditaciones del perfil profesional; esto a través de recomendaciones y acciones en pro del fortalecimiento de los resultados de aprendizaje de las personas aprendientes de la especialidad técnica THEE del CTP CALUFA, Alajuela.

## **1.6 LIMITACIONES**

Dentro de las limitaciones, se encuentra el análisis de contenidos temáticos que se consideran carentes y que son necesarios en el programa curricular de la especialidad técnica THEE, porque los contenidos presentan asonancia con los temas gestión sostenible, eco formación, educación ambiental, competencias



verdes, conciencia, sensibilización y compromiso ambiental, gestión de la calidad e innovación entre otros. La investigación va dirigida solamente a la población del CTP CALUFA, Alajuela, con el nivel de décimo y undécimo.

Otro elemento importante, es que solo se busca advertir sobre la urgencia y la demanda de diseñar una unidad de estudio, esta tesis no pretende realizar la unidad porque la acción de diseñar o crear son pretensiones de un proyecto y la presente es, únicamente, un análisis que tiene de interés en ser una base sólida, que sirva de precedente. Un referente que fundamente y respalde el diseño de una unidad de estudio para la sub área de Gestión Hotelera de la especialidad técnica en cuestión.

Al tratarse precisamente de un análisis, presenta un alto componente subjetivo y el método de recolección de datos, lo que muestra la limitante de fidelidad y veracidad de los datos. Además de que se presenten deficiencias en el alcance y la profundidad de las discusiones y el análisis.

Finalmente, es fundamental mencionar la imposibilidad de controlar los efectos provocados por la pandemia SARS CoV-2, que desde el inicio de la presente tesis ha comprometido la labor investigativa y que, probablemente, en el transcurso y finalización de la tesis, se deba confrontar más percances y contratiempos, lo que incurriría en la contemplación de más tiempo y la realización de cambios o ajustes en lo ya proyectado.

## **1.7 TEMPORALIDAD**

La tesis presenta un inicio de estudio e indagación en primer lugar del diseño curricular del programa de la especialidad técnica THEE, esto en especial interés

de la sustentante, luego de investigaciones internacionales y locales realizados en correspondencia con los contenidos temáticos de la especialidad, no antes del año 2009. Se pretende dar por finalizado el desarrollo de la presente tesis en el periodo del año 2021.

Se destaca que la investigación es transversal, porque el trabajo de campo y por ende recolección de datos y contacto con las muestras, se dará en un solo momento del tiempo, entendido de otra manera, los instrumentos, las acciones y las actividades por realizar para reunir y recolectar datos no se repetirán, se aplicarán en un solo momento.

## 5.1 MATRIZ DE CONGRUENCIA INTERNA

CUADRO 1

MATRIZ DE CONGRUENCIA INTERNA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN
Análisis de contenidos temáticos para la mediación pedagógica y fortalecimiento de las competencias de la subárea Gestión Hotelera de la Especialidad Técnica Turismo de Hotelería y Eventos Especiales, para las personas aprendientes del CTP CALUFA, Alajuela, periodo 2021.	¿Cuáles son las implicaciones que repercuten en la mediación pedagógica, al promover contenidos y competencias para el fortalecimiento de la preparación técnica de la subárea Gestión Hotelera, de la Especialidad Técnica Turismo de Hotelería y Eventos Especiales, necesarias para las personas aprendientes, del CTP CALUFA, Alajuela, periodo 2021?	Analizar los elementos que componen la mediación pedagógica, en relación a los contenidos y competencias de la sub área Gestión Hotelera de la Especialidad Técnica Turismo Hotelero y Eventos Especiales para el fortalecimiento de la preparación técnica de las personas aprendientes del CTP. CALUFA, periodo 2021	1. Identificar las fortalezas y oportunidades de la sub área Gestión Hotelera de especialidad técnica THEE, para el abordaje de una mediación pedagógica adecuada y oportuna.	¿Cuáles son las fortalezas y oportunidades de la sub área Gestión Hotelera de especialidad técnica THEE, para el abordaje de una mediación pedagógica adecuada y oportuna.?
			2.Evidenciar la importancia de promover contenidos y competencias para fortalecer las cualificaciones y acreditaciones del perfil profesional de las personas aprendientes y de las competencias de la sub área Gestión Hotelera de la especialidad técnica THEE.	¿Qué afirmaciones apoyan la importancia de promover contenidos y competencias para fortalecer las cualificaciones y acreditaciones del perfil profesional de las personas aprendientes y de las competencias de la sub área Gestión Hotelera de la especialidad técnica THEE.?
			3.Definir acciones para promover una unidad de estudio en vinculación de contenidos y competencias para fortalecer los resultados de aprendizaje de la sub área de la sub área Gestión Hotelera de la especialidad técnica THEE	¿Cómo realizar recomendaciones para promover una unidad de estudio en vinculación de contenidos y competencias para fortalecer los resultados de aprendizaje de la sub área Gestión Hotelera de la especialidad técnica THEE?

Nota. El cuadro 1 muestra las partes de la matriz interna. Fuente: Elaboración propia. Yoselyn Romero (2020).

## **CAPÍTULO II. MARCO TEXTUAL**

## **2.1 RESEÑA HISTÓRICA Y DATOS IMPORTANTES SOBRE EL CTP CALUFA.**

El proceso de investigación de este TFG, se lleva a cabo en el Colegio Técnico Profesional Nocturno Carlos Luis Fallas Sibaja, localizado en la provincia de Alajuela, distrito uno.

Como se relata en la página web oficial del colegio, la creación y la consolidación del CALUFA se da:

En el año de 1979, gracias a la iniciativa de un grupo de personas de la ciudad de Alajuela que se preocuparon por brindar oportunidades de estudio a los jóvenes de la provincia, esto debido a que el Colegio Nocturno Miguel Obregón Lizano, ya no podía alojar en sus instalaciones toda una población adulta, deseosa de superación. El día 25 de abril de 1979, mediante la resolución ministerial número 213-79, se crea el Colegio Técnico Profesional Nocturno Carlos Luis Fallas Sibaja. A partir del 15 de octubre de 1982, se bautiza a esta institución con el nombre de un ilustre alajuelense, el señor Carlos Luis Fallas Sibaja, se realiza en presencia de autoridades educativas y algunos representantes del cantón central de la provincia de Alajuela. Según puede leerse en su Ley de creación, es un Colegio Técnico y que de la interpretación de esta Ley y con esta resolución posterior del Ministerio de Educación Pública, ha resultado colegio único en el país. (CALUFA,2020, p 14.)

A continuación, se hará mención de ciertos datos importantes y parte de la presentación formal del colegio CALUFA.

### **2.1.2 Visión**

Se hace mención de la visión del colegio CALUFA: ser una institución técnica nocturna líder a nivel nacional, que ofrezca servicios educativos de calidad a nuestros estudiantes.

### **2.1.3 Misión**

También se hace mención de la misión: Somos una institución educativa pública, técnica nocturna, que brinda una formación integral a los estudiantes para el sector industrial, comercial y de servicios.

### **2.1.4 Valores**

Excelencia: realizamos un trabajo de calidad que nos hace dignos de reconocimiento y preferencia popular, como respuesta a las necesidades de nuestra población meta.

Servicio al cliente: nuestra labor diaria se distingue por un trato amable en la atención eficaz y oportuna a las necesidades de nuestros estudiantes, en los tiempos establecidos.

Compromiso: con la sociedad costarricense de graduar profesionales que muestren una formación integral y congruente con los requerimientos del mercado actual.

Respeto: a cada miembro de nuestra comunidad educativa por ocupar un lugar privilegiado dentro de la estructura institucional.

## **CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO**

### **3. INTRODUCCIÓN AL MARCO TEÓRICO**

En el presente apartado se presenta una discusión teórica, donde se reflexionará sobre elementos que servirán de sustento y fundamentación teórica para la investigación, dando inicio con las perspectivas de la teoría educativa en pretensión de fundamentar el tema de la actual tesis, propuesta por Urie Bronfenbrenner denominada Teoría Ecológica (1979) , además se postulan dentro de esta discusión temas como la mediación pedagógica, fortalecimiento de competencias, diseño curricular y educación ambiental como parte del análisis del proceso de mediación pedagógica y, para finalizar, la discusión se referirá a los contenidos temáticos de interés y de vinculación para el fortalecimiento de la preparación técnica de la especialidad THEE. Así bien, en las siguientes subsecciones se ofrecen los aspectos más relevantes y sintetizados del esbozo teórico para la presente tesis.

#### **3.1 TEORÍA EDUCATIVA**

##### **3.2.2 Teoría Ecológica**

En las elaboraciones teóricas propuestas por Urie Bronfenbrenner (1979) se reflexiona sobre las relaciones de los seres vivos entre sí y con su entorno, al considerarse que no solo se enseña y se aprende en los centros educativos, sino también en otros escenarios de vida y actividad, la teoría ecológica se fundamenta en las interacciones entre el desarrollo de las personas y el medio ambiente.

La teoría hace especial mención del papel protagónico del medio ambiente, proponiendo niveles de entornos, que intervienen en la vida de toda persona como las múltiples agrupaciones interrelacionadas y los contenidos unas en otras, los



entornos que provisionan recursos, las oportunidades, la estabilidad, la crianza, los vínculos, las interrelaciones, los espacios de respeto, el trato, la tolerancia, la solidaridad, la cooperación entre otros, es decir, provisionan las condiciones óptimas para el desarrollo humano. En esta línea, Monreal & Guitart, (2012.), mencionan que tiene el objetivo de constituir una ciencia del desarrollo humano con una orientación ecológica, queriendo decir “generar cambios perdurables en el modo en que una persona percibe su ambiente y se relaciona con él” (1987b:23).

Por lo tanto, la Teoría Ecológica plantea necesario contemplar que el desarrollo humano es producto de la interacción del sujeto con su ambiente, que tanto influye el ser humano en este como el ambiente condiciona influencias en él, por ende, la necesidad de un proceso de enseñanza y aprendizaje orientada a la ecología, que favorezca este vínculo y armonice la relación entre ambos.

### **3.2 PROCESO MEDIACIÓN PEDAGÓGICA**

#### **3.2.1 Mediación pedagógica.**

En análisis del proceso de mediación pedagógica de la especialidad técnica THEE, es pertinente presentar ante este esbozo teórico contemplaciones sobre lo que se considera como mediación pedagógica y es que al respecto Quesada (2019) hace la siguiente distinción:

La mediación pedagógica busca un proceso de intermediación para lograr que la educación sea integral, humana, eco formativa y holística y que pueda potenciar a los seres humanos, despojar de las cadenas y cegueras, pero se enfrenta a la educación oficial, que reproduce una historia oficial, conceptos sin criticidad y demás aspectos que entorpecen la creatividad, logrando que el deseo de amar a aprender se sustituyó por obligación

educativa [...]la mediación pedagógica es entendida como las actividades que media el docente a través de la innovación en estrategias que promuevan la construcción de aprendizajes. (pp.42-43).

En ese sentido, se debe entender que la mediación pedagógica debe propiciar una participación genuina de todos los involucrados en este proceso, mediador, como lo son los aprendientes, los contenidos, los recursos, las metodologías, las actividades, los entornos, la infraestructura entre otros, que permitan la construcción y la apropiación del conocimiento a través de un aprendizaje situado, donde el objetivo es un proceso de enseñanza y aprendizaje en relación con la “realidad” y en contexto de vida de los aprendientes.

Lo que daría como fruto un aprendizaje significativo donde se refiere a la información actualizada, a la afectividad y a la captación de la significación de los aprendizajes obtenidos; un aprendizaje diversificado donde se da énfasis a una pedagogía, mayormente individualizada y multidimensional, donde se respeta las diferencias individuales de los aprendientes. Asimismo, un aprendizaje permanente y continuo, donde se debe cumplir con la promoción de este y, por último, un aprendizaje sostenible, donde los aprendientes autorregulan sus propios aprendizajes, en otras palabras, se pretende que las personas aprendientes transformen los conocimientos adquiridos en conocimientos de productividad y, es justo aquí, donde entra en juego la participación del rol de la persona docente como mediadora del proceso de aprendizaje. De ahí que

Si el maestro mediador es capaz de propiciar este tipo de conductas en sus estudiantes habrá logrado hacer de ellos aprendices eficaces y permanentes, capaces de autorregularse y automotivarse; en otras palabras,

capaces de “aprender a aprender”, lo cual supone el desarrollo de competencias cognitivas y metacognitivas. (Fuentes, 2009, p.10).

De esta manera, en la cita anterior, se destaca la mención de los temas el desarrollo de competencias y de la formación autónoma, aspectos que son parte del marco del actual sistema educativo, son retos o compromisos a donde va dirigida la mediación pedagógica costarricense y es que dicha mediación, en este marco, permite generar herramientas que desarrollen y promuevan el aprendizaje, en una mayor contemplación de que no todas las personas aprendientes adquieren los conocimientos de la misma manera, puesto que

En la mediación pedagógica lo que importa es el sentimiento que tenga el estudiantado hacia la clase, es necesario realizar actividades, ejercicios y procedimientos placenteros, significativos, novedosos y requeridos para el bienestar de los educandos. (Rivera y García 2019, p.141)

En este sentido, la mediación pedagógica con ejes en el desarrollo de las competencias, estos se reflejan en el diseño curricular, definiendo acciones, actividades en donde en los elementos curriculares de aprendizaje se prioriza la participación, la colaboración, el trabajo en equipo y el apoyo para mejorar el aprendizaje de cada aprendiente entre otros aspectos.

### **3.2.2 Fortalecimiento de competencias**

En intención de fortalecer las competencias de las personas aprendientes de la especialidad técnica THEE, mediante la presente investigación, es necesario implicar sobre el papel protagónico del sistema educativo en el marco del desarrollo de las competencias, las cuales tienen como compromiso y responsabilidad

favorecer al máximo el desarrollo de las capacidades y la formación autónoma de cada aprendiz.

De esta manera, al estar la sociedad en constante evolución, esta demanda al sistema educativo una formación de calidad, de información significativa, actualizada con una confrontación en la práctica, en respuesta al desarrollo de competencias, capacidades y habilidades requeridas para ser competentes y autónomos, responden con éxito a exigencias complejas y de desarrollo personal.

En relación con las ideas anteriores, Rivera y García (2019) secundan con que:

La misión del sistema educativo es facilitar el proceso de desarrollo del estudiante, para que logre al máximo sus desempeños, y pueda ir dando respuestas a sus necesidades y retos de realización personal, laboral convivencia, integración, participación social y de compromiso. (p.75)

Además, Rivera y García (2019,) citando a Bruner (2000) se refiere a la formación autónoma de una persona de la siguiente manera:

Una persona competente, que conoce y regula sus propios procesos de aprendizaje, tanto desde el punto de vista cognitivo como emocional, puede hacer un uso estratégico de sus conocimientos, ajustándolos a las exigencias del contenido o tarea de aprendizaje y a las características de la situación. (p.36)

Aunado a lo anterior, el sistema educativo debe consolidar y favorecer una educación con criterios de desempeño y evidencias adecuadas para determinar si el aprendiz ha alcanzado el dominio de una competencia, que aseguren que le permitirá llevar a cabo adecuadamente un desempeño, una función, una actividad

o una tarea y a tomar decisiones informadas sobre su propia vida y de participar de manera colaborativa y autónoma en la vida profesional y social, por lo que se considera fundamental la actualización y la constante revisión de los contenidos, programas, metodologías, resultados de aprendizajes entre otros, es decir, del diseño curricular con los que entra en contacto el aprendiente en el sistema educativo, cuidando que estos sean los necesarios y los demandantes por el campo laboral, en este caso de la especialidad técnica.

### **3.2.3 Diseño curricular.**

El diseño curricular es un factor, una guía muy importante dentro del marco educativo, lo cual es secundado por Fernández (s.f) en la producción textual El diseño curricular. La práctica curricular y la evaluación curricular, mencionando que:

El diseño curricular es metodología en el sentido que su contenido explica cómo elaborar la concepción curricular, es acción en la medida que constituye un proceso de elaboración y es resultado porque de dicho proceso quedan plasmados en documentos curriculares dicha concepción y las formas de ponerla en práctica y evaluarla (Fernández, s.f, p.1)

Además de lo antes indicado, se puede incluir que entre las tareas del diseño curricular está el diagnóstico de problemas y necesidades, tarea que Fernández (s.f) define de la siguiente manera:

Esta consiste en el estudio del marco teórico, es decir, las posiciones y tendencias existentes en los referentes filosóficos, sociológicos, epistemológicos, psicológicos, pedagógicos y

didácticos que influyen en los fundamentos de la posible concepción curricular, sobre las cuales se va a diseñar el currículum. (Fernández, s.f, p.2)

Teniendo ambas perspectivas consideradas, se puede determinar que el diseño curricular es el encargado de presentar o poner en ponencia los temas de tendencia, necesitados y demandados por el campo laboral de una especialidad técnica; en ese sentido, se debe considerar el diseño curricular de la especialidad técnica THEE, elaborado por Campos (2019), donde especifica como uno de los objetivos generales de la especial lo siguiente: “Preparar técnicos en el nivel medio, acorde con las exigencias del mercado actual y futuro.” Campos (2019.p.34), objetivo que no está siendo alcanzado en su cabalidad, a pesar de ser algo que está en consideración y que es una responsabilidad del diseño curricular, tal como se puede observar en la siguiente cita:

Obliga a un replanteamiento periódico de los contenidos programáticos, en procura de que los egresados de las especialidades fundamentadas en Turismo y sus áreas, afronten el reto de vida laboral con elementos actualizados y acordes a la realidad, tanto tecnológica como política para responder a los nuevos modelos de globalización económica, el desarrollo sostenible, la búsqueda continua de la calidad, las alianzas tecnológicas, el uso de la informática, el manejo de otro idioma y la competitividad, entre otros (Campos 2019.p.16)

En función de lo planteado, ese replanteamiento periódico de contenidos debe de realizarse acorde a las influencias y a los cambios constantes en que está inmersa, en este caso la especialidad THEE.

#### **2.2.4 Educación ambiental**

En motivo de generar hábitos, habilidades, actitudes, sensibilidades y conductas en temas de conciencia ecológica, sostenibilidad, eco- formación, sensibilización y compromiso ambiental entre otros, la educación ambiental es considerado como tema transversal para todas las programaciones anuales del sistema educativo, así como en todos los diseños curriculares o programas, en el diseño curricular de la especialidad técnica THEE, se presenta de la siguiente manera:

La educación ambiental se considera como el instrumento idóneo para la construcción de una cultura (ambiental) de las personas y las sociedades, en función de alcanzar un desarrollo humano sostenible, mediante un proceso que les permita comprender su interdependencia con el entorno, a partir del conocimiento crítico y reflexivo de la realidad inmediata, tanto biofísica como social, económica, política y cultural. (Campos, 2019, p.4)

Resulta claro, que el sistema educativo buscar concienciar a los futuros ciudadanos del compromiso que tienen con el desarrollo sostenible, por consiguiente, la educación ambiental debe contemplarse como un proceso para toda la vida, que busca acrecentar el conocimiento acerca del funcionamiento de ese vínculo y relación funcional y recíproca que tiene el ser humano con la naturaleza o medio ambiente, en ese sentido en el diseño curricular de THEE, se determina como competencia por desarrollar por parte del aprendiente lo siguiente:

Participación comprometida, activa y responsablemente en proyectos tendientes a la conservación, recuperación y protección del ambiente; identificando sus principales problemas y necesidades, generando y

desarrollando alternativas de solución para contribuir al mejoramiento de su calidad de vida, la de los demás y el desarrollo sostenible. (Campos, 2019, p.4)

Es objetivo para la presente tesis, determinar de qué maneras se está cumpliendo con el desarrollo de esta competencia en los aprendientes, si se está dando algún proceso de mediación pedagógica, los cuales contemple estos contenidos que se consideran muy importantes y más para el sector del turismo, donde estos y otros contenidos que se van a plantear en el siguiente apartado son indispensables.

### **3.3 CONTENIDOS TEMÁTICOS DE INTERÉS**

#### **3.3.1 Turismo hotelero**

La proliferación del desarrollo hotelero en nuestro país, se debe a la creciente importancia de los servicios en la producción, el rápido cambio tecnológico en las diferentes industrias y las innovaciones en materia de comercialización de bienes y servicios (Campos, 2019, p.15), lo que coadyuve a la generación de empleos, especialmente en aquellos sitios, que se localizan cerca o dentro de las principales áreas turísticas del país, en este sentido el sistema educativo debe de continuar con el planteamiento y ejecución de esta importante preparación técnica, al respecto el programa de la especialidad técnica THEE, sobre el turismo hotelero plantea lo siguiente:

Este subsector está asociado con el crecimiento de cadenas hoteleras, restaurantes y se ha convertido en un negocio que se incrementa año tras año, de modo que la movilización de recursos técnicos, financieros y



humanos, pueden crear fuertes incentivos para mejorar la productividad local de desarrollo, disminuir las brechas sociales y fortalecer la gestión responsable del patrimonio natural. De tal modo que haya articulación entre empresarios locales y mayoristas de turismo (Campos, 2019, p.14)

Por consiguiente, se pretende mostrar así la importancia de la especialización técnica en el sector del turismo hotelero, al ser parte fundamental de la economía de nuestro país, en donde se requiere de personal calificado que gestione estrategias e impulsen el crecimiento y fortalezcan la competitividad, porque estabiliza empleos, presenta una gran contribución fiscal y productividad, eficiencia y rentabilidad debido a que el factor humano es el más importante en el proceso productivo hotelero.

Dicho factor es el que estrechamente se relaciona con la comunicación, relación y calidad del servicio ofrecido resultado claro que el factor humano debe impulsar la actividad turística a nuevos destinos y mejorar la calidad del entorno natural y cultural. Lo anterior, reduce los impactos negativos que pueda inducir esta actividad turística, desarrolla innovación, promueve gestión de calidad, buenas prácticas sostenibles, competencias verdes, conocimientos y talentos como activos estratégicos claves para la satisfacción del cliente y el éxito del negocio hotelero turístico.

### **3.3.2 Competencias Verdes**

La creciente importancia del desarrollo sostenible y el paso hacia una economía de bajas emisiones de carbono están aumentando el ritmo de cambio en los mercados laborales y en las necesidades de competencias profesionales. Las economías evolucionan hacia una producción más verde lo que conlleva a cambios

en las ocupaciones lo que resulta también en cambios en las necesidades de competencias profesionales y es que cada puesto de trabajo puede convertirse en un empleo verde. A partir de este modelo, es que se requiere identificar las competencias profesionales para los empleos verdes, los cambios que se generan dentro de las ocupaciones existentes, la aparición de nuevas ocupaciones y las estrategias eficaces del desarrollo de competencias profesionales.

En relación con la idea anterior, en el documento “Habilidades y Competencias para los empleos en una economía verde, perspectivas de las empresas costarricenses”, se hace mención sobre algunos conocimientos considerados como parte de las competencias verdes que son requeridos por las empresas costarricenses según el documento mencionado.

[...]se requieren que los trabajadores tengan habilidades técnicas con conocimiento sobre métodos para reducir el uso de materias primas, procedimientos para la reutilización de materiales, procesos más eficientes en el uso energético y de agua, tecnologías para disminuir las descargas de desechos, opciones de reciclaje y procesos para reducir el impacto sobre el ambiente o aplicar la biorremediación. (Llubere, 2013. P.8).

En ese sentido, cabe mencionar que las habilidades que se demandan para los empleos verdes en el país deben integrarse en los programas de enseñanza y de capacitación. Debe diseñarse un currículum que despierte el interés de las personas estudiantes desde las etapas más tempranas de la educación en estos temas, ajustar los programas de formación a los cambios verdes en el mercado del trabajo es una tarea transversal que interesa a todos los niveles y a todos los tipos de educación y formación, perspectiva respaldada por lo mencionado en el

documento “Competencias Profesionales para Empleos verdes. Una mirada a la situación mundial”.

Hasta ahora, la enseñanza obligatoria y la educación superior han seguido bastante bien el movimiento, mientras que la formación profesional y técnica permanecen más retrasadas en la adaptación a las necesidades de la economía verde. Mejorar el ajuste en estas últimas puede ofrecer un nuevo impulso a las transiciones verdes, justas y focalizadas en el empleo, (Strietska-llina, O, 2011, p.11)

A partir de lo planteado, se cree que es evidente la formación de costarricenses ambientalmente alfabetizados en proyectos y acciones que estén alineados con las competencias verdes profesionales. Por tal motivo, las ocupaciones están presentando cambios en las nuevas y emergentes ocupaciones que necesitarán con mayor frecuencia de calificaciones académicas de nivel superior. De esta forma, las producciones verdes están generando hábitos de consumo y, por lo tanto, la demanda de productos más verdes, esto afecta, de cierta manera, el modo en que las empresas hacen negocios y los alientan a adoptar novedosas tecnologías que les permitan satisfacer las nuevas necesidades del consumidor; lo cual integra puestos verdes e innovación en los procesos dentro de su estructura empresarial a mediano o a largo plazo para no presentar rezago en la participación competitiva en una economía verde. Es aquí donde se requiere de profesionales capacitados que apoyen estos cambios o afectaciones que presenta la economía verde.

### **3.3.3 Gestión turística sostenible. Buenas prácticas sostenibles.**

La gestión turística sostenible o, como también se le conoce, buenas prácticas sostenibles, se considera como un tipo de modelo que busca una adecuada gestión

a nivel organizacional, operativo, social y ambiental. En este caso, un hotel que implementa acciones, lineamientos, prácticas, procedimientos y ,estrategias, para lograr el desarrollo del área de sostenibilidad, se valora en aspectos como el desempeño ambiental, la infraestructura, la vinculación comunitaria, Así, cabe mencionar que, la sostenibilidad y según el Informe Brundtland consiste en: “La satisfacción de la población actual sin comprometer la capacidad de las generaciones venideras de satisfacer sus propias necesidades, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social.” (Gómez, 2013. P.17).

En esa perspectiva, este tipo de gestión tiene como objetivos establecer principios, lineamientos y directrices que permitan asegurar que el desarrollo de las actividades de un hotel se están realizando bajo los mejores estándares de sostenibilidad y con las mejores prácticas de sostenibilidad, en donde, sus operaciones se lleven a cabo con excelencia y con los más altos estándares éticos y de transparencia que impulsen aspectos como la protección del medio ambiente y el uso eficiente de los recursos naturales, que respete el interés de todos los involucrados con el hotel, así como también el desarrollo local de las comunidades.

Partiendo de las generalizaciones anteriores, se señala que, la especialización técnica de la especialidad THEE, se debe contemplar de manera profunda y amplia el tema de la sostenibilidad porque esta es parte integral en la gestión de las operaciones de un hotel. Las personas aprendientes de esta especialidad técnica, deben adquirir competencias precisas para implementar buenas prácticas sostenibles adaptadas a las necesidades de un hotel. Con ello, satisfará las

demandas de los clientes y como resultado se obtiene competitividad y rentabilidad lo que es idónea para los propietarios, los proveedores, la comunidad y para el mismo colaborador entre otros partícipes e involucrados en un negocio de turismo hotelero.

#### **3.3.4 Gestión de la calidad e innovación.**

La educación es un derecho humano y es la base del desarrollo de todo el país. La calidad y la innovación en las instituciones educativas es un compromiso primordial, en el que se procura estimular el aprendizaje y garantiza que el aprendiente obtenga el nivel de exigencia que lo preparé en la incorporación al campo laboral y a nuevas formas de trabajo así como a una sociedad que se encuentra en constante cambio y que cada vez exige o necesita solvencia a demandas más recurrentes, en donde la calidad e innovación tienen su renombre, la calidad en el ámbito turístico se concreta según Hernández, (2013, p.23):

En el trabajo diario, en los servicios que se ofrecen y en la satisfacción de turistas, trabajadores y propietarios, deviene en una especie de norma de vida que guía la gestación, el nacimiento y el desarrollo de todo proyecto turístico, en otras palabras, es hacer bien las cosas desde el inicio, al final la calidad es uno de los pilares de la sostenibilidad.

En cuanto a la definición de la calidad, presentada por este el mismo autor cabe destacar que:

Calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y en consecuencia hacen satisfactorio el producto, consiste en no tener deficiencias, a un nivel organizacional son procesos de

desempeño que satisface los requerimientos y necesidades de los clientes internos y externos. (Hernández,2013, p.45):

En relación a la innovación se menciona lo siguiente:

Es la aplicación de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad y la competitividad, es la transformación de conocimiento en nuevos productos y servicios. No es un evento aislado sino la respuesta continua a circunstancias cambiantes”. 1001 Ways to Take Initiative, Bob Nelson, mencionado por García (2012, p.3)

En función de las definiciones antes planteadas, se acota que en el ámbito del turismo hotelero el manejo de la gestión de la calidad e innovación es parte del conocimiento, cualificaciones y destrezas que los colaboradores o el factor humano hotelero debe saber accionar y ejecutar en el desarrollo de las labores o tareas cotidianas que se realizan a nivel operativo, organizacional y funcional de un hotel, esto con la intención o la búsqueda de maximizar la eficiencia y eficacia de todos los departamentos operativos de un hotel, así se está en una innovación y calidad continua de todos los procedimientos que se realizan en dichos departamentos operativos, por ende, este tipo de gestión es un contenido esencial y fundamental que se debe contemplar en el diseño curricular o en el programa de la especialidad THEE.

### **3.3.5 Objetivos de Desarrollo Sostenible.**

Los objetivos de Desarrollo Sostenible son una iniciativa promovida por Naciones Unidas, con el fin de cumplir con 17 retos u objetivos para el año 2030, en propósito de poner el mundo en camino a un desarrollo más próspero y sostenible,

todos los objetivos presentan un factor en común. Es precisamente el factor de la sostenibilidad, tema de carácter demandante y necesario en el marco educativo, al respecto, se plantea según documento “Objetivos de Desarrollo Sostenible. Manual de referencia Sindical sobre la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”, el objetivo 4

Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos, de aquí a 2030, se debe asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible (André, 2017,p.22).

El marco del sistema educativo debe realizar esfuerzos y procurar evidenciar un comportamiento ambiental en el estudiantado como responsabilidad en el manejo eficiente de los temas de desarrollo sostenible, reducción y manejo adecuado de los residuos con el objetivo de detectar, fortalecer e incentivar buenas prácticas en la comunidad educativa y formar a las nuevas generaciones para una sociedad más justa y equitativa entre hombres y mujeres, perspectivas que se están viendo entorpecidas en cuanto a su ejecución por el sistema educativo costarricense. Lo anterior, porque según en la video conferencia del Séptimo Informe de la Educación 2019, Costa Rica, se denota que se realizan esfuerzos en relación al cumplimiento del objetivo 4, supuestos esfuerzos que no tienen mención en el informe como tal, solo se mencionó escasamente en la video conferencia.

### **3.3.6. Competitividad, rentabilidad, diferenciación y productividad en turismo**

Como último contenido de interés, se consideran los contenidos en relación con la competitividad, la rentabilidad, la diferenciación y la productividad como características potenciales tanto para los hoteles, como para el personal o los colaboradores en el área del turismo, área o marco al cual va dirigida la especialidad técnica THEE, el que se contemple en su diseño curricular estos contenidos son altamente reclamantes en el sector del turismo hotelero. Al respecto se menciona lo siguiente:

La competitividad, diferenciación, rentabilidad y productividad son términos que van estrechamente ligados [...]La competitividad de una empresa dependerá de la gestión propia y la administración de sus servicios [...]los trabajadores deben estar cualificados y preparados para su posición a fin de hacer su trabajo lo mejor posible[...]Una empresa, para ser competitiva, siempre debe tener en mente la renovación, ajustarse a lo que el mercado necesita en ese momento y mantenerse informada de los cambios del mismo.[...] el punto más importante de una empresa son los trabajadores. Una empresa que quiera progresar debe buscar una mano de obra cualificada y además saber mantenerla [...]hoy se necesita de una mano de obra muy especializada y cualificada, tienen que cumplir con requisitos específicos que aseguren la correcta realización del trabajo debido a que la dificultad cada vez aumenta más, y por eso el profesional debe realizar aquel trabajo para el que esté cualificado y no otro, con el fin de aprovechar al máximo su competitividad laboral. (Socatelli. S.f p.2).



En ese sentido, un factor humano competitivo, productivo, diferenciado y rentable se ve como un valor añadido, ventajas competitivas, que permiten al hotel tener las mismas características y sostener los recursos locales, también conservar su posición en el mercado respecto a sus competidores.

La importancia de estos entendimientos en el marco educativo técnico, es que para los futuros egresados de la especialidad técnica THEE, les permitiría tomar decisiones oportunas, lo cual contribuiría con la calidad del servicio y rentabilidad también del hotel. De esta forma, permite calcular, evaluar, comparar y establecer puntos de partidas, realizar cambios en la organización, en el comportamiento y los hábitos de todos los involucrados en el hotel, para una gestión sostenible en cada una de sus operaciones. Lo anterior, permite, a su vez, crear valor agregado en sus estándares de calidad, parámetros de sostenibilidad y diferenciación turística.

## **CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO**

## **4.MARCO METODOLÓGICO**

A continuación, se procederá a presentar el paradigma, enfoque, profundidad y finalidad de la presente tesis, con la intención de recuperar las evidencias empíricas necesarias que dotaron de validez y rigurosidad al presente estudio.

### **4.1 PARADIGMA**

En el presente apartado se detalla que la investigación se sitúa desde el paradigma naturalista – interpretativo, esto por el estudio de las acciones de los seres humanos y de la vida social, la comprensión e interpretación de la realidad. La investigación desde este paradigma, siguiendo a Salinas et.al. (2013, citando a Lukas y Santiago, 2009) posiciona la idea de que: “La esencia del paradigma interpretativo es que engloba un conjunto de corrientes humanístico-interpretativas, cuyo interés se centra en comprender los significados de las acciones humanas para las distintas personas implicadas en la acción social (p.2)”

Presentada la conceptualización del paradigma naturalista, se alude que presenta correspondencia con la presente investigación en la búsqueda y en los esfuerzos centrados en la comprensión de los significados de las acciones, la interpretación de la realidad, la indagación de la objetividad y subjetividad de las experiencias de los informantes claves que participaran en el análisis del proceso de la mediación pedagógica en estudio de contenidos temáticos, para el fortalecimiento de las competencias de las personas aprendientes de la especialidad técnica de Turismo Hotelero y Eventos Especiales, del Colegio Técnico Profesional CALUFA de Alajuela

## 4.2 ENFOQUE

El enfoque que se escoge para el presente proceso investigativo, es el que pertenece a la metodología interpretativa Cualitativa, dado que, tiene congruencia y caracterización con la prioridad de estimar los procesos, interpretaciones y experiencias, necesidades y acciones humanas entre otras características; en este caso, estas prioridades del enfoque son en atención al personal administrativo, docente y estudiantil, integrantes de la comunidad del CTP-CALUFA, consecuentemente, este enfoque lo que pretende es comprender e interpretar los intereses investigativos de la presente tesis, desde la situación, el contexto y la forma en que se desenvuelven e interaccionan los integrantes en respuesta a los objetivos de la investigación, en relación a esto, Barrantes (2014) asiste de la siguiente manera sobre el enfoque cualitativo:

Estudia, especialmente, los significados de las acciones humanas y de la vida social. Utiliza la metodología interpretativa como la etnografía, fenomenología, interaccionismo simbólico, entre otros. Su interés se centra en el descubrimiento del conocimiento. Los datos se tratan, generalmente, de manera explicativa. (p.87)

Desde esta perspectiva, el enfoque cualitativo, se posiciona como el más pertinente para investigar la mediación pedagógica vinculada con los contenidos y fortalecimiento de las competencias de la especialidad técnica THEE, dado que, busca adentrarse en el tejido o nexos social de la investigación, articulando el esfuerzo desde las personas actores inmersas en el proceso, es decir, la comunidad del CTP-CALUFA.

### **4.3 PROFUNDIDAD O TIPO**

La profundidad del proceso investigativo es descriptiva, ya que lo que se busca es brindar una descripción de los acontecimientos e interacciones de un fenómeno, en correspondencia a la tesis, es justo esa la intencionalidad, detallar por medio de la descripción los acontecimientos e interacciones que ocurren en respuesta a los objetivos del estudio. Al respecto, Barrantes (2014) menciona que la profundidad tipo descriptiva es la: “Descripción de los fenómenos. Se sitúa en un primer nivel del conocimiento científico. Usa la observación, estudios correlacionales y de desarrollo (p.87)”

En relación con lo anterior, por medio de la profundidad descriptiva de la investigación, la tesis busca determinar y detallar los eventos que acontecen en la comunidad del CTP CALUFA, en interés de las propiedades, características, perfiles, experiencias, acciones etc. De los integrantes de la comunidad, en alcance y cumplimiento de los objetivos de la presente investigación, siendo estos, la identificación de elementos para el abordaje de una mediación pedagógica oportuna y adecuada, promover contenidos y competencias para fortalecer las cualificaciones y acreditaciones del perfil profesional de la especialidad técnica en cuestión.

En relación con lo anterior, también se busca establecer acciones para fortalecer los resultados de aprendizaje y la preparación técnica de la especialidad técnica, por lo que, la profundidad tipo descriptiva estimula y favorece esta investigación de manera más precisa y fiel, describiendo la realidad específica de las situaciones y acontecimientos, siendo lo anterior, la justificación de la selección descriptiva del estudio.

Además de lo antes planteado, la profundidad de esta investigación se vincula también con el tipo de estudio de la fenomenología, esto porque la tesis presenta características que corresponden al estudio de estructuras de experiencias subjetivas, es decir, por la pretensión de observar y analizar la propia percepción, opinión, argumentos y la forma de experimentar de los sujetos de interés en cuanto al tema de la presente tesis. Al respecto Barrantes (2014) menciona que la profundidad tipo fenomenología da énfasis a:

Lo individual y a la experiencia subjetiva. [...]Intenta ver las cosas desde el punto de vista de otras personas, describiendo, comprendiendo e interpretando[.] Las tres corrientes fundamentales son la descriptiva, la interpretativa y una combinación de ambas [...] Describir los significados vividos, existenciales, o sea, la vida cotidiana, Estudiar, desde el punto de vista científico-humano, los fenómenos. (pp. 215-216)

En correlación con lo mencionado, en esta investigación se fundamentan las corrientes descriptivas e interpretativas, por la búsqueda de la descripción e interpretación de diversas perspectivas, estructuras, significaciones y enjuiciamientos sobre el análisis de contenidos temáticos en el proceso de mediación pedagógica para el fortalecimiento de las competencias de la especialidad técnica THEE, esto teniendo como sujetos de interés y, por ende, sus perspectivas en consideración, principalmente, la población estudiantil, docente, administrativa entre otros sujetos del Colegio Técnico CALUFA.

#### **4.4 FINALIDAD**

El proceso investigativo se adapta y ajusta a la investigación básica dado que, en respaldo de Barrantes (2014), se menciona que la finalidad de un

proceso investigativo enfocado a este tipo: “Es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato. Su objetivo es crear un cuerpo de conocimientos teóricos en algún campo de la ciencia (p.86)”

En ese sentido, la finalidad básica busca poder dar aportes, información, temas y argumentos, promoviendo así, un esbozo de contenidos que se consideran necesarios para el fortalecimiento de competencias, en aras de fortalecer las cualificaciones y acreditaciones del perfil profesional de las personas aprendientes de la especialidad técnica THEE.

A través de este tipo de finalidad y aplicación de una clara metodología o sea de procedimientos pertinentes, permiten la construcción de evidencias empíricas, en otras palabras, esta tipología de la investigación permite obtener información mediante la observación o por experiencias directas o indirectas, en interés de conocer y evaluar aspectos de las realidades encontradas.

Por tanto, esta investigación tiene una clara finalidad básica, dado que, plantea analizar y reflexionar sobre la a dolencia que presenta la mediación pedagógica de la especialidad técnica de THEE del CTPCALUFA, buscando, de esta manera, hacer un maridaje entre la realidad y el análisis de los elementos que componen la mediación pedagógica, en relación con contenidos y a las competencias que se consideran indispensables.

## 4.5 ÉTICA

En este espacio, se hace mención sobre la importancia e implicación de la ética en el presente proceso de investigación, donde se encausa, primeramente, en el planteamiento de López (2007) sobre qué es ética en la investigación, citando a Cortina A. (1996) quien señala, “la ética como aquella parte de la filosofía que se dedica a la reflexión sobre lo moral (p.348)” además, también hace citación de lo indicado por el autor Bilbeny (1992) donde, “la ética propone el estudio de un cierto tipo de acción humana normativa a la que se llama acción moral y el objeto es averiguar la validez de sus preceptos y privilegios” además, López (2007, p.354) menciona que la “investigación es una contribución social y humana al progreso y desarrollo de nuestra especie y nuestro planeta”.

En relación con lo anterior, se comprende que en toda investigación debe haber una involucración del deber ético y es una vocación libremente elegida de que toda investigación debe estar al servicio de la humanidad, se debe enunciar y divulgar el progreso, por ende, de manera generosa se hace entrega en esta investigación de esfuerzos, al comunicar las experiencias y resultados, enmarcados dentro de la honestidad, la impersonalidad y el desprendimiento en las afirmaciones y exposiciones de teorías, con condiciones de dignidad y calidad, con capacidad de difundir las ideas y los conceptos siempre sin pecar de pedante, con claridad en el proceso y desarrollo coherente, alcanzados por la perseverancia y la sencillez con exigencia ética en el equilibrio emocional.

No se ha de permitir en ningún modo, emitir juicios precipitados, actuar por intransigencia, fanatismo, miedo e ignorancia, reservar experiencias o resultados o



solo publicar los resultados positivos omitiendo los negativos, sustituir autoría por el anonimato, revelación de resultados sin autorización, violar las normas de libre consentimiento informado, dañar el medio ambiente, convertir recursos en ganancias privadas, el realizar una investigación sesgada o asentar en riesgos a los sujetos informantes o personas involucradas en esta investigación.

Con este compromiso, se trata de evitar el descontrol, el vacío ético y el uso inadecuado de esta investigación, además de ello, se manifiesta la cordialidad y generosidad con las personas inmersas en esta investigación, así como la preocupación de sus intereses y bienestar, resguardando su identidad, ya que la moderación, la austeridad, la sensatez y la confiabilidad, tienen lugares relevantes en la conducta y manifestaciones de la sustentante de la presente investigación, donde la autocrítica sincera y severa es una excelente aliada para situarse en una perspectiva no distorsionada, anuente a corregir errores o interpretaciones equivocadas y hacerlo con sencillez.

#### **4.6 FUENTES**

En la realización de la presente investigación se recurrirán a las fuentes primarias y secundarias, por ende, se hace mención de sus definiciones, partiendo primero por lo mencionado por Bernal (2010) sobre las fuentes primarias:

Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera. (Bernal, p.191)

En la presente propuesta de investigación, dichas fuentes corresponden a la información suministrada por los participantes a través de los diferentes instrumentos que se aplicarán. Dichos participantes serán los docentes, estudiantes y sujetos expertos, quienes brindarán por medio de los instrumentos las interpretaciones y sentires sobre el tema de la presente tesis.

Retomando sobre las definiciones de las fuentes de información, sobre las fuentes secundarias, Torres, Paz y Salazar, (2014) indican que: son aquellas que parten de datos pre elaborados, como pueden ser datos obtenidos de anuarios estadísticos, de Internet, de medios de comunicación. (p. 3)

En este caso, las fuentes secundarias serían informes, tesis, artículos científicos, material documental, revistas. Aunado a lo ya empleando en el marco teórico, textual y el apartado de la situación actual del conocimiento.

#### **4.7 MUESTRAS Y SUJETOS DE INFORMACIÓN.**

A causa de que la propuesta de investigación se apoya en el enfoque investigativo cualitativo, se trabajará el acopio de la información relacionada con el tema a través de una muestra no probabilística, siendo este tipo de muestra, según Barrantes (2016):

La selección de los elementos no depende de la probabilidad. [...] El procedimiento en relación no es mecánico ni responde a una fórmula, sino que la decisión depende de una persona o de un grupo de personas. La elección de uno u otro tipo de muestra depende del tipo de investigación, del esquema del investigador y de la proyección que pretende dar [...] Los sujetos son voluntarios, su selección se basa en los objetivos del estudio y en el criterio del investigador (pp. 184-188)

Por consiguiente y, en atención a lo citado por Barrantes, es de interés para el transcurso de la investigación realizar una clasificación rigurosa de los participantes, una clasificación que manifieste la implicación de los objetivos e interés del tema tesis, para que el proceso investigativo de recolección de datos e información presente una ruta de acción precisa, conveniente y útil. Lo que en derivación para este propósito se presentará ciertas características y criterios de los sujetos de la información.

Como el propósito de la investigación está relacionado con la percepción, sentires, apreciaciones etc. Y por el hecho de ser un análisis cualitativo, la población por considerar como sujetos para la obtención de información compete a la población aprendiente del CALUFA, siendo estos tanto la población estudiantil como la población docente y personas expertas, siendo considerados por el nexo estrecho con los temas de que se pretenden abordar en la tesis. Para ello, se requiere de una delimitación, en lo que asiste Barrantes (2016) indicando que, “lo primero que debe hacerse para definir la población objeto de estudio es establecer la unidad de análisis, o sea, personas, organizaciones, instituciones; así se delimita la población” (p.183).

Por ende, para comprender de forma más completa las apreciaciones y sentires sobre el tema tesis, se encaminará en los siguientes criterios tanto para la población docente como para la población estudiantil:

**CUADRO 2***CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LA POBLACIÓN DOCENTE CALUFA*

Sujetos	Criterio Nivel académico	Criterio Cantidad	Criterio Sede	Criterio Nivel que imparte	Criterio Años laborados en CFPTE
Mediadores	Licenciatura	3	CALUFA	Secundaria, especialidad técnica THEE.	2 años

Nota. El cuadro 2 muestra los criterios de selección de la población. Fuente: Elaboración propia. Yoselyn Romero (2021).

Los criterios de selección de la población docente del CALUFA incluye el nivel académico de los docentes como mínimo de Licenciatura, debido a que esto genera un patrón o criterio en común en los conocimientos sobre mediación pedagógica que tengan. El criterio de cantidad son los docentes que cuenten con la licenciatura. El criterio de sede es por ser la única sede a la que va dirigida el tema tesis. El criterio de nivel que imparte es exclusivo a los docentes que imparten la THEE debido a que es la especialidad técnica de interés. El criterio de años laborados es importante debido a que es de utilidad saber sobre su adaptación y conocimiento en el proceso de mediación pedagógica del CALUFA.

**CUADRO 3***CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL CALUFA*

Sujetos	Criterio Nivel académico que cursa	Criterio Cantidad	Criterio Sede	Criterio Género
Aprendientes	Secundaria Especialidad técnica THEE	32	CALUFA	H y M

Nota. El cuadro 3 muestra los criterios de selección de la población estudiantil. Fuente: Elaboración propia. Yoselyn Romero (2021).

EL criterio de nivel académico es porque se precisa, únicamente, las percepciones, interpretaciones, saberes, sentires, perspectivas y de más de la población estudiantil de la especialidad THEE. El criterio de cantidad es importante debido a que es una muestra no probabilística del total de estudiantes que cursan en el año 2021 la especialidad técnica. El criterio de sede es explícito de que solo se va a trabajar en esa sede. Y, por último, el criterio de género es valioso para manifestar la participación de género en el proceso investigativo.

**CUADRO 4**

*CRITERIOS DE SELECCIÓN EXPERTOS*

Sujetos	Criterio Nivel académico que cursa	Criterio Cantidad	Criterio Sede	Criterio Género
Expertos	Licenciatura Maestría	4	UNED	H y M

Nota. El cuadro 4 muestra los criterios de selección de los expertos. Fuente: Elaboración propia. Yoselyn Romero (2021).

Para los criterios de selección de las personas expertas, se considera que tengan como mínimo de nivel académico de licenciatura, esto por el interés del nivel de conocimiento en los contenidos temáticos planteados, el criterio de cantidad es porque estas son la cantidad de personas que presentan pertinencia con los temas de conveniencia, el criterio de la sede es la UNED, ya que esta ofrece la carrera

universitaria Gestión turística sostenible, referente con los temas de esta tesis, además de ser la carrera de egresada de la sustentante de la tesis, el criterio de género al igual que con los otros sujetos de información, es ideo para mostrar la importancia de considerar las dinámicas de género en el proceso investigativo.

#### **4.8 TÉCNICAS**

Los instrumentos que se dispondrán en el trabajo final de graduación consisten en ser cualitativos como lo son la observación no participativa, la entrevista a profundidad y los cuestionarios.

Siendo las técnicas los instrumentos para acopiar evidencias e información en favor y en utilidad del desarrollo del trabajo de campo de la presente tesis, son estas, por ende, en afinidad y en consonancia con las particularidades y propiedades del proceso investigativo cualitativo. Barrantes (2016) al respecto menciona que:

En la investigación se dispone de instrumentos para medir las variables y las interrogantes, a fin de recolectar la información necesaria. Se puede utilizar uno o varios instrumentos, según sea el enfoque en el que estemos trabajando; estos varían no solo en su construcción, sino en su aplicación. (p.255)

Por consiguiente, los instrumentos permiten llevar un orden, controlar datos, son un apoyo para recoger, obtener y manejar las averiguaciones e indagaciones, por tanto, de manera idónea se optó por las siguientes técnicas:

##### **4.8.1 Entrevista a profundidad**

La elección de esta técnica radica en que es conveniente y provechosa para averiguar las expectativas y experiencias propias de las personas, esto es

secundado por lo mencionado por Barrantes (2014) citando a Taylor y Bogdan (1990) “son reiterados encuentros cara a cara entre entrevistador y entrevistados, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras (p.293)”.

En relación con lo antes mencionado, esta técnica se les aplicaría a los sujetos de información docentes y con los sujetos expertos con la finalidad de recabar la información y ahondar así en el conocimiento, concepción personal y profesional que tengan sobre el tema tesis, como la valoración hacia los diferentes contenidos temáticos planteados, así como las actitudes hacia la posibilidad del uso de una unidad de estudio y sus perspectivas con respecto al proceso de mediación pedagógica, necesarios para dar sustento al proceso investigativo.

#### **4.8.2 Observación no participativa**

Con esta técnica, se busca contemplar y analizar las variables de la mediación pedagógica y el fortalecimiento de competencias, contemplando los procesos y recursos para el desarrollo y logro de competencias, el entorno y las relaciones aula-docente- aprendiz y las actividades, ejercicios, procedimientos entre otros, parte del tema innovación y estrategias pedagógicas de la variable mediación pedagógica. Según Campos y Lule (2012), se refieren a la observación no participativa como:

Se trata de una observación realizada por agentes externos que no tienen intervención alguna dentro de los hechos; por lo tanto, no existe una relación con los sujetos del escenario; tan sólo se es espectador de lo que

ocurre, y el investigador se limita a tomar nota de lo que sucede para conseguir sus fines. (p.53),

Por lo tanto, se participaría de manera inactiva del proceso de enseñanza y aprendizaje realizado en las aulas de la especialidad técnica THEE, con la intención de conocer la puesta en práctica de los supuestos de la mediación pedagógica y valorar así acciones y buscar posibles puntos de mejora en aras de fortalecer las competencias de la especialidad técnica de interés.

#### **4.8.3 Cuestionarios**

El cuestionario es un instrumento que incluye una serie de preguntas y que su función es, según Gómez (1986), citado por Barrantes (2014,), “[...]obtener, por medio de la formulación de preguntas adecuadas, las respuestas que suministren los datos necesarios, para cumplir con los objetivos de la investigación” (p.269).

Esta técnica estaría dirigida a la población estudiantil, permitiendo una aproximación a estos, en intención de conocer sobre sus estimaciones acerca de las cualificaciones y acreditaciones del perfil profesional, parte de las competencias de la especialidad THEE, sobre los conocimientos que posean sobre los contenidos temáticos de interés para tema tesis y la posibilidad de estudio de una nueva unidad de estudio así como las apreciaciones que tengan sobre el mediación pedagógica en la que están inmersos.



## 4.9 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

### Instrumento para valoración de validez/coherencia interna del anteproyecto de TFG (Enfoque cuantitativo-cualitativo)

**Estudiante/s que realizan el TFG:** YOSELYN YOHANA ROMERO SALDAÑA

**Modalidad:** TESIS **Persona directora:** Ginger Moore Brown. Coordinadora Técnica del CTP CALUFA

**Personas lectoras:** Mag. Ricardo Antonio Villalobos Paniagua. Profesor TFG y filósofo. UNED. Y MSC. Ileana Garita González. Encargada de las carreras Gestión Turística Sostenible y Gestión y Gerencia del Turismo Sostenible.

**Título del TFG:** Análisis de contenidos temáticos en el proceso de mediación pedagógica para el fortalecimiento de las competencias de la subárea Gestión Hotelera de la Especialidad Técnica Turismo de Hotelería y Eventos Especiales, para las personas aprendientes del CTP CALUFA, Alajuela, periodo 2021

#### CUADRO 5

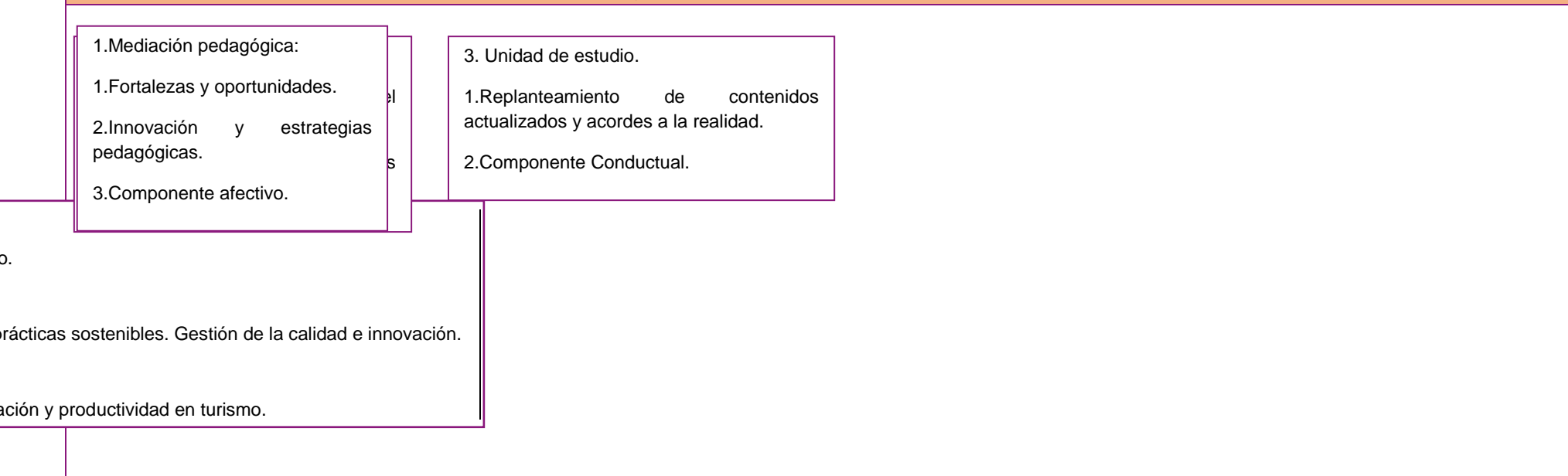
##### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

PARADIGMA Y ENFOQUE	TIPO ESTUDIO	POBLACIÓN, SUJETOS, MUESTRA
Enfoque: Cualitativo Paradigma: Interpretativo	Descriptivo	Docente: Xiomara Cortes Murillo. Especialidad Técnica Turismo Hotelero y Eventos Especiales del CTP CALUFA. Población estudiantil de la especialidad técnica de interés. Coordinadora Técnica: Ginger Moore Brown. CTP CALUFA. Expertos: Mag. Ricardo Antonio Villalobos Paniagua. Profesor TFG y filósofo. UNED y MSC. Ileana Garita González. Encargada de las carreras Gestión Turística Sostenible y Gestión y Gerencia del Turismo Sostenible
<b>INTERROGANTE, PROBLEMA</b>	¿Cuáles son las implicaciones que repercuten en la mediación pedagógica, al promover contenidos y competencias para el fortalecimiento de la preparación técnica de la subárea Gestión Hotelera, de la Especialidad Técnica Turismo de Hotelería y Eventos Especiales, necesarias para las personas aprendientes, del CTP CALUFA, Alajuela, periodo 2021?	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Analizar los elementos que componen la mediación pedagógica, en relación a los contenidos y competencias de la sub área Gestión Hotelera de la Especialidad Técnica Turismo Hotelero y Eventos Especiales para el fortalecimiento de la preparación técnica de las personas aprendientes del CTP. CALUFA, ALAJUELA, PERIODOD 2021	

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES O CATEGORÍA	DEFINICIONES CONCEPTUAL	SUBCATEGORÍAS	INDICADORES	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL
<p>1. Identificar las fortalezas y oportunidades de la sub área Gestión Hotelera de especialidad técnica THEE, para el abordaje de una mediación pedagógica adecuada y oportuna.</p>	<p>1. Mediación pedagógica</p>	<p>[...]la mediación pedagógica es entendida como las actividades que media el docente a través de la innovación en estrategias que promuevan la construcción de aprendizajes. (Quesada, 2019, p.43). [...]es necesario realizar actividades, ejercicios y procedimientos placenteros, significativos, novedosos y requeridos para el bienestar de los educandos. (Rivera yGarcía 2019, p.141)</p>	<p>1.Fortalezas, desafíos oportunaes.  2.Innovación y estrategias pedagógicas.  3.Componente afectivo.</p>	<p>1.Apreciación y análisis del entorno y relaciones aula-docente-aprendiente.  2.Estimar las actividades, ejercicios, procedimientos etc.  3.Inquirir en la valoración emocional tanto del docente como de las personas aprendientes, por medio de la observación y entrevistas.</p>	<p>Entrevista (docentes) los Ítem 1 y 2 dan cuenta del indicador 1, los ítems 3 y 4 dan cuenta del indicador 2 y el ítem 5 da cuenta del indicador 3.  Observación no participativa. Del №1 los ítems 1.2.4 dan cuenta del indicador 1, el ítem 3 da cuenta del indicador 3. Del №2 los ítems 1.2.5 dan cuenta del indicador 2.  Cuestionario (aprendientes). El ítem 9 da cuenta del indicador 1. Los ítems 1,2,4,5,6,7,8 dan cuenta del indicador 2. Los ítems 3. dan cuenta del indicador 3.</p>
<p>2. Evidenciar la importancia de promover contenidos y competencias para fortalecer las cualificaciones y acreditaciones del perfil profesional de las personas aprendientes y de las competencias de la sub área Gestión Hotelera de la especialidad técnica THEE.</p>	<p><b>5.</b> Fortalecimiento de competencias</p>	<p>La misión del sistema educativo es facilitar el proceso de desarrollo del estudiante, para que logre al máximo sus desempeños, y pueda ir dando respuestas a sus necesidades y retos de realización personal, laboral convivencia, integración, participación social y de compromiso. (Rivera y García 2019, p.75)</p>	<p>1.Competencias  2.Cualificaciones y acreditaciones de perfil profesional.</p>	<p>1.Disponibilidad y observación de procesos y recursos para el desarrollo y logro de competencias.  2.Inducir opiniones sobre las cualificaciones y acreditaciones, perfil profesional y ocupacional de la especialidad THEE.</p>	<p>Entrevista (docentes) los Ítem 1,2,3,4 dan cuenta del indicador 1, los ítems 5.6.7 dan cuenta del indicador 2.  Observación no participativa. Del №2 los ítems 3,4 dan cuenta del indicador 1.  Cuestionario (aprendientes). Los ítems 1,2,3 dan cuenta del indicador 1 y 2.</p>
<p><b>5.</b> Definir acciones para promover una unidad de estudio en vinculación de contenidos y</p>	<p>3.Unidad estudio</p>	<p>Es necesario un replanteamiento periódico de los contenidos programados, en procura de que los egresados de las especialidades fundamentadas en Turismo y</p>	<p>1.Contenidos temáticos actualizados, acorde a la realidad.</p>	<p>1.Valoración hacia los diferentes contenidos temáticos planteados.</p>	<p>Entrevista (docentes) los Ítem 1 y 2 dan cuenta del indicador 1 y el ítem 3 da cuenta del indicador 2.  Entrevista (expertos) el Ítem 1 da cuenta del indicador 1 y</p>

<p>competencias, en aras de fortalecer los resultados de aprendizaje de la sub área de la sub área Gestión Hotelera de la especialidad técnica THEE.</p>		<p>sus áreas, afronten el reto de vida laboral con elementos actualizados y acordes a la realidad. (Campos 2019.p.16)</p>	<p>2.Componente conductual.</p>	<p>2.Actitudes hacia la posibilidad del uso de la unidad de estudio.</p>	<p>el ítem 2 da cuenta del indicador 2.</p> <p>Observación no participativa. Del №3 los ítems 1,2 dan cuenta del indicador 1.</p> <p>Cuestionario (aprendientes). Los ítems 1,2,3,4,5,6, dan cuenta del indicador 1. Los ítems 7,8,9,10,, dan cuenta del indicador 2.</p>
--	--	---	---------------------------------	--	---

**ESQUEMA MARCO TEÓRICO: TEMAS Y SUBTEMA**



Nota. El cuadro 5 muestra los datos de la matriz de operacionalización. Fuente: Elaboración propia. Yoselyn Romero (2021).

## **CAPÍTULO V. ANALISIS DE RESULTADOS.**

## **5. PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

En este apartado se presentan, interpretan y discuten los resultados de la investigación sobre la percepción, aportes y valoraciones de los docentes, población estudiantil, expertos y por la sustentante, participes en la aplicación y resolución de los instrumentos ejecutados durante el trabajo de campo de la presente tesis.

Dicho trabajo de campo se efectuó con la intención de conocer y acercarse a la realidad que experimentan en el proceso de la mediación pedagógica de ciertos contenidos temáticos, tanto los docentes como los aprendientes, así mismo para conocer opiniones e interpretaciones de personas expertas sobre esos contenidos temáticos, que se consideran importantes y significativos para el fortalecimiento de las competencias de la subárea Gestión Hotelera de la Especialidad Técnica THEE.

Los datos que se presentaran se recolectaron a través de tres instrumentos: el primero fue a través de siete entrevistas a profundidad, de las cuales cuatro fueron a personas expertas, siendo personal administrativo y docente de la carrera universitaria Gestión Turística Sostenible de la UNED; las otras tres entrevistas a profundidad fueron desarrolladas con los docentes de especialidad técnica THEE del CTP CALUFA, Alajuela, estas entrevistas se aplicaron entre los meses de Julio y Agosto del 2021. Debido a las implicaciones ocasionadas por la pandemia de la COVID-19 la mayoría fueron realizadas de manera virtual, a través de plataformas como zoom, otras de manera presencial, con un tiempo de duración de 1 hora aproximadamente cada una.

El segundo instrumento, fueron los cuestionarios dirigidos a los aprendientes de décimo y undécimo grado de la de especialidad técnica antes mencionada. Este formulario fue realizado por medio de la plataforma digital de recolección de datos, Google Forms, lo que permitió realizar una pequeña comparación de datos en relación con la información brindada por los aprendientes de manera más eficiente. El último instrumento aplicado fueron las observaciones no participativas en las lecciones, con la particularidad de que la mayoría de estas fueron impartidas de forma virtual, lo que permitieron conocer la marcha de la mediación pedagógica por parte de diferentes docentes y como el grupo forma parte y se integra en este proceso.

Por tanto, de acuerdo con lo esbozado anteriormente, los docentes, expertos y población estudiantil fueron considerados como los informantes claves para la obtención de datos y de respuesta al objeto de estudio y pregunta problema ¿Cuáles son las implicaciones que repercuten en la mediación pedagógica, al promover contenidos y competencias para el fortalecimiento de la preparación técnica de la subárea Gestión Hotelera, de la Especialidad Técnica Turismo de Hotelería y Eventos Especiales, necesarias para las personas aprendientes, del CTP CALUFA, Alajuela, periodo 2021?. En el análisis se evidencia una pluri diversidad de opiniones sobre estas implicaciones, desde desconocimiento de ciertas competencias y contenidos, hasta un profundo entendimiento de la importancia de promoverlos e incluso aportando o recalando otras competencias, otros contenidos y recursos didácticos entre otros.

Es oportuno acotar que, en este apartado se presenta, y analiza los datos y resultados según cada categoría de análisis. Dicho lo anterior, se esbozan los resultados según cada instrumento en su primera parte y en la segunda se validan con el marco teórico y para el establecimiento de la información y comprensión en este apartado, por cada uno de los informantes claves, que se dialogó, por medio de las entrevistas a profundidad, se identificarán de la siguiente forma:

**CUADRO 6**

*IDENTIFICACIÓN DE ACTORES EN PRESENTACIÓN DE RESULTADOS*

Nomenclatura	Actor	Abreviación en documento	Instrumento
ENTREVISTA 1 Personal docente-administrativo	Coordinadora Catedra.	E1	Entrevista a profundidad
ENTREVISTA 2 Personal docente	Mediador	E2	Entrevista a profundidad
ENTREVISTA 3 Personal docente	Mediador	E3	Entrevista a profundidad
ENTREVISTA 4 Personal docente	Mediador	E4	Entrevista a profundidad
ENTREVISTA 5 Personal docente	Mediador	E5	Entrevista a profundidad
ENTREVISTA 6 Personal docente	Mediador	E6	Entrevista a profundidad
ENTREVISTA 7 Personal docente	Mediador	E7	Entrevista a profundidad

Nota. El cuadro 5 muestra los datos de la matriz de operacionalización. Fuente: Elaboración propia. Yoselyn Romero (2022).

Aunado a lo anterior, se mencionan las categorías y subcategorías que fueron utilizadas para recuperar, procesar la información y para el análisis de los resultados:

- a) Mediación pedagógica. Sub categorías: 1. Fortalezas, desafíos y oportunidades. 2. Innovación y estrategias pedagógicas. 3. Componente afectivo.
- b) Fortalecimiento de competencias. Sub categorías: 1. Competencias, 2. Cualificaciones y acreditaciones del perfil profesional.
- c) Unidad estudio. Sub categorías: 1. Contenidos temáticos actualizados, acorde con la realidad. 2. Componente conductual.

A continuación, se detallan los resultados y el análisis del primer objetivo específico.

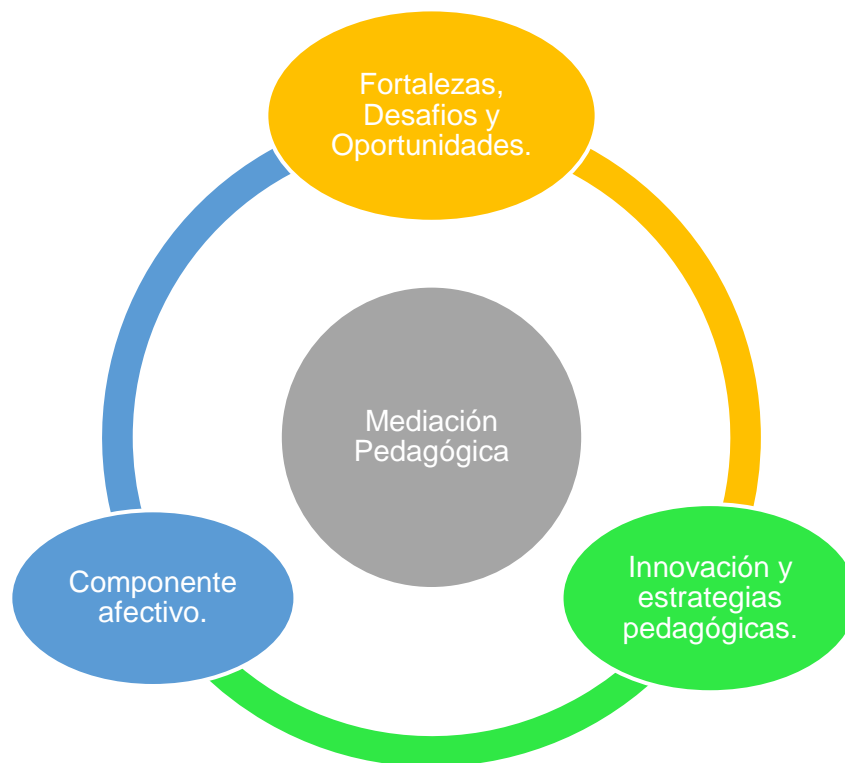
### **5.1 CATEGORÍA#1. MEDIACIÓN PEDAGÓGICA.**

En el presente apartado se analiza la percepción de los docentes y de la población estudiantil en cuanto con la apreciación y análisis del entorno y relaciones aula-docente y aprendiente, además de estimar sobre las actividades, los ejercicios, los procedimientos etc. del proceso de enseñanza y aprendizaje e inquirir en la valoración emocional tanto del docente como de las personas aprendientes. Esto por medio de entrevistas, observaciones no participativas y un cuestionario. Lo anterior, es en respuesta al primer objetivo específico, sobre la Identificación de fortalezas y oportunidades de la sub área Gestión Hotelera de especialidad técnica THEE, para el abordaje de una mediación pedagógica adecuada y oportuna.



**FIGURA 1**

*SUB CATEGORIAS DE LA CATEGORÍA #1*



Nota. La figura 1 muestra las 3 sub categorías de la categoría#1 Fuente: Elaboración propia. Yoselyn Romero (2022).

#### **5.1.1. Fortalezas, desafíos y oportunidades.**

En esta sub categoría se propuso como indicador la apreciación y análisis del entorno y relaciones aula-docente- aprendiz, para conocer cuáles son las condiciones, recursos o factores que se pueden identificar como fortalezas, desafíos y oportunidades dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje de la preparación técnica de la especialidad THEE, para ello, los principales informantes son los docentes y la población estudiantil, también se menciona parte de los resultados de la observación no participativa de 3 clases.

Para dar respuesta a este indicador, se consultó sobre los pilares fundamentales de la docencia, que aspectos dentro de la relación docente, estudiante y aula se consideran como fortalezas, desafíos u oportunidades, si dentro de esta relación se prioriza la participación genuina, la colaboración, la convivencia y trabajo en equipo etc.

Como resultado se plantean los siguientes cuadros y gráficos que detallan las respuestas de los informantes.

CUADRO 7

RESPUESTA ENTREVISTAS DOCENTES SUBCATEGORIA #1 CATEGORIA #1

Informantes claves	Sobre pilares fundamentales para el desarrollo de la docencia.	Sobre la relación docente- aula y aprendiente		
		Fortalezas	Desafíos	Oportunidades
<u>E5</u>	Valores, materiales, realizar diagnósticos, el trabajo equipo, realizar exposiciones.	1.Beca de transporte y de comedor.	1.El espacio del laboratorio es muy pequeño.	1.Clases presenciales.
		2.Equipo.	2.Costeos de materiales y equipo propio.	2.Relacion directa con el aprendiente.
		3. Aulas grandes.	3.Falta de equipos.	
		4. Acceso a internet.	4.Motivar a los aprendientes	
			5.Becas insuficientes	
<u>E6</u>	Desarrollar habilidades y actitudes, auto realizar al estudiante, desarrollar conocimientos.	1.Experiencia	1. Nuevos programas	1.Capacitaciones
		2.Conocimientos		2.Autoformacion
<u>E7</u>	La vocación de docente, compromiso, ética, profesionalismo, experiencia, formación técnica.	1.Buena comunicación	1.Relacion de grupo, donde no intervengan aspectos personales que afecten el desarrollo de las clases.	1.Trabajo en equipo.
			2.Programas obsoletos	

Nota. El cuadro 7 muestra las respuestas de los docentes durante la aplicación de las entrevistas Fuente: Elaboración propia.

Yoselyn Romero (2022).

CUADRO 8

RESPUESTAS CUESTIONARIO POBLACIÓN ESTUDIANTIL SUBCATEGORIA#1 CATEGORIA#1

Informante clave	Sobre la relación docente- aula y aprendiente.		
Población estudiantil.	<u>Fortalezas</u>	<u>Desafíos</u>	<u>Oportunidades</u>
	Aprendizaje	Clases virtuales	Uso de las tecnologías
	Apoyo de la institución	Realidad con la labor hotelera	Desarrollo del ingles
	Proyectos prácticos	Enfrentar problemas como la pandemia	
	La unión, el apoyo, y la motivación	La participación y practicas	
	Experiencia y desempeño de los docentes	Organización de las clases para uso de recursos	
	Buena infraestructura	Falta de presencialidad en clases que son necesarias	
		Que no se dé el favoritismo por parte de los docentes.	

Nota. El cuadro 8 muestra las respuestas de la población estudiantil durante la aplicación del cuestionario. Fuente: Elaboración propia. Yoselyn Romero (2022).

**GRÁFICO 4**

*RESPUESTAS OBSERVACIÓN NO PARTICIPATIVA SUBCATEGORIA #1 CATEGORIA #1*



Nota. El gráfico 4 muestra las respuestas de la sustentante por medio de la aplicación de la observación no participativa. Fuente: Elaboración propia. Yoselyn Romero (2022).

Partiendo primero por los resultados que presentan los aprendientes, cabe indicar que el número total de los participantes eran 29, donde 3 aprendientes no dieron respuestas al cuestionario aplicado., se recalca de las respuestas es el apego a las clases presenciales, ven como desafíos estar en clases de manera virtual. Los resultados presentados por los docentes manifiestan una marcada diferenciación y es que, al ser diferente la metodología que aplican en el desarrollo de sus clases, no hay una correlación, organización o trabajo en equipo propiamente entre los docentes, que han dejado entrever que deben refinarse varios procesos, entre ellos,

la correcta utilización de los espacios de aprendizajes mediados por tecnologías, la utilización de los equipos, entre los mencionados en los cuadros antes presentados.

Sobre las observaciones de clases, en la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades, se observa que tienen equipo, pero la utilización no es aprovechable ya que las instalaciones no son adecuadas y no hay organización entre los docentes para el uso de los equipos. El internet no es muy bueno, lo que complica la conectividad con los estudiantes. Las clases presenciales fueron tipo magistrales y en los entornos virtuales, hizo falta participación y estrategias más dinámicas, lo que al final da un desarrollo educativo regular, ya que la mediación es igual en lo virtual como si fuera presencial.

Sobre el proceso formativo, (mediador, aprendientes, contenidos, recursos, metodologías, actividades, entornos, infraestructura etc.) la participación y trabajo en equipo es muy escasa, se da la presentación del contenido o la narración de este, en “presentaciones” y en los EVA son solo espacios utilizados para adjuntar documentos, o donde dejan cúmulos de tareas sin relaciones internas de los contenidos, por lo que no hay presencia de gamificación y hay baja creación de contenido digital.

Planteado lo anterior, se deduce entonces el proceso formativo educativo de la preparación técnica de la especialidad THEE presente en el CTP CALUFA se enfrenta a aspectos variados, donde algunos entorpecen la construcción de aprendizajes y, por ende, el abordaje de una mediación pedagógica adecuada y oportuna se ve afectada, refiriendo el marco teórico, Quesada (2019) menciona aspectos importantes sobre la mediación pedagógica que en el presente análisis se

consideran, ya que en el proceso de intermediación que busca la mediación pedagógica no se da del todo, no se logra una educación integral, humana, eco formativa y holística, se ve afectada la creatividad, espacios de criticidad, se observa una obligación por estudiar que por amor a aprender.

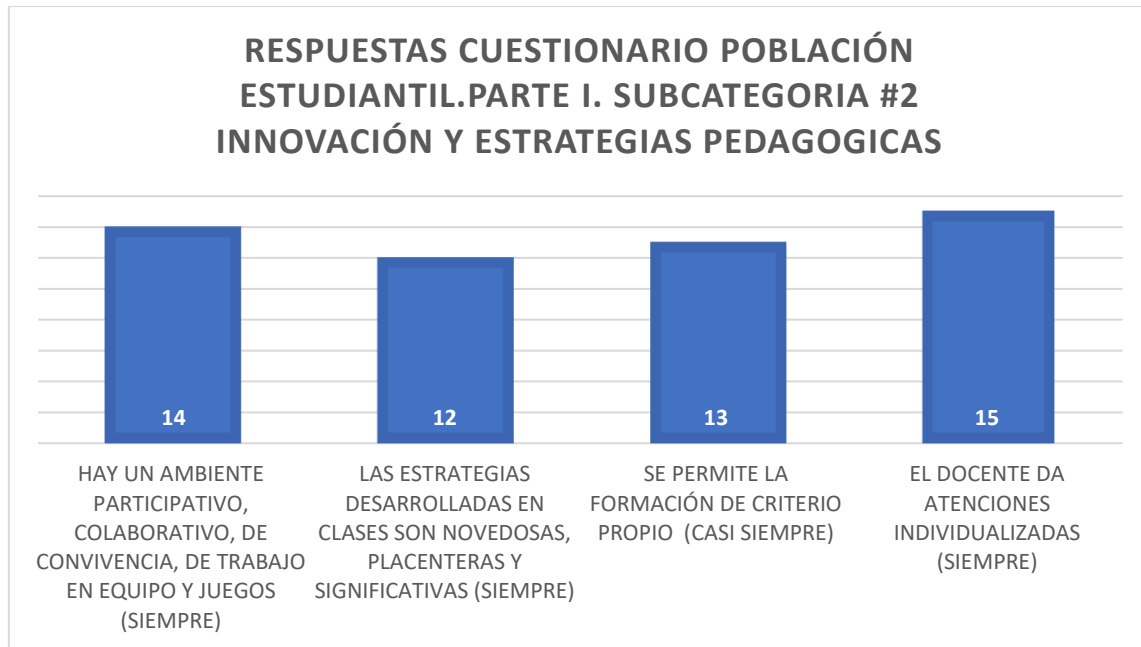
Para que se dé una construcción y apropiación del conocimiento se requiere de una participación genuina de los mediadores y aprendientes y una solvencia eficiente de recursos, entornos, infraestructuras, así como de contenidos, metodologías, actividades etc. Temas que se ampliara aún más con la presentación de los resultados y análisis de la sub categoría #2.

#### **5.1.2. Innovación y estrategias pedagógicas.**

En la sub categoría #2, se propuso el indicador de estimar sobre las actividades, ejercicios, procedimientos etc. que se dan dentro de las estrategias pedagógicas presentes en la formación y preparación de la especialidad técnica en cuestión, para ello se sugirió lo siguiente, en los instrumentos aplicados.

**GRÁFICO 5**

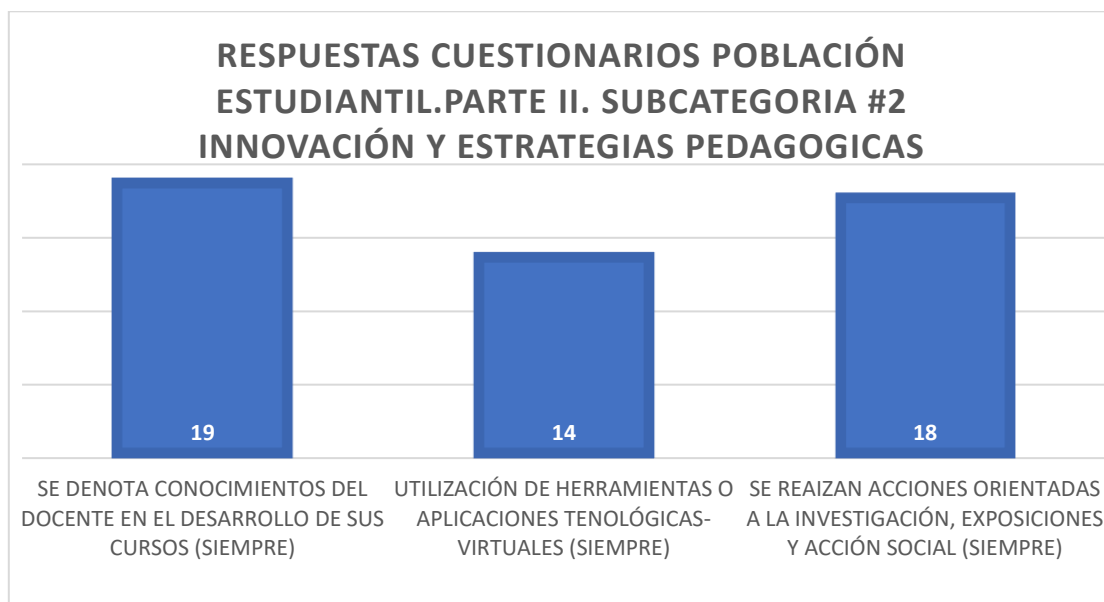
RESPUESTAS CUESTIONARIO POBLACIÓN ESTUDIANTIL PARTE 1 SUBCATEGORIA#2 CATEGORIA#1



Nota. El gráfico 5 muestra las respuestas de la parte I, de la población estudiante durante la aplicación del cuestionario. Fuente: Elaboración propia. Yoselyn Romero (2022).

**GRÁFICO 6**

RESPUESTAS CUESTIONARIOS POBLACIÓN ESTUDIANTIL.PARTE II SUBCATEGORIA#2 CATEGORIA#1

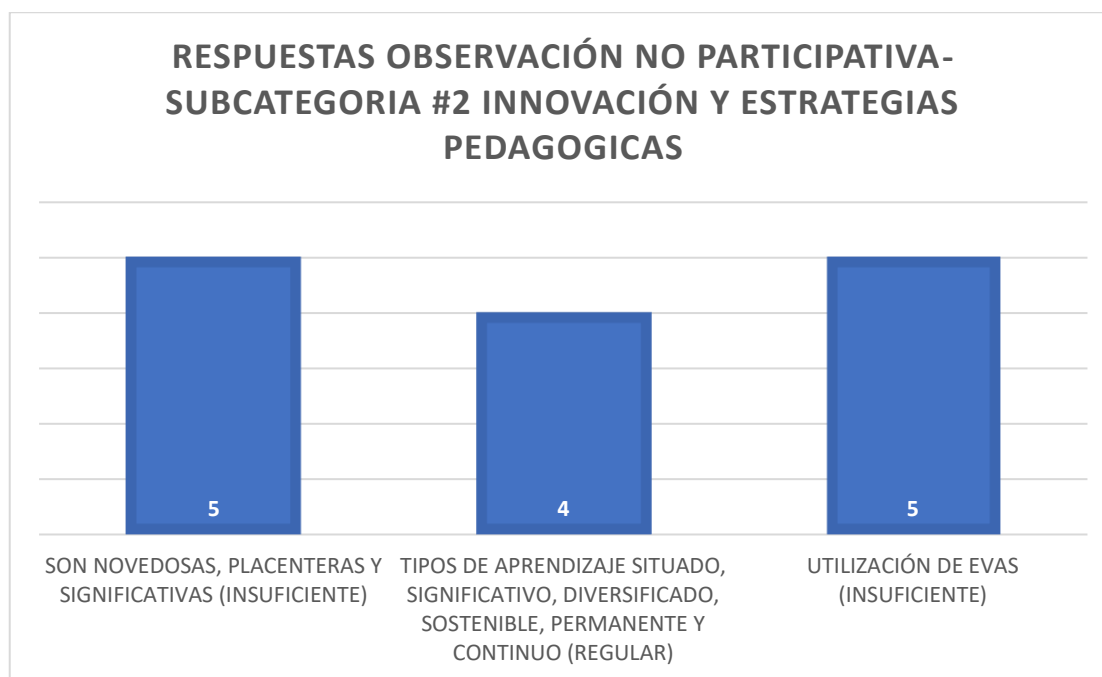




Nota. El gráfico 6 muestra las respuestas de la parte II, de la población estudiantil durante la aplicación del cuestionario. Fuente: Elaboración propia. Yoselyn Romero (2022).

**GRÁFICO 7**

*RESPUESTAS OBSERVACION NO PARTICIPATIVA SUBCATEGORIA #2 CATEGORIA#1*



Nota. El gráfico 7 muestra las respuestas de la sustentante, por medio de la observación no participativa. Fuente: Elaboración propia. Yoselyn Romero (2022).

CUADRO 9

RESPUESTAS ENTREVISTA DOCENTES SUBCATEGORIA#2 CATEGORIA#1

¿Cuáles son las acciones, ejercicios, procedimientos, actividades o estrategias que realizan en clases?		
<u>E5</u>	<u>E6</u>	<u>E7</u>
Uso de atuendos en relación al tema. Exposiciones. Asocies. Juegos interactivos. Reflexiones. GTAS. Investigaciones. Toma apuntes	Trabajos virtuales. Uso de cuestionarios. Presentación de videos. Trabajos con GTA	Creación de proyectos. Obra de teatros.
¿El proceso formativo actual está relacionado con el aprendizaje situado, significativo, diversificado, sostenible, permanente y continuo?		
<u>E5</u>	<u>E6</u>	<u>E7</u>
El proceso actual está muy marcado por el aprendizaje situado	No, si los alumnos desean un aprendizaje por ejemplo continuo, se realiza si no, no se realiza.	Si, relacionando actividades educativas, con casos reales, noticias o utilizando herramientas innovadoras, en la medida que se pueda. Permitiendo que sea significativo, diversificado y situado.
¿Utilizan herramientas o aplicaciones tecnológicas virtuales didácticas?		
<u>E5</u>	<u>E6</u>	<u>E7</u>
<del>Teams, moodle.</del>	El internet no es muy bueno, lo que complica la conectividad con los estudiantes.	<del>Teams, moddle.</del>

Nota. El cuadro 9 muestra las respuestas de los docentes durante la aplicación de la entrevista. Fuente: Elaboración propia.

Yoselyn Romero (2022).

Sobre lo consultado a los aprendientes, la mitad de estos indican o consideran que su proceso de formación, estrategias, actividades, el ambiente, las atenciones etc. están bien, regulares, normales, aunque predomina la necesidad de realizar clases más prácticas.

Por otro lado, es muy diferente lo que se puede percibir de los resultados de los docentes y los obtenidos por la sustentante de la investigación a través de las observaciones no participativas de las clases, en sus respuestas se argumentan aspectos como que las acciones, ejercicios, procedimientos actividades y estrategias no son muy novedosas, placenteras o significativas, los procedimientos didácticos en relación con el aprendizaje situado, significativo, diversificado, sostenible, permanente y continuo, no es muy marcado, (además de fue necesario indicarles que significaba cada tipo de aprendizaje) los docentes indican que si los aprendientes solicitan algo extra se hace si no, no, son pocos los casos donde tienen que diversificar el contenido, se apegan más al tipo de aprendizaje situado donde trabajan y se apoyan con lo que tienen, con respecto a la utilización de herramientas o aplicaciones tecnológicas- virtuales didácticas, cabe destacar que los aprendientes son en la mayoría adulta por lo que se presenta la limitante de pocos saberes tecnológicos y no solo de los aprendientes también de los docentes, esto produce que se desarrolle viejas prácticas pedagógicas en nuevos entornos de aprendizaje, poca interacción o relaciones internas sobre los contenidos, poco trabajo en entornos colaborativos, poca creación de contenidos digitales, no hay gamificación ni retroalimentación lo que lleva a la necesidad de redefinir las estrategias que se aplican en los EVA, capacitar tanto docente como

aprendientes, para poder utilizar la amalgama de acciones y prácticas que los EVA ofrecen.

No se evidenció acciones orientadas a la investigación, exposiciones y acción social, que permitieran que el aprendiente autorregule (controle) sus aprendizajes y permitiera una formación autónoma, la formación académica desarrollada no trata de que los aprendientes formen su propio criterio a partir de sus experiencias, conocimientos previos o realidad ni invita a la construcción de conocimientos en conjunto, si se denota en la práctica educativa el conocimiento del docente en el desarrollo de sus cursos.

### **5.1.3. Componente afectivo.**

En esta tercera sub categoría se expuso inquirir sobre la valoración emocional tanto del docente como de las personas aprendientes, por medio de los instrumentos se formuló consultar por cómo ha sido la experiencia y la participación en la mediación pedagógica en la que están inmersos actualmente. Para ello, se toman en cuenta las respuestas y la observación de actitudes, sensibilidades y conductas para conocer si son idóneas, respetuosas, amistosas y referentes a una correcta relación docente – aprendiente.

En esta línea, E5 mencionó que su proceso como docente se ve marcado por el cariño, la paciencia y la flexibilidad, actitudes y conductas con las que ha tenido que responder ante panoramas muy diferentes en el diario convivir que ha tenido con los aprendientes.

Se puede relacionar lo mencionado por las docentes con lo mencionado por Fuentes (2009) en el marco teórico, este considera, que el mediador debe propiciar

conductas que logren que en los aprendientes sean eficaces y permanentes, capaces de autorregularse y automotivarse, capaces de “aprender a aprender”, se deduce que las docentes van encaminadas a propiciar dichas conductas.

Por otro lado, durante las observaciones de clases, sobre las conductas de relación, esta resalta en valoración con un “muy bueno” en comparación a otros aspectos de observación, en este aspecto se vieron acciones como una bienvenida y despedida amena, relaciones individuales, compañerismo, no hay exclusivos o excluidos, siendo docentes neutros. Sobre el cuestionario aplicado a los 29 aprendientes, 19 respondieron que su la valoración a la relación docente-aprendiente es buena.

A continuación, se detallan los resultados y el análisis del segundo objetivo específico.

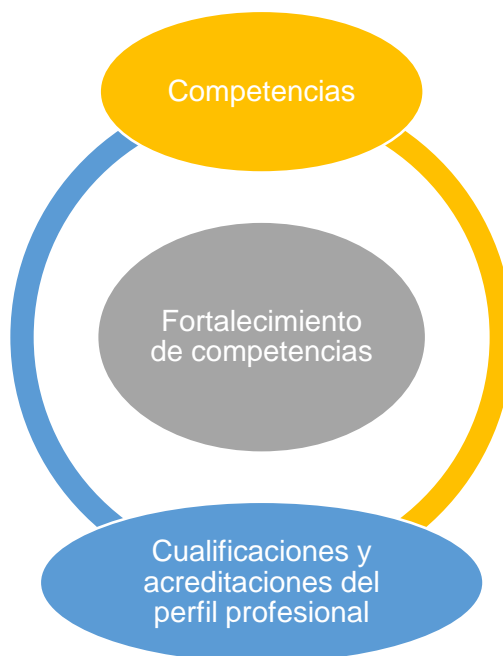
## **5.2. CATEGORÍA #2. FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS.**

En respuesta al segundo objetivo específico, evidenciar la importancia de promover contenidos y competencias para fortalecer las cualificaciones y acreditaciones del perfil profesional de las personas aprendientes y de las competencias de la sub área Gestión Hotelera de la especialidad técnica THEE, en este apartado se analiza la percepción y la participación tanto de los docentes, los aprendientes así como de la sustentante de la presente tesis, sobre la disponibilidad y observación de procesos y recursos para el desarrollo y logro de competencias y la inducción de espacios de opinión sobre los tipos e importancia de las cualificaciones y acreditaciones de la especialidad técnica en cuestión.

A continuación, la operacionalización de la categoría #2. Fortalecimiento de competencias.

**FIGURA 2**

*SUB CATEGORIAS DE LA CATEGORÍA #2*

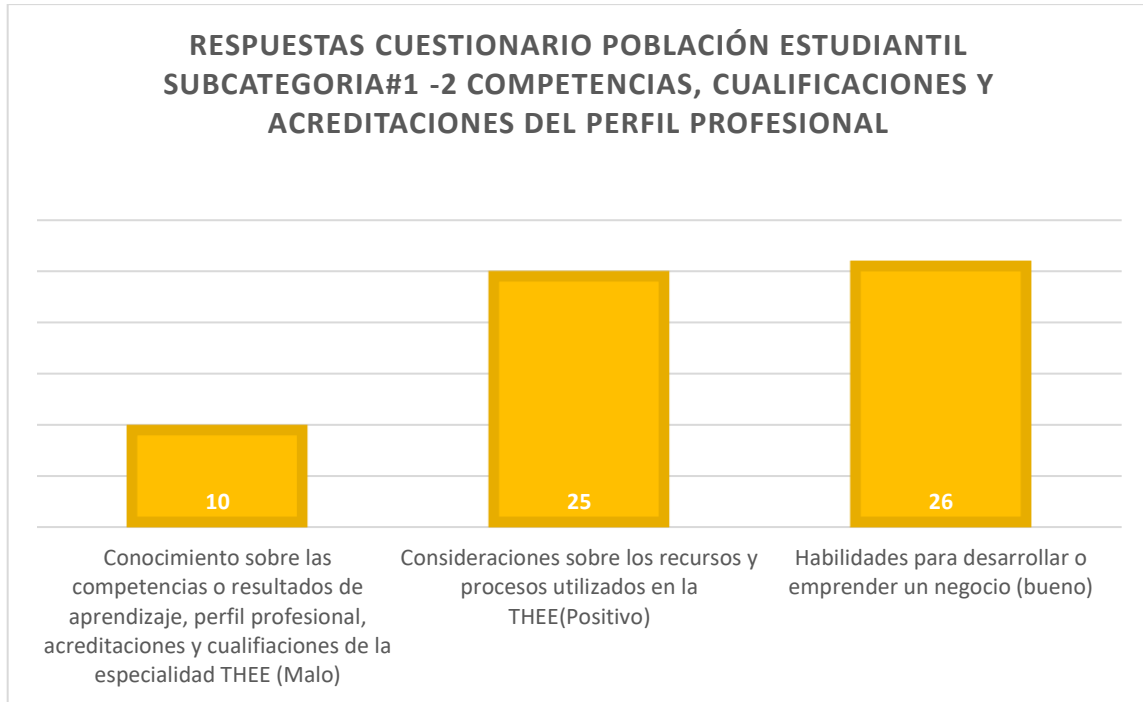


Nota. La figura 2 muestra las 2 sub categorías de la categoría#2 Fuente: Elaboración propia. Yoselyn Romero (2021).

Adelante se muestran los resultados de los instrumentos aplicados:

## GRÁFICO 8

RESPUESTAS CUESTIONARIO POBLACION ESTUDIANTIL SUBCATEGORIA#1-2 CATEGORIA#2



Nota. El gráfico 8 muestra las respuestas de la población estudiantil durante del cuestionario. Fuente: Elaboración propia. Yoselyn Romero (2022).

### 5.2.1. Competencias. 5.2.2. Cualificaciones y acreditaciones del perfil profesional.

Se considera la unión de estas dos sub categorías, para la valoración de sus resultados por su relación, semejanza y afinidad. En la sub categoría competencias, se pretende averiguar sobre la disponibilidad y observación de procesos y recursos para el desarrollo y logro de las competencias que ofrece la preparación de la especialidad técnica THEE. Se interrogó a los docentes y a los aprendientes si conocían y si desarrollan en clases contenidos en relación a las competencias, además de que cuales son los procesos y recursos que tienen para lograr esas competencias, así mismo, si estos recursos, procesos y las mismas competencias

son óptimas, adecuadas y acordes para enfrentar la demanda y necesidad de una formación de calidad, significativa y actualizada en confrontación con la práctica y realidad del mercado laboral o nicho de la especialidad.

En la sub categoría cualificaciones y acreditaciones del perfil profesional se pretende analizar sobre el desarrollo y la importancia de las cualificaciones y acreditaciones, además del perfil profesional y ocupacional que se da en el proceso de enseñanza y aprendizaje de la especialidad THEE. Para ello, se indago sobre el conocimiento y entendimiento de los docentes y los aprendientes sobre esos temas.

Se inicia con las valoraciones de las docentes, 3 de ellas, comentaron que las competencias no están tan claramente definidas o que tengan una facilidad de comprensión, por ende, no lograron mencionar competencias específicas y tampoco se lo expresan a los aprendientes, sin embargo, si exponen o dan a entender los objetivos generales y específicos de la especialidad técnica, así como los resultados de aprendizaje etc. Consideran que los libros, mapas de CR, equipo audiovisual, son algunos recursos que tienen pero que son escasos y no tan óptimas para el logro de competencias.

Para la segunda sub categoría, hacen mención de que no exponen de manera puntual cada uno de los enunciados que presenta el programa de la especialidad, que solo para el grado de decimo se hace una especie de promoción, donde dan a conocer ciertas exigencias y conocimientos que se requerirían para estudiar la especialidad, así como las habilidades y conocimientos que tendrían una vez finalizado el programa



Lo anterior, concuerda con las observaciones de clases, los procesos y recursos no son óptimos ni adecuados, además no se hacen mención o relación alguna con los resultados de aprendizaje o competencias planteadas en el diseño curricular de la especialidad THEE, por lo que la valoración de estas observaciones concluye con un “regular” siendo apenas suficiente, lo desarrollado en clases.

En las respuestas de los aprendientes preponderan en que menos de la mitad no conocen o no sabe nada sobre estos temas, o sea, que sus docentes no les han enseñado o comentado sobre las competencias, perfil profesional y ocupacional, pero ven de manera positiva que lo que tienen y lo que aprenden es suficiente.

Como se mencionó en el marco teórico, el papel protagónico del sistema educativo en el marco del desarrollo de las competencias, es el compromiso y responsabilidad favorecer al máximo el desarrollo de las capacidades y formación autónoma de cada aprendiente, pero como se logra entender en este análisis se puede deducir que ni los mediadores ni los aprendientes tienen claro en que consiste una educación en el marco de las competencias, lo cual reta a la intención de esta sub categoría de fortalecer competencias que se desconocen en gran medida, por ende se debe consolidar y favorecer criterios de desempeño y evidencias adecuadas que permitan determinar el alcance y dominio de las competencias.

A parte de una clara promoción, enseñanza y entendimiento de estos contenidos por parte de las mediadoras y de los aprendientes, se consideran una actualización de estos temas, se deben plantear cualificaciones, acreditaciones y perfiles más relacionados con la formación de calidad, significativa y actualizada que realmente se está ofreciendo o desarrollando en la preparación técnica de la

especialidad THEE, esto por las respuestas de desarrollo de competencias, capacidades y habilidades de los aprendientes en confrontación en la práctica o campo laboral.

A continuación, se detallan los resultados y el análisis del tercer objetivo específico.

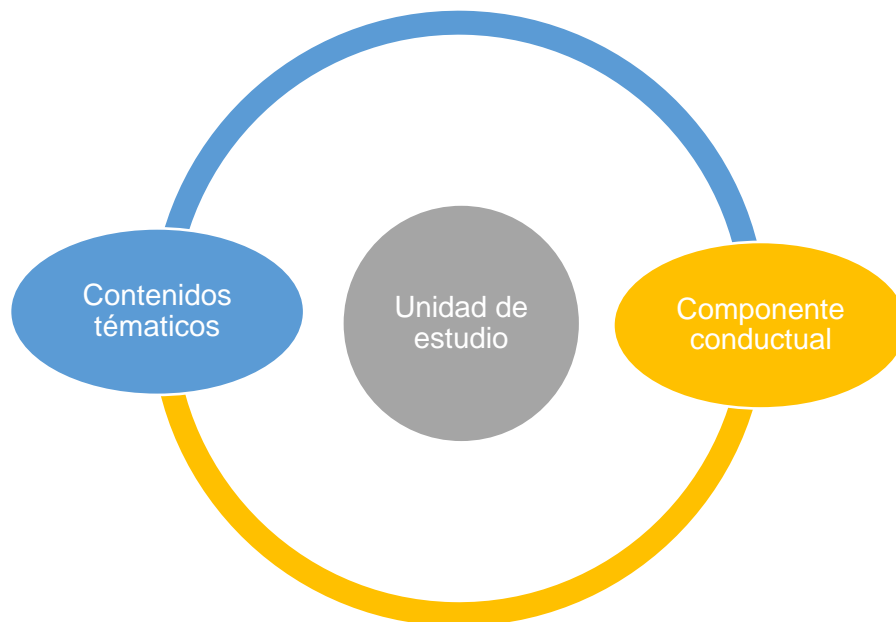
### **5.3. CATEGORÍA #3. UNIDAD DE ESTUDIO.**

En este apartado se analiza la información recopilada para dar seguimiento al tercer objetivo de la investigación, definir acciones para promover una unidad de estudio en vinculación de contenidos y competencias, en aras de fortalecer los resultados de aprendizaje de la especialidad técnica de interés, por ende, se desarrollarán los fundamentos para la valoración de los diferentes contenidos temáticos planteados así como la valoración de las actitudes hacia la posibilidad del uso de una nueva unidad de estudio en el diseño curricular de la especialidad técnica THEE.

A continuación, la operacionalización de la categoría #3. Unidad de estudio.

**FIGURA 3.**

*SUB CATEGORIAS DE LA CATEGORÍA #3*



Nota. La figura 3 muestra las 2 sub categorías de la categoría#3 Fuente: Elaboración propia. Yoselyn Romero (2021).

### **5.3.1 Contenidos temáticos actualizados, acorde a la realidad.**

De manera personal, por la preparación y formación académica y profesional en la carrera GTS de la UNED y su vinculación con la presente tesis, se postularon los siguientes contenidos temáticos de interés: Educación ambiental. Competencias Verdes. Gestión turística sostenible / Buenas prácticas sostenibles. Gestión de la calidad e innovación. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Competitividad, rentabilidad, diferenciación y productividad en el turismo hotelero, como temas para una nueva unidad de estudio, esto porque no están contemplados de manera concreta en el diseño curricular de THEE.

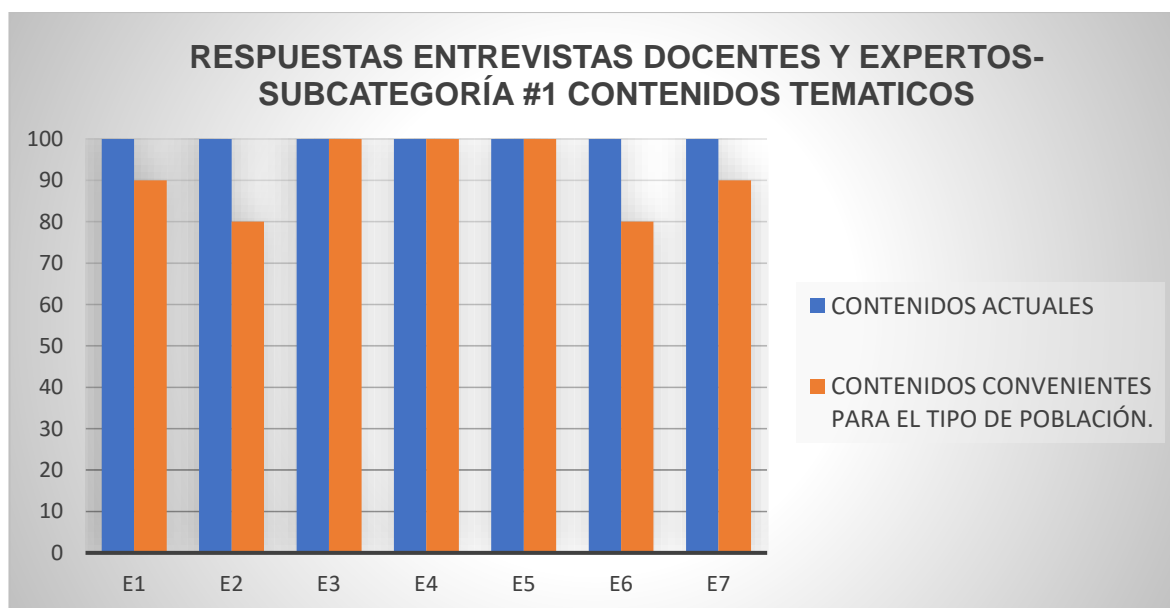
Partiendo de lo anterior, es que se plantean los cuestionamientos dirigidos en primer lugar a los expertos y luego a los docentes contemplando la importancia de estos por sus entendimientos, experiencias y valoraciones, es por eso que se toman en cuenta las contribuciones de ellos de manera significativa.

Durante las entrevistas se contemplaron aspectos como si los contenidos planteados son actualizados, si son convenientes para la población estudiantil de décimo y undécimo grado y si postularían otros contenidos.

En respuesta a lo antes indicado, se plantea el siguiente gráfico:

**GRÁFICO 9**

*RESPUESTAS ENTREVISTAS EXPERTOS Y DOCENTES SUBCATEGORÍA #1 CATEGORÍA #3*



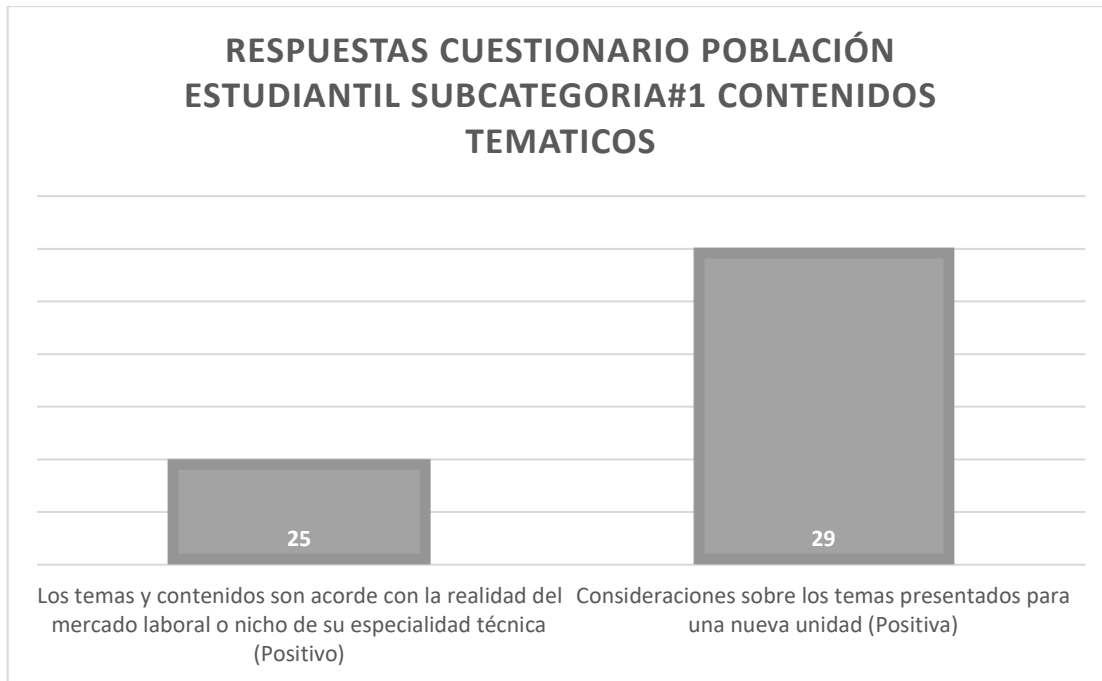
Nota. El gráfico 9 muestra las respuestas de los docentes y expertos durante la aplicación de las entrevistas. Fuente: Elaboración propia. Yoselyn Romero (2022).

En el gráfico se puede apreciar que 3 de los 7 informantes claves concuerdan que los contenidos son atinentes y apropiados para la población estudiantil en cuestión, solo uno indicó que lo ideal es que los contenidos propuestos sean para duodécimo. Eso sí, los 4 expertos concluyeron que son ciertamente elementos necesarios, actualizados, que están a la vanguardia y acorde a la realidad del área laboral turística. Por otro lado, las 3 docentes que, actualmente, están impartiendo la especialidad en interés, concuerdan de manera unánime que los contenidos presentados son actualizados y necesarios para la población propuesta.

En relación a las sugerencias con respecto a otros contenidos, el informante E1, sugirió temas como innovación tecnológica, conciencia ecológica, además de la enseñanza de habilidades blandas, comunicación asertiva e inteligencia emocional, el informante E4, mencionó el tema de responsabilidad social empresarial, temas específicos en relación con eventos especiales, estética de espacios en pro de la identidad costarricense, factibilidad de empresas, el informante E5, sugirió tema de innovación en técnicas de servicio y reservaciones,

**GRÁFICO 10**

RESPUESTAS CUESTIONARIO POBLACIÓN ESTUDIANTIL SUBCATEGORIA#1 CATEGORIA#3



Nota. El gráfico 10 muestra las respuestas de la población estudiantil durante la aplicación del cuestionario. Fuente: Elaboración propia. Yoselyn Romero (2022).

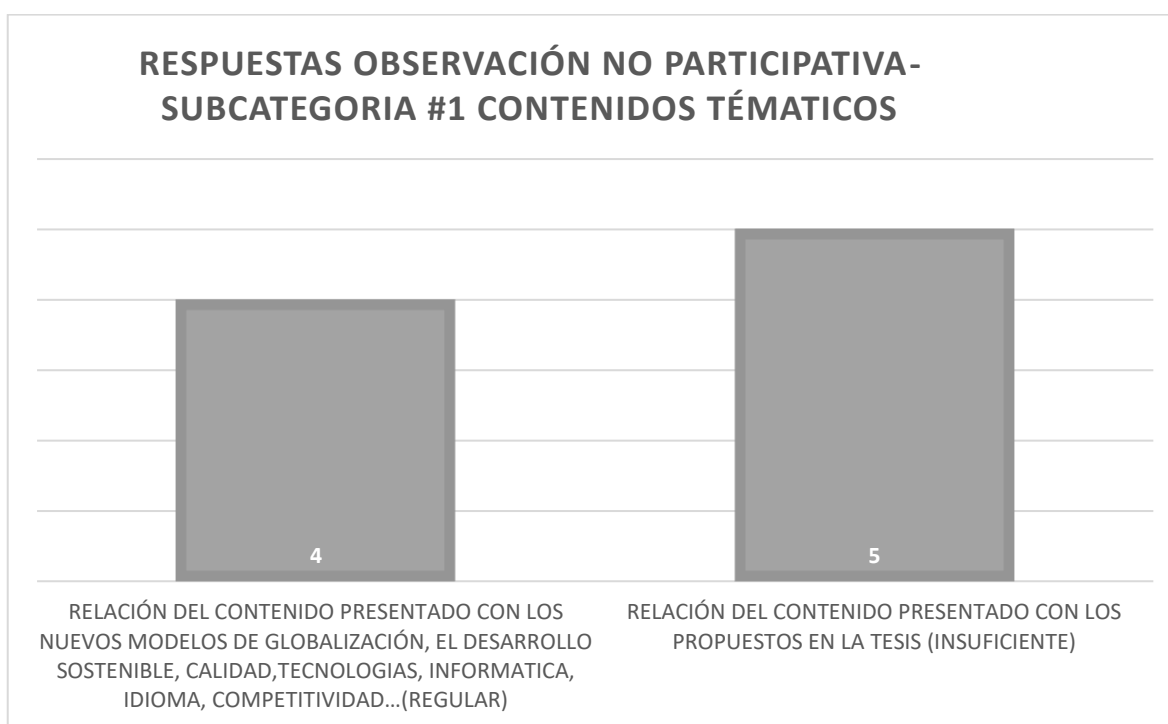
Para los aprendientes se realizaron 6 consultas relacionadas con los contenidos que ven en clases, de los 29, 25 aprendientes consideran de manera positiva, que tienen relación con los campos laborales de la especialidad técnica. Sobre los contenidos de interés propuestos para una nueva unidad de estudio, los 29 consideran que son actuales, que están a la vanguardia en cuanto al turismo hotelero y que son necesarios para su formación académica y profesional.

Además, se preguntó sobre temas que consideran necesarios incluir o fortalecer destacando los siguientes: finanzas y área empresarial, Funciones del personal hotelero, Conocimientos sobre la flora y fauna del país, más sobre cocina, servicio al cliente, ambiente hotelero, historia,

inglés, bar, eventos, educación ambiental, se destaca también que se consulto sobre los ejes transversales, siendo estos Cultura Ambiental para el Desarrollo Sostenible. Educación Integral de la Sexualidad. Educación para la Salud. Vivencia de los Derechos Humanos para la Democracia y Paz, los aprendientes indican que si los han visto en clases.

**GRÁFICO 11**

*RESPUESTAS OBSERVACION NO PARTICIPATIVA SUBCATEGORA #1 CATEGORIA #3*



Nota. El gráfico 11 muestra las respuestas de la sustentante de la observación no participativa. Fuente: Elaboración propia. Yoselyn Romero (2022).

Durante las observaciones de las clases, en especial a los contenidos desarrollados, se evidencia que estos temas muestran muy poca relación con los nuevos modelos de globalización, el desarrollo sostenible, calidad, tecnologías, informática, idioma, competitividad, siendo contenidos no tan

necesarios para el desarrollo de THEE, siendo claro también que no tienen relación con los contenidos antes propuestos.

En relación a lo planteado en el marco teórico, el diseño curricular de la especialidad técnica THEE, elaborado por Campos (2019), especifica como uno de los objetivos generales de la especial lo siguiente: “Preparar técnicos en el nivel medio, acorde con las exigencias del mercado actual y futuro.” Campos (2019.p.34), teniendo esto en consideración, se infiere en que claramente se requiere la ponencia de temas en tendencia, necesitados y demandados por el campo laboral de esta especialidad técnica, este objetivo no está siendo alcanzado en su totalidad a pesar de la obligación de realizar replanteamientos periódicos de los contenidos, el actual diseño curricular es del año 2019, de hace 3 años, esto no permite que los egresados afronten el reto de vida laboral con elementos actualizados y acordes a la realidad.

### **5.3.2 Componente conductual. (de manera general)**

En esta sub categoría se considera las posturas de los informantes claves en cuanto a la posibilidad o el interés de emplear una unidad de estudio con los nuevos contenidos propuestos, donde se toman en cuenta la relevancia y utilidad de estos contenidos, así como propuestas alternas a la de una unidad de estudio para la contemplación de estos contenidos y otros propuestos por los mismos informantes claves.

Partiendo de lo anterior, es que, los informantes expertos E1, E4, sugirieron que no es necesario la realización de una nueva unidad, que lo conveniente y oportuno sería la unificación, alimentación o reajustar los

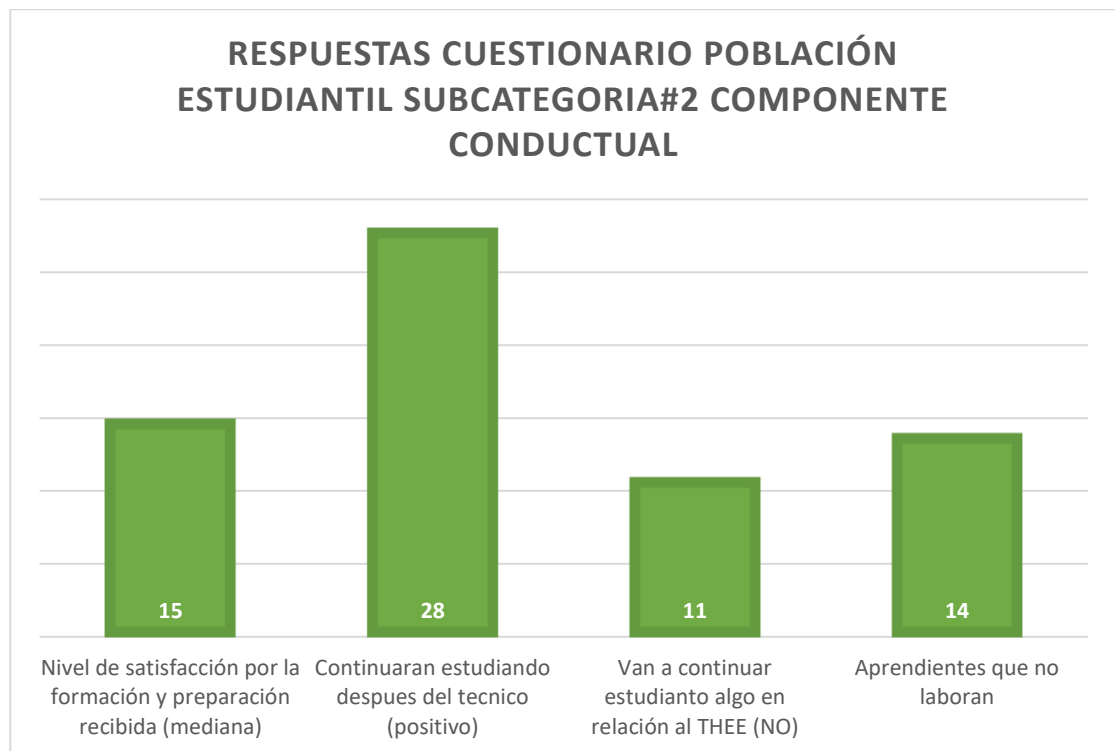


contenidos ya presentados en el programa de estudio de la especialidad, idea secundada por la informante docente E5, exponiendo como ejemplo el contenido CST donde bien se podría alimentar con los temas propuestos, como el de las buenas prácticas sostenibles.

Como observación personal, se menciona que, en el caso de la aplicación de las entrevistas a las 3 docentes, sobre esta categoría, era notorio que algunos contenidos propuestos como las competencias verdes, Gestión de la calidad e innovación, Objetivos de Desarrollo Sostenible y Competitividad, rentabilidad, diferenciación y productividad en el turismo hotelero, no conocían sobre ellos, lo cual fue muy diferente con la aplicación de las mismas preguntas a los expertos, estos si conocían de manera amplia sobre estos temas.

**GRÁFICO 12**

*RESPUESTAS CUESTIONARIO POBLACIÓN ESTUDIANTIL SUBCATEGORIA#2 CATEGORIA#3*



Nota. El gráfico 12 muestra las respuestas de la población estudiantil durante la aplicación del cuestionario. Fuente: Elaboración propia. Yoselyn Romero (2022).

La mitad de los aprendientes se encuentran medianamente satisfechos con la preparación técnica recibida, el 99% de los consultados van a seguir estudiando después de concluido el técnico, aunque el 40% no van a seguir estudiando nada en relación con la especialidad técnica THEE, de los 29 aprendientes solo 14 se encuentran laborando.

## **CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES**

## CONCLUSIONES

Es muy difícil transformar un pensamiento pedagógico instaurado en la comunidad docente, padres y aprendientes, cuando el mismo es palpable, real y visible y lleva muchos años siendo de la misma manera: las denominadas clases presenciales y magistrales de aprendizaje y de contenidos arcaicos; pero también es evidente el hecho que no son suficientes. Es necesario pensar en las redefiniciones de algunos roles, procesos de enseñanza y de aprendizaje de la educación, así como de contenidos actualizados y pertinentes para hacerle frente a las nuevas tecnologías, mercados laborales.

*A continuación, se detallan las conclusiones en respuesta al primer objetivo específico, el identificar las fortalezas y oportunidades de la sub área Gestión Hotelera de especialidad técnica THEE, para el abordaje de una mediación pedagógica adecuada y oportuna, esto de acuerdo al análisis de resultados de la categoría #1 Mediación pedagógica.*

En la mediación pedagógica actual se presentan innovadoras herramientas disponibles que cambian la relación entre profesores y aprendientes, siendo necesario definir el rol nuevo de la persona docente y qué estrategias deben aplicar en los EVA (Espacios Virtuales de Aprendizaje) para promover un verdadero aprendizaje significativo, ya que se utilizan viejas prácticas pedagógicas en nuevos entornos de aprendizaje. Algunas personas docentes muestran aún varias “resistencias” podrían entenderse como lo que Giroux (1992) llama “educadores radicales”, que creen que las funciones de los educadores son la reproducción de

la ideología dominante, de sus formas de conocimiento y la distribución de las habilidades necesarias para la reproducción de la división social del trabajo. Por ende, no hacen uso de todas las herramientas comunicacionales que un entorno pone a su disposición dejando de lado la amalgama de acciones y de prácticas que estos entornos ofrecen, lo que lleva al siguiente punto.

La interacción del profesor y el aprendiente que tienen sobre el contenido es otro aspecto que muestra una alta fragilidad en los contextos virtuales junto, con el desarrollo de trabajo en entornos colaborativos. Es más fácil evaluar un trabajo individual que uno grupal lo que lleva a un conflicto para la persona docente evaluar cómo se llegó al resultado final. Por otra parte, a veces resulta dificultoso para los aprendientes el trabajar en grupo de manera virtual, distintos tiempos para el trabajo, diferencias de miradas al enfocar la tarea o simplemente un compromiso diferente ante el trabajo pedido, suele conspirar contra la realización exitosa del mismo.

Además, los aprendientes llegan o tienen un gran arsenal de saberes sobre innovaciones que, en muchos casos, el docente desconoce. Se puede observar que en el EVA se realizan un cúmulo de tareas con fechas de finalización e inicio, donde en la mediación el proceso instruccional se resume en una serie de trabajos parcelados y con pocas relaciones internas o son solo espacios virtuales utilizados solo adjuntar documentos.

También se da la presentación del contenido o la narración de este, ya sea ésta desde la clásica clase magistral o el nuevo modo de la misma clase antes descrita pero modificada en “filminas” o “presentaciones” por lo que no hay

presencia de gamificación y hay baja creación de contenido digital para el proceso de enseñanza y aprendizaje, al respecto Vargas, et. al (2015) sostiene que la gamificación en la educación es:

La utilización de juegos para mejorar el compromiso y la motivación de los estudiantes. No es jugar por Jugar. El juego debe estar orientado a los resultados de aprendizaje. Debe generar reglas y recompensas, en función de un aprendizaje esperado, para que sea una gamificación. (Vargas, et.al, 2015, pp 105-112)

Por lo que cabe importante, ampliar sobre la importancia de la creación de contenido digital y la gamificación en la mediación pedagógica, siendo una de las principales debilidades observada.

La creación de contenido digital en la educación, estos son recursos, insumos, áreas de creación, entornos dinámicos y didácticos indispensables para ofrecer una educación de calidad. Además, los contenidos digitales, ahora forman parte de la realidad y el contexto de vida de los aprendientes, por ende, debe tomarse en cuenta para el aprendizaje situado y significativo.

En el contexto sociocultural y el marco de la “realidad” donde están inmersos los aprendientes, se exigen los contenidos digitales como elementos claves para la adquisición de habilidades y competencias actuales, requeridas para que los aprendientes sean competentes, autónomos, y que respondan con éxito a las exigencias de una sociedad universalizada y tecnológica. Los contenidos digitales hacen que las actividades, el entorno, relación docente- aprendiente y aprendiente- aprendiente sea más atractiva, divertida, innovadora y creativa. Además, son importantes porque son contenidos interactivos,

actualizados, multimedios, la información es no lineal y el aprendiente también puede crear contenidos. El uso de contenidos digitales mejora el rendimiento, minimiza tiempos, aumenta el alcance y garantiza mejores resultados de tareas y trabajos cotidianos tanto del docente como de los aprendientes.

Sobre el uso de la gamificación en el ámbito educativo, este es muy importante porque estimula las relaciones sociales entre los involucrados en el proceso formativo, incrementa la motivación por el aprendizaje, aumenta la atención y la concentración, otorga voz al aprendiente, potencia la participación, interactividad y creatividad, fomenta las nuevas tecnologías y el trabajo en equipo, al docente le permite evaluar competencias como la observación, resolución de problemas o la toma de decisiones.

No se da retroalimentación, siendo necesario para que los aprendientes tengan en claro y comprender mejor los objetivos de aprendizaje, las competencias que deben desarrollar, conocer sobre el estado de sus avances y puntos de mejora, mejorar la relación entre ellos y con los docentes.

Lo antes mencionado confluye en una serie de dificultades para los docentes de la especialidad a la hora de implementar sus clases.

*Seguidamente, se detallan las conclusiones en respuesta al segundo objetivo específico, evidenciar la importancia de promover contenidos y competencias para fortalecer las cualificaciones y acreditaciones del perfil profesional de las personas aprendientes y de las competencias de la sub área Gestión Hotelera de la especialidad técnica THEE, esto de acuerdo al análisis de resultados de la categoría #2 Fortalecimiento de Competencias*

Lo que parece actuar como un límite para la pretensión de desarrollar procesos y recursos para que los aprendientes logren competencias, es que para el conjunto docente la utilización de nuevos recursos, tecnologías, procesos entre otros, implica en mayor cantidad de horas dedicadas al estudiante, mayor cantidad de tiempo de conexión, un aumento paulatino de horas de corrección, poco tiempo para capacitaciones,

Como parte de los procesos y recursos se recomienda lo ya antes mencionado la gamificación y creación de contenidos digitales, por los beneficios que promueve en los procesos educativos que según Valderrama, B. (2015) son generar retroalimentación oportuna para los aprendientes, promover instancias de aprendizaje activo, mejorar los aprendizajes de los aprendientes, proporcionar información al docente del curso, fomentar la relación entre pares y en equipos, motiva a los aprendientes a participar activamente en la clase. (Valderrama, B., 2015, pp 72-78).

Sobre la importancia de las cualificaciones y acreditaciones, perfil profesional y ocupacional, teniendo en cuenta que la educación forma parte importante para la creación de la sociedad, no se puede seguir construyendo sobre cimientos obsoletos, sino que es necesario comenzar a edificar sobre la base de las actuales innovaciones con las que se enfrenta cotidianamente, significa el avance de las innovaciones a nivel tecnológico y la difusión de los conocimientos utilizando las herramientas que nos brinda dicho avance.

*Finalmente, se detallan las conclusiones en respuesta al tercer objetivo específico, definir acciones para promover una unidad de estudio en vinculación de*



*contenidos y competencias, en aras de fortalecer los resultados de aprendizaje de la sub área de la sub área Gestión Hotelera de la especialidad técnica THEE, esto en concordancia con el análisis de resultados de la categoría #3 Unidad de estudio.*

Se concluye que la aplicación de modelos y estrategias son solo una réplica de lo que sucede en el aula presencial, se está en presencia nuevamente de “viejas prácticas en nuevos espacios de aprendizaje”.

Las unidades de estudios muchos son escritos de experiencias en educación presencial, pero poco material específico que hable o mencione estrategias diferentes, que sean específicas para el proceso de enseñanza y posterior evaluación del mismo en el ciberespacio.

Se debe promover una nueva unidad de estudio o actualizar contenidos, proponiendo los temas de interés antes mencionados educación ambiental o conciencia ecológica, competencias verdes, gestión turística sostenible / buenas prácticas sostenibles, gestión de la calidad e innovación, Objetivos de Desarrollo Sostenible, competitividad, rentabilidad, diferenciación y productividad en el turismo hotelero, innovación tecnológica, enseñanza de habilidades blandas, comunicación asertiva e inteligencia emocional, responsabilidad social empresarial, temas específicos en relación con eventos especiales, estética de espacios en pro de la identidad costarricense, factibilidad de empresas, técnicas de servicio y reservaciones entre otros.

## RECOMENDACIONES

Una vez concluida la investigación se recomiendan los siguientes aspectos.

Brindar al cuerpo docente capacitaciones, a raíz de las innovaciones tecnológicas y, sobre todo, de la influencia que han traído aparejadas las redes sociales; esto porque si a la mala utilización del entorno de aprendizaje se le suma la escasa capacitación del cuerpo docente, tendremos como resultado un proceso educativo débil y casi nulo en lo que refiere a la buena educación.

El docente debe ocuparse en poseer una mayor experiencia académica, mayores habilidades comunicativas, mayor manejo de las herramientas informáticas de que dispone en la plataforma o que se encuentran disponibles en la web. El papel del profesor debe convertirse en ayudante o mentor y, por otra parte, los aprendientes en participantes activos.

En las clases debe haber discusiones profundas y detalladas, estrategias, técnicas, métodos y situaciones mediadas por EVA, esto hace que los aprendientes se vuelven independientes, el acceso a los profesores se vuelve igualitario y directo, la interacción del grupo aumenta entre los aprendientes de forma significativa y, de esta forma, la comunicación entre los participantes aumenta.

Realizar trabajos colaborativos que no terminen mostrando división de tareas si no una tarea de complementación para llegar a alcanzar un fin, además de tener en cuenta realizar un foro de retroalimentación en donde los aprendientes pueden volcar sus opiniones sobre los trabajos grupales llevados a cabo y sobre las formas en que se relacionaron entre ellos, estos comentarios merecen ser tenidos en cuenta a la hora de planificar experiencias de trabajo en grupo en EVA

Comunicaciones por videochat o crear un ambiente “face to face” hace que todo se transforme de una manera más cercana, deben reemplazar los viejos y abundantes archivos puestos a disposición del estudiante en un apartado para su descarga, ya que estos implican mucho tiempo de resolución, además de que no se sabe realmente quién los realiza.

Como parte de los procesos y recursos se recomienda el uso de aplicaciones y software que potencian la gamificación como los de sistema de respuesta rápida como kahoot, socrative, o de juego de roles como lo es minecraft, enseñanza de idiomas Duolingo, enseñanza de matemáticas geogebra o enseñanza de programación code combat scratch.

## 1.7 REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Campos, M. (octubre, 2009). *Modalidad Comercial y Servicios Especialidad: Turismo en Hotelería y Eventos Especiales. Nivel: Décimo. Diseño Curricular bajo El Modelo de Educación basada en Normas por Competencia. Ministerio de Educación Pública de Costa Rica.*  
<https://www.mep.go.cr/sites/default/files/programadeestudio/programas/turismo-hoteleria-10.pdf>
- Chinchilla, M. (2015). *El taller de educación ambiental como estrategia didáctica para promover la sostenibilidad de los recursos naturales en estudiantes de escuelas primarias rurales costarricenses.* (Tesis Maestría. UNED Costa Rica)  
<https://investiga.uned.ac.cr/urbanecology/wpcontent/uploads/sites/30/2018/09/TESIS-MARCOS-CHINCHILLA-2015.pdf>
- Díaz González, M. J. (2020). Guía PRADO. Sostenibilizar el currículo de la Educación Secundaria. *Revista De Educación Ambiental Y Sostenibilidad*, 2(1), 1401.  
<https://revistas.uca.es/index.php/REAYS/article/view/5821/6357>
- Martínez-Villar, A. (2013). *La educación ambiental y la formación profesional para el empleo: la integración de la sensibilización ambiental.* (Tesis doctoral, Granada: Universidad de Granada). <http://www.sga.uma.es/index.php/108-tesis-doctorales/id/349-la-educacion-ambiental-y-la-formacion-profesional-para-el-empleo-la-integracion-de-la-sensibilizacion-ambiental>

- Miranda, D. (2019). Estrategias de formación permanente de las competencias docentes requeridas en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales de colegios técnicos mediante una propuesta de plan formativo (Tesis Maestría: Tecnológico de Costa Rica).  
<https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/11231>
- Pereira Moliner, J. et al. (2019). Sostenibilidad, calidad, innovación y ventaja competitiva en el sector hotelero: un estudio de caso. Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio, 3 (1), 1-21.  
<https://www.uco.es/ucopress/ojs/index.php/riturem/article/view/11474/10897>
- Ramírez ,J. Gutiérrez, R. (2018). Educación y conciencia ambiental en estudiantes de dos colegios técnicos nocturnos de la provincia de Cartago, Costa Rica. Revista Innovaciones Educativas UNED.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6522028>
- Monreal, M & Guitart, M. (2012). Consideraciones Educativas de la Perspectiva Ecológica de Urie Bronfendrenner. Universidad de Girona  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3972894>
- Rivera, L.& García, A. (2019). Fundamentos Conceptuales. Procesos y Desarrollos de las Competencias en Educación. Editorial: Universidad del Tolima, 2019.
- Quesada, D. (2019). Experiencias educativas sobre la mediación pedagógica del personal docente indígena en torno a la aplicación y consolidación de la reforma del subsistema de educación indígena dentro del territorio indígena de Quitirrisí, durante el I y II Semestre del año 2019. (Tesis Maestría. UNED Costa Rica)

Fernández, A. (s.f) El diseño curricular. La práctica curricular y la evaluación curricular.

[http://sistemas2.dti.uaem.mx/evadocente/programa2/Psic009\\_13/documentos/06%20DISENO%20Y%20EVALUACION%20CURRICULAR.pdf](http://sistemas2.dti.uaem.mx/evadocente/programa2/Psic009_13/documentos/06%20DISENO%20Y%20EVALUACION%20CURRICULAR.pdf)

Hernández, G. (2013), Gestión de Calidad en las Empresas Turísticas Sostenibles Primera edición San José Costa Rica. Editorial EUNED.

Gómez, R. (2013). El desarrollo sostenible según Brundtland.  
<https://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0686956.pdf>

Garcia, F. (2012). Conceptos sobre innovación, Contribución al Análisis Pest.  
[www.acofi.edu.co](http://www.acofi.edu.co) > [DOC PE Conceptos Innovacion](#)

Strietska-Illina, O. et al. (2011). Competencias Profesionales para Empleos verdes. Una mirada a la situación mundial. Copyright © International Labour Organization.

Llubere, A. (2013). Sinopsis: Reporte Final Empleo Verde 2013, Habilidades y Competencias para los empleos en una economía verde, perspectivas de las empresas costarricenses.

Andre, M. (2017). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Manual de referencia Sindical sobre la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Copyright © Organización Internacional del Trabajo.

Valderrama, B. (2015). Los secretos de la gamificación: 10 motivos para jugar. Capital Humano. 72-78.

- Vargas, J. et al. (2019). Resumen Estado de la Educación. Litografía e imprenta: Masterlitho. <https://estadonacion.or.cr/wp-content/uploads/2019/08/Estado-Educacio%CC%81n-RESUMEN-2019-WEB.pdf>
- Vargas-Henríquez, J., Garcia-Mundo, L., Genero, M. y Piattini, M. (2015). Análisis de uso de la Gamificación en la Enseñanza de la Informática. Actas de las XXI Jornadas de enseñanza Universitaria de la Informática. 105-112.
- Socatelli P, M (s. f) La competitividad en turismo. Inter Mark.
- Ramírez, R. et al. (2017). Líneas de investigación de la Licenciatura Mediación Pedagógica Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa Área de Formación Pedagógica.
- Barrantes, R. (2014). Investigación: un camino al conocimiento. Un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto. San José, Costa Rica. EUNED.
- Salinas, M. et al (2013). La evaluación educativa y el paradigma estructural interpretativo: cualitativo, hermenéutico o fenomenológico. Universidad de Antioquia Medellín.
- López, O. et al. (2007). La ética en la investigación. Telos, 9 (2), 345-357. ISSN: 1317-0570. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=993/99318750010>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. PEARSON EDUCACIÓN, Colombia.
- Torres, M., Paz. K. & Salazar. F. (2014). Métodos de recolección de datos para una investigación. Boletín Electrónico, N. 03. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33095415/METODOS>

\_DE\_RECOLECCION\_DE\_DATOS\_PARA\_UNA\_INVESTIGACION.pdf?response-content  
disposition=inline%3B%20filename%3D6\_02\_14\_METODOSDERECOLECCIONDEDATOSPARAU.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191210%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4\_request&X-Amz-Date=20191210T182423Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=afd537ea2c4dde64ff851496dc62c2f6e04db89dbfd00ab4f5d11a4ee738b8bb

Campos, G y Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. Revista Xihmai, 7 (13), pp. 45-60. Recuperado de file:///C:/Users/sharo/Downloads/Dialnet-LaObservacionUnMetodoParaElEstudioDeLaRealidad-3979972.pdf

CALUFA. (2020). Página web oficial. Recuperado de <http://www.calufa.com/>.



## 1.8 ANEXOS

### 1.8.1 CONSENTIMIENTO INFORMADO



Universidad Técnica Nacional  
Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa  
Licenciatura en Mediación Pedagógica

Fecha: xxxx

Presentación: Como parte de una investigación en el 2021 para la licenciatura en Mediación Pedagógica de la Universidad Técnica Nacional, se está desarrollando la siguiente investigación sobre: Análisis de contenidos temáticos en el proceso de mediación pedagógica para el fortalecimiento de las competencias de la subárea Gestión Hotelera de la Especialidad Técnica Turismo de Hotelería y Eventos Especiales, para las personas aprendientes del CTP CALUFA, Alajuela, periodo 2021.

Por tanto, la investigadora Yoselyn Romero Saldaña, requiere poder definir y concretar un panorama con mayor claridad sobre aspectos centrales de la investigación, en la cual es fundamental el acercamiento, la opinión y experiencias del personal docente y población estudiantil inmersas en dicha realidad situada. Es partir de lo anterior que es de suma importancia conocer su opinión como informante clave, para poder facilitar el proceso de investigación en la etapa de trabajo de campo.

Se informa que su participación es completamente voluntaria e incluso confidencial si así lo desea, sus planteamientos no se usarán para ningún otro propósito fuera de lo dicho anteriormente y cuando acabe el trabajo de campo, se le hará llegar los resultados de la investigación. Se le solicita si es posible que sus respuestas, opiniones y experiencia sean grabadas.

La presente entrevista o conversación es conducida por la alumna Yoselyn Romero Saldaña estudiante de la Licenciatura en Mediación Pedagógica del Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa de la Universidad Técnica Nacional.

Grabación

Confidencial

Nombre y firma de la persona entrevistada.

Muchas gracias por su colaboración.

## 1.8.2 GUÍAS DE INSTRUMENTOS

### 1.8.2.1 Guía de entrevista a profundidad (3 Docentes)



Universidad Técnica Nacional  
Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa  
Licenciatura en Mediación Pedagógica

#### Guía de Entrevista a Profundidad (Docentes)

La siguiente guía tiene como propósito orientar la entrevista a realizar con el personal docente del Colegio Técnico Nocturno CALUFA, como parte de las acciones sustantivas del Trabajo Final de Graduación modalidad tesis denominada “Análisis de contenidos temáticos en el proceso de mediación pedagógica para el fortalecimiento de las competencias de la subárea Gestión Hotelera de la Especialidad Técnica Turismo de Hotelería y Eventos Especiales, para las personas aprendientes del CTP CALUFA, Alajuela, periodo 2021”.

La información suministrada en esta entrevista será utilizada para fines meramente académicos por lo que su contenido y tratamiento será confidencial, de antemano se agradece su participación en este proceso.

#### I. Información general

Nombre de la persona entrevistada:

Fecha:

Lugar o medio:

Hora de inicio: \_\_\_\_\_

Hora de finalización: \_\_\_\_\_

Total de ítems:15

#### I. Temas

##### **VARIABLE: MEDIACIÓN PEDAGÓGICA**

Subcategorías: Fortalezas, desafíos y oportunidades. Innovación y estrategias pedagógicas. Componente afectivo.

1. ¿Cuáles cree usted que son pilares fundamentales en el desarrollo de la docencia? (consideraciones importantes sobre la mediación pedagógica)
2. Dentro de la relación docente, estudiante y aula, ¿Qué aspectos considera que tienen ustedes como fortalezas, desafíos y oportunidades para el abordaje de una mediación pedagógica adecuada y oportuna?
3. Con respecto al proceso formativo ¿Cuáles son las acciones, ejercicios, procedimientos actividades y estrategias que se realizan? ¿Considera que estas son novedosas, placenteras y significativas?
4. Considera, ¿Que el proceso formativo actual está relacionado con el aprendizaje situado, significativo, diversificado, sostenible, permanente y continuo?
5. ¿Cómo ha sido su experiencia o su participación docente en el CALUFA, así como su proceso de formación profesional y emocional?

**VARIABLE: FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS**

Subcategorías: Competencias. Cualificaciones y acreditaciones del perfil profesional de los aprendientes.

1. ¿Cuáles son las competencias que deben desarrollar y lograr sus estudiantes con respecto a la especialidad THEE?
2. ¿Qué procesos y recursos tienen para el desarrollo y logro de esas competencias?
3. ¿Considera que esos procesos y recursos son óptimos y adecuados para enfrentar la demanda y necesidad de una formación de calidad, significativa y actualizada en confrontación con la práctica y realidad del mercado laboral o nicho de la especialidad?
4. ¿Las competencias propuestas en el diseño curricular de THEE, procuran que los egresados afronten el reto de vida laboral con elementos actualizados y acordes a la realidad?
5. Sobre el perfil profesional y ocupacional que se establece para la población estudiantil del THEE ¿Sabe cuáles son?
6. ¿Sus estudiantes tienen conocimiento o usted ha enseñado o comentado sobre cuáles son las competencias que deben de lograr y cuáles son sus acreditaciones y cualificaciones, así como su perfil profesional y ocupacional?

7. ¿Ha enseñado sobre los ejes transversales señalados en el programa de la especialidad técnica?

**VARIABLE: UNIDAD DE ESTUDIO**

Subcategorías: Contenidos temáticos actualizados, acorde a la realidad. Componente conductual.

1. ¿Los contenidos programados en el diseño curricular de THEE, responden a los nuevos modelos de globalización económica, el desarrollo sostenible, la búsqueda continua de la calidad, las alianzas tecnológicas, el uso de la informática, el manejo de otro idioma y la competitividad, entre otros?
2. Para el actual proceso de tesis, se plantean los siguientes contenidos temáticos de interés Educación ambiental. Competencias Verdes. Gestión turística sostenible / Buenas prácticas sostenibles. Gestión de la calidad e innovación. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Competitividad, rentabilidad, diferenciación y productividad en el turismo hotelero, como temas para una nueva unidad de estudio, esto porque no están contemplados de manera concreta en el diseño curricular de THEE. Desde su entendimiento, experiencia y valoración, ¿Cuál es su opinión al respecto? ¿Postularía otros temas?
3. ¿Considera de utilidad, relevante o importante una nueva unidad de estudio? O ¿Tiene o propone usted alguna otra alternativa de hacerle llegar a los aprendientes elementos actualizados y acordes a la realidad?

**¡Muchas gracias!**

Firma del entrevistado (a): \_\_\_\_\_

(Si lo desea)

### 1.8.2.2 Guía de entrevista a profundidad (4 Expertos)



Universidad Técnica Nacional  
Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa  
Licenciatura en Mediación Pedagógica

### Guía de Entrevista a Profundidad (Expertos)

La siguiente guía tiene como propósito orientar la entrevista a realizar con los expertos, como parte de las acciones sustantivas del Trabajo Final de Graduación modalidad tesis denominada “Análisis de contenidos temáticos en el proceso de mediación pedagógica para el fortalecimiento de las competencias de la subárea Gestión Hotelera de la Especialidad Técnica Turismo de Hotelería y Eventos Especiales, para las personas aprendientes del CTP CALUFA, Alajuela, periodo 2021”.

La información suministrada en esta entrevista será utilizada para fines meramente académicos por lo que su contenido y tratamiento será confidencial, de antemano se agradece su participación en este proceso.

### **I. Información general**

Nombre de la persona entrevistada:

Fecha:

Lugar o medio:

Hora de inicio: \_\_\_\_\_

Hora de finalización: \_\_\_\_\_

Total de ítems: 4

### **II. Temas**

VARIABLE: UNIDAD DE ESTUDIO

Subcategorías: Contenidos temáticos actualizados, acorde a la realidad. Componente conductual.

Indicadores: Valoración sobre los diferentes contenidos temáticos planteados. Actitudes hacia la posibilidad del diseño de una unidad de estudio.

1. Para el actual proceso de tesis, se plantean los siguientes contenidos temáticos de interés Educación ambiental. Competencias Verdes. Gestión turística sostenible / Buenas prácticas sostenibles. Gestión de la calidad e innovación. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Competitividad, rentabilidad, diferenciación y productividad en el turismo hotelero, como temas para una nueva unidad de estudio, esto porque no están

contemplados de manera concreta en el diseño curricular de THEE. Desde su entendimiento, experiencia y valoración,

1.1 ¿Considera que son temas actualizados y pertinentes a la especialidad THEE?

1.2 ¿Considera que son temas pertinentes o convenientes para la población estudiantil de décimo y Undécimo grado?

1.3 ¿Postularía o propone otros temas?

2. ¿Considera de utilidad, relevante o importante una nueva unidad de estudio? O ¿Tiene o propone usted alguna otra alternativa de hacerle llegar a los aprendientes elementos actualizados y acordes a la realidad?

***¡Muchas gracias!***

Firma del entrevistado (a): \_\_\_\_\_

(Si lo desea)

### 1.8.2.3 Observación no participativa (3 observaciones)



Universidad Técnica Nacional  
Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa  
Licenciatura en Mediación Pedagógica

#### Observación no participativa

La presente observación tiene como objetivo recopilar información para poder analizar las experiencias educativas sobre las variables mediación pedagógica y fortalecimiento de competencias, donde se contemplan los indicadores de apreciación y análisis del entorno y relaciones aula-docente-aprendiente, estimación sobre la innovación y las estrategias pedagógicas y la valoración emocional tanto del docente como de las personas aprendientes así como la observación de procesos y recursos para el desarrollo y logro de competencias y contenidos actualizados en el entorno del Colegio Técnico Nocturno CALUFA, esto como parte de las acciones de investigación de la propuesta de la tesis “ Análisis de contenidos temáticos en el proceso de mediación pedagógica para el fortalecimiento de las competencias de la subárea Gestión Hotelera de la Especialidad Técnica Turismo de Hotelería y Eventos Especiales, para las personas aprendientes del CTP CALUFA, Alajuela, periodo 2021.” Postulada por la sustentante Yoselyn Romero Saldaña.

Nombre del docente observado: \_\_\_\_\_

Curso: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

No	Subcategorías	Aspectos			
1	1.Fortalezas, desafíos, y oportunidades. 2.Componente afectivo.	Se identifica fortalezas, desafíos y oportunidad	Se prioriza la participación, colaboración, convivencia	Las actitudes, sensibilidades y conductas tanto del docente como de los aprendientes	Hay una participación genuina de todos los involucrados en proceso formativo (mediador, aprendientes, contenidos, recursos, metodologías,



		ades para el abordaje de una mediación pedagógica adecuada y oportuna.	y trabajo en equipo.	son idóneas, respetuosas, amistosas y pertinentes a la relación docente – aprendiz.	actividades, entornos, infraestructura etc.)	
<b>2</b>	1. Innovación y las estrategias pedagógicas. 2. competencias.	Las acciones, ejercicios, procedimientos, actividades y estrategias son novedosas, placenteras y significativas.	El proceso formativo está relacionado con el aprendizaje situado, significativo, diversificado, sostenible, permanente y continuo.	Los procesos y recursos son óptimos y adecuados para enfrentar la demanda y necesidad de una formación de calidad, significativa y actualizada en confrontación con la práctica y realidad del mercado laboral o nicho de la especialidad	Se identifica con facilidad la o las competencias desarrolladas y están estas planteadas en el diseño curricular de la especialidad THEE.	Utilizan herramientas o aplicaciones tecnológicas - virtuales didácticas.

3	1.Contenido s temáticos actualizados , acorde a la realidad.	Los contenidos presentados responden o están relacionados con los nuevos modelos de globalización económica, el desarrollo sostenible, la búsqueda continua de la calidad, las alianzas tecnológicas, el uso de la informática, el manejo de otro idioma y la competitividad, entre otros.	Los contenidos presentados están relacionados con algunos de los contenidos temáticos de interés propuestos para el diseño de una nueva unidad de estudio.
---	--	--	--

**Valores:**

- 1.Excelente**
- 2. Muy Bueno**
- 3. Bueno**
- 4. Regular/ suficiente**
- 5. Malo/ insuficiente**

Bitácora de la observación no participativa

La presente bitácora tiene como objetivo recopilar los datos específicos de la observación no participativa.

Nombre del docente observado: \_\_\_\_\_

Curso: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

<b>No. Subcategorías.</b>	<b>Aspectos observados</b>	<b>Detalles</b>	<b>Comentarios</b>
1	Se identifican fortalezas, desafíos y oportunidades para el abordaje de una mediación pedagógica adecuada y oportuna.	¿Cuáles son? Fortalezas: Desafíos: Oportunidades:	

	Se prioriza la participación, colaboración, convivencia y trabajo en equipo.	¿Cómo?	
	Las actitudes, sensibilidades y conductas tanto del docente como de los aprendientes son idóneas, respetuosas, amistosas y pertinentes a la relación docente – aprendiz.	¿Cuáles son esas actitudes o conductas? Y ¿son estas adecuadas?	
	Hay una participación genuina de todos los involucrados en proceso formativo (mediador, aprendientes, contenidos, recursos, metodologías, actividades, entornos, infraestructura etc.)	¿Cómo?	
<b>2</b>	Las acciones, ejercicios, procedimientos, actividades y estrategias son novedosas, placenteras y significativas.	¿Cuáles son?	

	<p>El proceso formativo está relacionado con el aprendizaje situado, significativo, diversificado, sostenible, permanente y continuo.</p>	<p>¿Qué aspectos me indican esas relaciones?</p>	
	<p>Los procesos y recursos son óptimos y adecuados para enfrentar la demanda y necesidad de una formación de calidad, significativa y actualizada en confrontación con la práctica y realidad del mercado laboral o nicho de la especialidad.</p>	<p>¿Cuáles son esos procesos y recursos? ¿Por qué son o no son óptimos y adecuados?</p>	
	<p>Se identifica con facilidad la o las competencias desarrolladas y están estas planteadas en el diseño curricular de la especialidad THEE.</p>	<p>¿Cuáles son? ¿Están o no planteados en el currículo?</p>	
	<p>Utilizan herramientas o aplicaciones tecnológicas- virtuales didácticas.</p>	<p>¿Cuáles herramientas?</p>	

<b>3</b>	Los contenidos presentados responden o están relacionados con los nuevos modelos de globalización económica, el desarrollo sostenible, la búsqueda continua de la calidad, las alianzas tecnológicas, el uso de la informática, el manejo de otro idioma y la competitividad, entre otros.	¿Con cuál o cuáles está relacionado? Y ¿Por qué?	
	Los contenidos presentados están relacionados con algunos de los contenidos temáticos de interés propuestos para el diseño de una nueva unidad de estudio.	¿Con cuál o cuáles está relacionado? Y ¿Por qué?	

## 1.8.2.4 Cuestionario (32 aprendientes)



### Cuestionario (Aprendientes)

Formulario para estudiantes

El presente cuestionario tiene como objetivo recopilar información respecto de la percepción del estudiantado del Colegio Técnico Nocturno CALUFA sobre las categorías Mediación pedagógica, fortalecimiento de competencias y unidad de estudio de la propuesta de tesis " Análisis de contenidos temáticos en el proceso de mediación pedagógica para el fortalecimiento de las competencias de la subárea Gestión Hotelera de la Especialidad Técnica Turismo de Hotelería y Eventos Especiales, para las personas aprendientes del CTP CALUFA, Alajuela, periodo 2021." postulada por la sustentante Yoselyn Romero Saldaña.

Es menester indicar que, la información por usted brindada será de uso exclusivo para esta investigación por lo que la misma será tratada con la confidencialidad necesaria, al mismo tiempo se le agradece su colaboración en este proceso.

Total de ítems: 22

#### **I. INFORMACIÓN GENERAL**

1. Correo electrónico \*

\_\_\_\_\_

2. Número de Cédula \*

\_\_\_\_\_

3. Edad \*

*Marca solo un óvalo.*

De 18 a 25 años

De 25 a 35 años

De 35 a 45 años

4. Género \*

*Marca solo un óvalo.*

Femenino

Masculino

Otros:

5. Número telefónico o celular \*

6. Grado actual \*

*Marca solo un óvalo.*

Décimo

Undécimo

Duodécimo

## **II PERCEPCIÓN DEL ESTUDIANTADO**

En esta sección se agradece colocar sus impresiones y valoraciones según lo que ha experimentado en su proceso de formación académica y profesional en la Especialidad Técnica Turismo Hotelero y Eventos Especiales (THEE) ofrecida en el CALUFA.

Al responder algunas de las preguntas se solicita contestar en una escala del 1 al 5 en la siguiente valoración: 1. Siempre, 2. Casi Siempre 3. Medianamente 4. Casi Nunca, 5. Nunca.

### **1. VARIABLE: MEDIACIÓN PEDAGÓGICA**

1.1 ¿Se propicia en sus clases un ambiente participativo, colaborativo, de convivencia, de trabajo en equipo y juegos, que invita a la construcción de conocimientos en conjunto?

*Marca solo un óvalo.*

1. Siempre

2. Casi siempre

3. Medianamente

4. Casi nunca

5. Nunca

1.2 ¿Las acciones, ejercicios, procedimientos actividades y estrategias desarrolladas en clases son novedosas, placenteras y significativas para usted?

*Marca solo un óvalo.*

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. Medianamente
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

1.3 ¿Las actitudes, sensibilidades y conductas del docente son idóneas, respetuosas, amistosas y pertinentes a una correcta relación docente – aprendiz?

*Marca solo un óvalo.*

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. Medianamente
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

1.4 ¿La formación académica presente en sus clases permite que usted forme su propio criterio a partir de sus experiencias, conocimientos previos o realidad?

*Marca solo un óvalo.*

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. Medianamente
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

1.5 ¿En la formación académica presente en sus clases el docente da atenciones individualizadas que permita que usted autorregule (controle) sus aprendizajes y permite una formación autónoma?

*Marca solo un óvalo.*



- 1.Siempre
- 2.Casi siempre
- 3.Medianamente
- 4.Casi nunca
- 5. Nunca

1.6 ¿Se denota en la práctica educativa el conocimiento del docente en el desarrollo de sus cursos?

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- 2.Casi siempre
- 3.Medianamente
- 4.Casi nunca
- 5. Nunca

1.7 ¿Utilizan herramientas o aplicaciones tecnológicas- virtuales didácticas durante el desarrollo de las clases?

*Marca solo un óvalo.*

- 1.Siempre
- 2.Casi siempre
- 3. Medianamente
- 4.Casi nunca
- 5. Nunca

1.8 ¿Se realizan en sus cursos acciones orientadas a la investigación, exposiciones y acción social?

*Marca solo un óvalo.*

- 1.Siempre
- 2.Casi siempre
- 3.Medianamente
- 4.Casi nunca
- 5. Nunca

1.9 ¿Qué aspectos puede usted identificar como fortalezas, desafíos y oportunidades para que se dé un proceso formativo adecuado y oportuno?

## 2. VARIABLE: FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS

2.1 ¿Conoce las diferentes competencias (perfil profesional y ocupacional, resultados de aprendizaje, cualifi) que usted como estudiante debe lograr desarrollar sobre su especialidad técnica?

*Marca solo un óvalo.*

SI

NO

2.2 ¿Los procesos y recursos utilizados en clases son de calidad, significativos y actualizados en confrontación con la práctica y realidad del mercado laboral o nicho de su especialidad técnica?

*Marca solo un óvalo.*

SI

NO

2.3 ¿Le brinda su formación en THEE, habilidades para emprender, es decir desarrollar un negocio propio?

*Marca solo un óvalo.*

SI

No

## 3.VARIABLE: UNIDAD DE ESTUDIO

3.1 ¿Los temas y contenidos que el docente da en clases, son actualizados y acorde con la realidad del mercado laboral o nicho de su especialidad técnica?

*Marca solo un óvalo.*

SI

NO

3.2 ¿Ha visto durante sus cursos alguno de los siguientes temas o contenidos o algo que tenga alguna relación con estos? Puede marcar varios

*Marca solo un óvalo.*

- Educación ambiental.
- Competencias Verdes.
- Gestión turística sostenible / Buenas prácticas sostenibles.
- Gestión de la calidad e innovación.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Competitividad, rentabilidad, diferenciación y productividad en el turismo hotelero.

3.3 ¿Considera que los contenidos o temas propuestos anteriormente son actuales, están a la vanguardia en cuanto al turismo hotelero, son necesarios para su formación académica y profesional?

*Marca solo un óvalo.*

- SI
- NO

3.4 Si tiene algún tema o contenido nuevo que le parezca necesario aprender para el fortalecimiento de la preparación técnica que recibe, favor anótelos

3.5 Considera que, de los temas, contenidos o cursos vistos, hay alguno que se deba reforzar, que se deba dar más ampliamente, o que se deba actualizar, Favor anote el nombre de los contenidos o el curso.

3.6 Los siguientes son los ejes transversales planteados para su especialidad técnica, ¿Ha visto alguno en sus clases? Puede marcar varios.

*Marca solo un óvalo.*

- Cultura Ambiental para el Desarrollo Sostenible. Educación
- Integral de la Sexualidad.
- Educación para la Salud.
- Vivencia de los Derechos Humanos para la Democracia y Paz.

3.7 ¿En qué nivel de satisfacción se encuentra con respecto a la preparación técnica recibida hasta ahorita de su especialidad técnica?

*Marca solo un óvalo.*

- Satisfecho
- No Satisfecho
- Medianamente Satisfecho

3.8 ¿Piensa continuar estudiando después de concluido este técnico medio?

*Marca solo un óvalo.*

- SI
- NO

3.9 ¿Lo que desea continuar estudiando tiene alguna relación con este técnico medio?

*Marca solo un óvalo.*

- SI
- NO

3.10 ¿Se encuentra laborando actualmente?

*Marca solo un óvalo.*

- SI
- NO

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdeEAuuL6JaKyCfvNKGfZcA6VHWYG5GLgOJjIzqFCbB8QRPRQ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdeEAuuL6JaKyCfvNKGfZcA6VHWYG5GLgOJjIzqFCbB8QRPRQ/viewform?usp=sf_link)

### 1.8.3 CARTA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

19 de junio 2021, Florencia, San Carlos

#### Carta de validación de instrumentos por expertos

Por este medio, hago constar que yo, Tania Barrantes Estrada, cédula 111810193, he servido como validadora para recolectar la información del trabajo final de graduación tesis titulada *Análisis de contenidos temáticos en el proceso de mediación pedagógica para el fortalecimiento de las competencias de la subárea Gestión Hotelera de la Especialidad Técnica Turismo de Hotelería y Eventos Especiales*, para las personas aprendientes del CTP CALUFA, Ajauela, periodo 2021 , perteneciente a la estudiante Yoselyn Romero Saldarña, identificación 6-0406-0101.

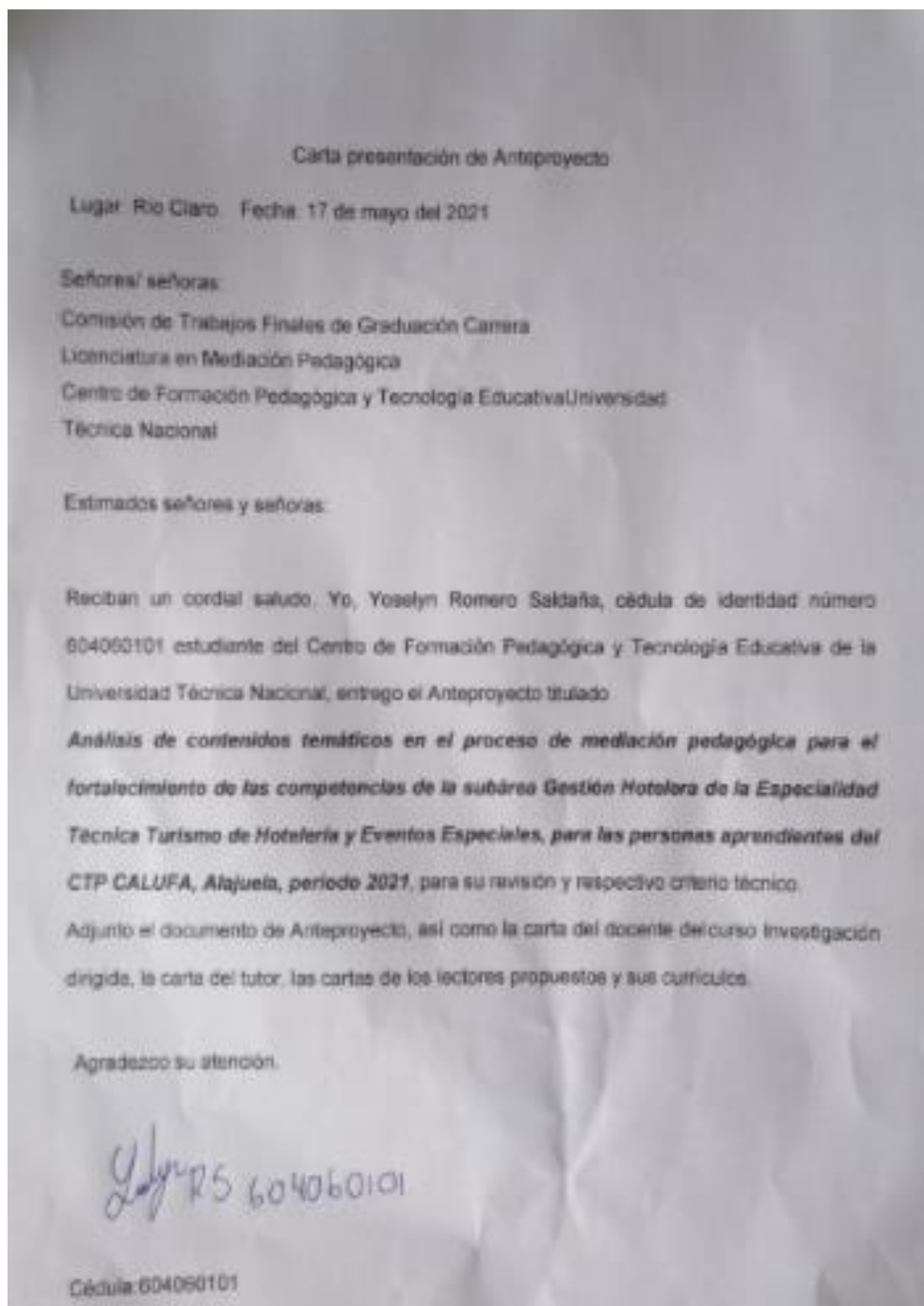
Así doy fe que: Las observaciones no participativas, la entrevistas a profundidad y los cuestionarios (instrumentos) responden a los objetivos variables/categorías de análisis planteadas en la investigación y que, además, la estudiante incorporo satisfactoriamente todas las observaciones y sugerencias hechas en el proceso de validación.

Cordialmente,

**TANIA  
BARRANTES  
ESTRADA  
(FIRMA)**

Firmado  
digitalmente por  
TANIA BARRANTES  
ESTRADA (FIRMA)  
Fecha: 2021.06.19  
18:37:27 -06'00'

## 1.8.4 CARTA PRESENTACIÓN ANTE COMISIÓN



**1.8.5 CARTA AVAL DEL DOCENTE DEL CURSO INVESTIGACIÓN  
DIRIGIDA MP-0313**



---

Alajuela, 27 de abril de 2021

Señores  
Comisión de Trabajos Finales de Graduación  
Licenciatura en Mediación Pedagógica  
Sede CFPTE

Estimados señores:

Asunto: otorgamiento de aval para presentación de tema

Yo, David Quesada García, en calidad de profesor del curso *Investigación dirigida MP-0313*, portador de la cédula número (1 14330373), doy mi aval para la presentación del tema de la tesis denominado: "Análisis de contenidos temáticos en el proceso de mediación pedagógica para el fortalecimiento de las competencias de la subárea Gestión Hotelera de la Especialidad Técnica Turismo de Hotelería y Eventos Especiales, para las personas aprendientes del CTP CALUFA, Alajuela, periodo 2021", ante la Comisión de Trabajos Finales de Graduación para su revisión y evaluación.

Con este requisito, se pretende que la aprendiente **Yoselyn Romero Saldaña**, cédula seis cero cuatrocientos seis cero uno cero uno (6 0406 0101) realice una investigación que beneficie el aprendizaje y la formación profesional y personal en el área.

Atentamente,

MSc. David Quesada García  
dquesadag@utn.ac.cr  
Docente Investigador UTN-UCR  
Miembro N 15- 0899 del Colegio de  
Profesionales en Sociología de Costa Rica.  
Profesor Investigación dirigida.

## 1.8.6 CARTA DEL TUTOR.

Lugar: Alajuela, 8 de abril 2021

Señoras

Señores

Comisión de Trabajos Finales de Graduación.

Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa.

Universidad Técnica Nacional Alajuela.

Estimadas señoras y señores:

El suscrito, Msc.AlexanderJesús Porras Sibaja , cédula de identidad número 204520146, en calidad de Asesor Pedagógico hago de su conocimiento que he recibido la solicitud formal para apoyar como tutor del proyecto final de graduación tesis : Análisis de contenidos temáticos en el proceso de mediación pedagógica para el fortalecimiento de las competencias de la subárea Gestión Hotelera de la Especialidad Técnica Turismo de Hotelería y Eventos Especiales, para las personas aprendientes del CTP CALUFA, Alajuela, periodo 2021, propuesto por la estudiante: Yoselyn Romero Saldaña cédula de identidad número 8 0406 0101, lo cual acepto con gran complacencia.

Asimismo, informo que estoy en la mejor disposición de poder brindar el apoyo y acompañamiento necesario como profesor tutor durante el desarrollo de la tesis.

Atentamente,

ALEXANDER  
JESUS PORRAS  
SIBAJA (FIRMA)  
Alexánder Jesús Porras Sibaja

Firmado digitalmente por  
ALEXANDER JESUS PORRAS  
SIBAJA (FIRMA)  
+0052 2222 2428115146  
+04527

Cédula 204520146



## 1.8.7 CARTA DE LECTORES

### 1.8.7.1 Carta del lector 1

#### Carta de Lectora

San Carlos, 20 de octubre del 2022.

Señoras (es):  
Comisión de Trabajos Finales de Graduación  
Universidad Técnica Nacional

Estimada (o) señora (es):

Reciba un cordial saludo. Yo, Tania Barrantes Estrada, Cédula 111810193 en calidad de lectora de la estudiante Yoselyn Yohana Romero Saldaña, he revisado el trabajo final de graduación modalidad Tesis con el título Análisis de contenidos temáticos en el proceso de mediación pedagógica para el fortalecimiento de las competencias de la subárea Gestión Hotelera de la Especialidad Técnica Turismo de Hotelería y Eventos Especiales, para las personas aprendientes del CTP CALUFA, Alajuela, periodo 2021. Según el documento aportado fue revisado por el Filólogo MSc Jency Benavides Portuguez en la fecha 28 de setiembre de 2022.

Considero que posee la coherencia interna, la claridad, la pertinencia y la ética propias de la rigurosidad científica, tanto en su enfoque conceptual como metodológico y es conforme con los requisitos establecidos en el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Técnica Nacional.

Por lo tanto, apruebo el documento escrito para su entrega al Tribunal Evaluador.

Atentamente,

Firmado digitalmente por TANIA  
BARRANTES ESTRADA (FIRMA)  
Fecha: 2022.10.19 07:38:26 -06'00'

Dra. Tania Barrantes Estrada

Cédula:111810193

## 1.8.7.2 Carta de la lectora 2

Cartago, 17 de mayo de 2021

Señoras  
Señores  
Comisión de Trabajos Finales de Graduación.  
Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa.  
Universidad Técnica Nacional Alajuela.

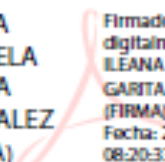
Estimadas señoras y señores:

La suscrita, MSc. Ileana Garita González, cédula de identidad número -302900778, en calidad de encargada carrera de Gestión Turística Sostenible y Gestión y Gerencia del Turismo Sostenible– UNED hago de su conocimiento que he recibido la solicitud formal para apoyar como lectora del proyecto final de graduación tesis : Análisis de contenidos temáticos en el proceso de mediación pedagógica para el fortalecimiento de las competencias de la subárea Gestión Hotelera de la Especialidad Técnica Turismo de Hotelería y Eventos Especiales, para las personas aprendientes del CTP CALUFA, Alajuela, periodo 2021, propuesto por la estudiante: Yoselyn Romero Saldaña cédula de identidad número 8 0408 0101, lo cual acepto con gran complacencia.

Asimismo, informo que estoy en la mejor disposición de poder brindar el apoyo y acompañamiento necesario como profesora lectora durante el desarrollo de la tesis.

Atentamente,

ILEANA  
MARCELA  
GARITA  
GONZALEZ  
(FIRMA)



Firmado digitalmente por  
ILEANA MARCELA  
GARITA GONZALEZ  
(FIRMA)  
Fecha: 2021.05.17  
08:20:33 -06'00'

MSc. Ileana Garita González  
Cédula: 302900778

### 1.8.7 CRONOGRAMA 2020-2022

Mes y años	II				III				I				II				III				I				II				III			
	CUATRI 2020				CUATRI 2020				CUATRI 2021				CUATRI 2021				CUATRI 2021				CUATRI 2022				CUATRI 2022				CUATRI 2022			
Actividades	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Desarrollo del capítulo 1. INTRODUCCIÓN. (líneas de investigación, justificación, situación del conocimiento, problematización, Objetivos etc.)	■	■	■	■																												
Desarrollo del capítulo 3 MARCO TEORICO. (alcances, limitaciones, temporalidad, teoría educativa, proceso de mediación pedagógica, contenidos temáticos de interés etc.)					■	■	■	■																								
Desarrollo del capítulo 2 y 4. MARCO TEXTUAL Y MARCO METODOLOGICO (historia y datos sobre el colegio, paradigma, enfoque, finalidad, ética, fuentes, muestras y sujetos de información, técnicas, matriz de operacionalización etc.)									■	■	■	■																				
TRAMITOLOGÍAS (Envío de documento a tutor, observaciones comisión, validación de instrumentos, consentimientos informados, revisión de lectores etc.)													■	■																		
TRABAJO DE CAMPO (aplicación de instrumentos.)															■	■	■															
Desarrollo del capítulo 5 y 6 ANÁLISIS DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																	■	■	■													
NO SE REALIZO NINGUN AVANCE, POR SITUACIONES PERSONALES.																				■	■	■	■									
CONTINUACIÓN CON EL DESARROLLO DEL CAPITULO 5.																											■	■	■	■		
DEFENSA DE TESIS																																

Fuente: Elaboración propia (2021)

Simbología de color: azul, verde y amarillo el proceso de anteproyecto, rojo trabajo de campo, café y rosado pasos finales.

Nota: El cronograma está sujeto a cambios, debido a la situación que está viviendo el país sobre la pandemia del Covid-19

# Carta de autorización para uso y manejo de los trabajos finales



Universidad Técnica Nacional

## Anexo III

### CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO Y MANEJO DE LOS TRABAJOS FINALES

DE GRADUACIÓN UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

Página | 37

(Trabajo Individual)

Ciudad, Alajuela

Fecha. 24 de noviembre, 2022

Señores/as

Vicerrectoría de Investigación. Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos  
Digitales

Estimados señores/as:

Yo Yoselyn Yohana Romero Saldaña portador (a) de la cédula de identidad número 604060101. En mi calidad de autor (a) del trabajo de graduación titulada:

Análisis de contenidos temáticos en el proceso de mediación pedagógica para el fortalecimiento de las competencias de la subárea Gestión Hotelera de la Especialidad Técnica Turismo de Hotelería y Eventos Especiales, para las personas aprendientes del CTP CALUFA, Alajuela, periodo 2021.

El cual se presenta bajo la modalidad de, marque una opción:

Proyecto de Graduación

Tesis de Graduación

Presentado en la fecha 16/NOVIEMBRE/2022, autorizo a la Universidad Técnica Nacional, sede Alajuela, para que mi trabajo pueda ser manejado de la siguiente manera:

**Autorizo**  
**Ver capítulo V, disposiciones finales, artículo 41 (O aquel que refiera a derechos patrimoniales)**

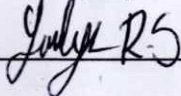


<b>Marque con una X o un ✓</b>	
Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca.	x
Inclusión en el catálogo digital del SIBIREDI (Cita catalográfica)	x
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional	x
Resumen (Describe en forma breve el contenido del documento)	x
Consulta electrónica con texto protegido	x
<i>Descarga electrónica del documento en texto completo protegido</i>	
Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas.	x
Divulgación del resumen en el Repositorio UTN, con una cantidad de 200 a 500 palabras	x

Página | 3

Por otra parte, declaro que el trabajo que aquí presento es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma personal, académica e intelectual con plenos elementos de originalidad y creatividad. Garantizo que no contiene citas, ni transcripciones de forma indebida que puedan devenir en plagio, pues se ha utilizado la normativa vigente de la American Psychological Association (APA). Las citas y transcripciones utilizadas se realizan en el marco de respeto a las obras de terceros. La responsabilidad directa en el diseño y presentación son de competencia exclusiva, por tanto, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Consciente de que las autorizaciones no reprimen mis derechos patrimoniales como autor del trabajo. Confío en la que Universidad Técnica Nacional respete y haga respetar mis derechos de propiedad intelectual.

Firma del estudiante: 

Cédula: 604060101

Día: 24 de noviembre del 2022

## PROTOCOLO DE CIERRE EN DEFENSA DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACION

Concluye la deliberación del Tribunal Evaluador y previa votación en sesión secreta, a las 6:12:00 p.m. horas del día miércoles 16 de noviembre del 2022. Se acuerda otorgar a la Tesis de Grado para optar por la Licenciatura en Mediación Pedagógica, la calificación de: 95.

Lo anterior considerando lo dispuesto en el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación en su artículo 32, sobre los porcentajes asignados para la valoración y calificación de la defensa:

- a) El documento final (60%)
- b) La defensa del Trabajo Final de Graduación (40%)

La obtención de una calificación igual o superior a **80** significa la aprobación del mismo, por tanto, este Tribunal declara APROBADO (X) REPROBADO ( ) el presente Trabajo Final de Graduación.

MIEMBROS	FIRMAS
Presidente del Tribunal	
Tutor de TFG	
Lector 1 de TFG	
Lector 2 de TFG	

**Firma de la sustentante**

Nombre completo	Número de cédula	Firma
Yoselyn Yohana Romero Saldaña	604060101	