

5. **Agencias de viajes de la teoría a la práctica con el modelo de Kolb**

Augusta Carolina Rivas Tello 1, Myriam del Carmen Ángel Poma 2, 1,2, Universidad Central del Ecuador, 1,acrivias@uce.edu.ec 2, mdangel@uce.edu.ec

Fecha de presentación: 05 de febrero de 2019

Fecha de aceptación: 28 de febrero de 2019

RESUMEN

Esta investigación relaciona a las variables estilo de aprendizaje y modelo de Kolb aplicado en la asignatura de Agencia de Viajes en los estudiantes de sexto semestre de la carrera de Turismo Histórico Cultural de la Universidad Central del Ecuador, periodo 2017-2018.

Agencia de Viajes es una asignatura que permite al estudiante adquirir una base conceptual y practicar por medio de: la intermediación de servicios turísticos, operacionalización de viajes y la creación de emprendimientos turísticos; con el modelo de Kolb y su círculo que declara que el estudiante pasa por cuatro fases: conceptualización, observación, experimentación y la experiencia; se evidencia la transferencia del conocimiento pragmático al reflexivo.

Es un estudio correlacional, se trabajó en forma paralela, por cada concepto adquirido se diseñó la estructura de emprendimientos propios de cada estudiante (estudiante teórico – pragmático), es una investigación acción ya que el alumno realizó su ejercicio práctico y pudo experimentar las habilidades y destrezas adquiridas en el aula (estudiante reflexivo – activo).

Los resultados obtenidos de la práctica comprueban que el estudiante se siente satisfecho al momento de tener una experiencia concreta; considera que el modelo es dinámico y podría aplicarse en otras asignaturas a fin de que el proceso de inter-aprendizaje sea de calidad y calidez; como se evidencia en el cuadro de resultados y archivos fotográfico.

Palabras clave: estilo de aprendizaje, modelo, agencia de viajes.

ABSTRACT

This research relates to Kolb's learning style and model variables applied in the subject of Travel Agency in the sixth semester students of the Historical Cultural Tourism career of the Central University of Ecuador.

Travel Agency is a subject that allows the student to acquire a conceptual base and practice through: the intermediation of tourist services, operationalization of trips and the creation of tourism ventures; The Kolb model was used since its circle states that the student goes through four phases: conceptualization, observation, experimentation and experience.

It is a correlational study, work was done in parallel, for each concept purchased the structure of each student's own ventures (theoretical student - pragmatic), is an action research since the student did his practical exercise and was able to experience the skills and skills acquired in the classroom (reflective student - active).

The results obtained from the practice verify that the student feels satisfied at the moment of having a concrete experience; considers that the model is dynamic and could be applied in other subjects so that the inter-learning process is of quality and warmth; as evidenced in the results table and photo files.

Keywords: learning style, model, travel agency.

Introducción

Esta investigación analiza dos dimensiones del aprendizaje: la percepción y el procesamiento; de donde la primera declara que el aprendizaje es el resultado de la forma como las personas perciben y luego procesan lo que han observado en la clase. Las aulas universitarias son los espacios donde el estudiante recibe un cúmulo de saberes para luego desarrollarlos en escenarios productivos de la sociedad; asignaturas como Agencia de Viaje le permite al estudiante manejar en forma paralela la teoría y la práctica desde sus generalidades, avanzando por la operacionalidad de una agencia de viajes, la intermediación y se concluye en la construcción del plan de negocios.

Para alcanzar resultados óptimos se aplicó el modelo de Kolb considerando que en el proceso de inter – aprendizaje el alumno transita por los cuatro estilos de aprendizaje: convergentes, divergentes, asimiladores y acomodadores (Activo, reflexivo, teórico, pragmático).

Por otra parte, el modelo de Kolb analiza 3 agentes: la genética, las experiencias vitales y las demandas del entorno, lo que permite que los estudiantes aprendan mediante el procesamiento y la recolección de información.

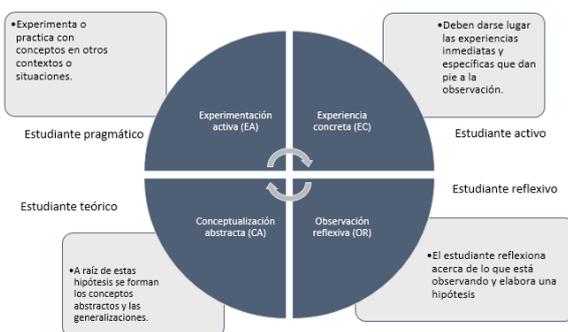


Figura 1. Procesamiento de información con el modelo de Kolb.

(Campos, 2007) Estilo convergente los estudiantes manifiestan un privilegio por la conceptualidad abstracta y la experimentación activa, aprecian desarrollarse en labores técnicas y de resolución de problemas, necesitan aplicar sus ideas. Estas personas poseen un razonamiento deductivo.

Estilo divergente domina la experiencia concreta y la observación reflexiva; utiliza mucho la imaginación, muestra una excelencia en la generación de ideas; posee un razonamiento inductivo, manifiesta intereses culturales y es emocional.

Estilo asimilador predomina la conceptualidad abstracta y la observación reflexiva; tiene una inclinación hacia las ideas de los conceptos, intenta siempre crear modelos y teorías y valoriza la coherencia; da explicaciones a través de la integración de datos, es lógico, preciso, orientado a las ciencias, reflexivo, paciente y poco emocional.

Estilo acomodador, la experiencia concreta y la experiencia más activa; se involucran en experiencias nuevas y no temen a las pruebas y los errores como un medio de resolver problemas; son generalmente individuos espontáneos, impacientes y emotivos.

Cuando el estudiante alcanza todas estas etapas del proceso, la secuencia se reinicia para seguir adquiriendo más conocimientos e información, logrando un aprendizaje efectivo.

(Campos, 2007) El ciclo de aprendizaje de Kolb es constituido por cuatro fases que, simplificadas, pueden representarse:

(Puente, 2002) Dentro de las alternativas

metodológicas en la formación de estrategias de aprendizaje el docente puede encontrarse con dificultades para enseñar a pensar lo que precisa utilizar un modelo de transmisión en donde el docente es quien tiene las ideas, comunica la información al estudiante, que debe reproducirla lo más fielmente posible. El segundo estilo de enseñar el modelo de descubrimiento, el estudiante accede a las propuestas por el docente por medio de experiencias estructuradas de aprendizaje, por último, el modelo de enseñar a pensar combina la reflexión con la práctica y tiene en cuenta el descubrimiento cognitivo que se produce en el estudiante.



Figura 2. Procesamiento de información con el modelo de Kolb

(Acerenza, 2010) Con el surgimiento de las agencias de Viajes, la función del desarrollo de los viajes y el turismo, estos elementos han

contribuido en el crecimiento de la actividad turística a nivel mundial, primero con la agencia de viajes más antigua Cox & Kings, más adelante con el aporte de Thomas Cook como fundador de la Thomas Cook and Sons, siendo considerado el primer agente de viajes profesional, dedicando su tiempo a preparar excursiones e individual inclusive tour.

(Cobrerros, 2002) Las Agencias de viajes son empresas mercantiles que se dedican profesional y comercialmente al ejercicio de actividades de asesoramiento, mediación y organización de servicios turísticos. Es importante considerar que de acuerdo con la actividad que desarrollan las agencias de viajes existen diferentes modalidades. El viaje combinado en cual se armoniza al menos dos de los siguientes elementos: transporte, alojamiento y otros servicios turísticos.

(Piñole, 2015) Para comprender el proceso de operación de los viajes es importante considerar las fases:

| | |
|--|--|
| FASE 1: IDEA | Todo viaje nace por la información, conocimiento y experiencia adquirida |
| FASE 2: ESTUDIO DE LA OFERTA | Comparación de la oferta existente en el mercado con la creada |
| FASE 3: DISEÑO DEL VIAJE | Decisión del destino o destinos que satisfacen las necesidades y expectativas del mercado. Para esto se selecciona, combina y organiza las actividades de la operación del viaje. |
| FASE 4: COTIZACIÓN DE LOS RECURSOS | Selección y contratación de los proveedores Costeo de todos los servicios(transporte, alojamiento, alimentación, entradas) |
| FASE 5: CIERRE DE LA VENTA | Emisión del documento de viaje |
| FASE 6: OPERACIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS | Se establece una serie de pasos: identificación de la demanda, análisis de la competencia, diseño del viaje, elaboración del viaje, cotización del viaje, formalización del viaje, entrega de documentación del viaje, prestación del servicio. (Javier Martín Ledesma, Iván Ríos Gómez, 2017) |

Desarrollo

Para el desarrollo de esta investigación se trabajó con el proceso que se muestra en la tabla 1:

fases aplicadas a la asignatura de Agencia de Viajes. Es una investigación documental a fin de relacionar el ciclo de Kolb y que fase se aplica en cada etapa del proceso de enseñanza – aprendizaje.

Investigación acción considerando las actividades ejecutadas por los estudiantes con sus diversos emprendimientos (Mindo Adventure, Phoenix American Travel, Risha Tours, Ecu Tours, Kicy Tours, Magna Tours, Intiñan, Pilpintu, Rina Tour, Travel and Life, Tranqui Pacha, Coloreando Caminos, Los diablos del Centro, Relajarte Cotacachi, Cayambe Oyacachi Cultural, Ruta turística libera tu alma, Quijos Waterfall Tour, Andes Tour).

Estudio descriptivo ya que se detalla los hechos ejecutados y observados en la práctica de los estudiantes llevados a cabo en un workshop.

| ETAPAS | | DESCRIPCION |
|--------|---|---|
| ETAPAS | FASE DE TRANSMISION Proceso enseñanza en el Aula | El estudiante en este proceso recibe toda la conceptualización: <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué es una agencia de viajes? Tramitología legal para la conformación de agencias de viajes Intermediación de los servicios turísticos de una agencia de viajes (Alojamiento, alimentación, transporte, distracción) Estructura de los servicios de la agencia de viajes Operación de los servicios Así como habilidades y destrezas para alcanzar las metas en forma eficiente. |
| | FASE DE DESCUBRIMIENTO Desarrollo de la práctica | El estudiante elabora su propuesta: <ul style="list-style-type: none"> Selección del nombre de la agencia de viajes Realiza simuladores utilizando el reglamento de Agencia de Viajes del Ministerio de Turismo, para la constitución legal de una agencia de viajes Selección de productos turísticos a ofertar Crea la oferta turística (Selección de prestadores de servicios turísticos, atractivos turísticos) Promoción y difusión en redes sociales y otros Venta del paquete turístico |
| | FASE DE EXPERIMENTACIÓN Ejecución y Presentación de resultados | El estudiante comparte las experiencias vividas: <ul style="list-style-type: none"> Ejecutan los paquetes turísticos de acuerdo a un calendario establecido. Aplican encuesta de satisfacción Levantamiento de archivos audiovisuales de las experiencias vividas. Elaboración del informe Presentación de resultados en un Workshop para la comunidad universitaria y el público en general. |

Tabla 1: Etapas de la asignatura Agencia de Viajes – Práctica Modelo de Kolb

Los proyectos presentados en el Workshop 2017-2018 en la carrera de Turismo Histórico Cultural fueron:

| PROYECTOS EMPRENDIDOS POR LOS ESTUDIANTES SEXTO SEMESTRE T.H.C. | | |
|---|-----------------------|---------------------------|
| Mindo Adventure | Risha Tours | Rina Tour |
| Phoenix American Travel | Ecu Tours | Travel and Life |
| Kicy Tours | Magna Tours | Tranqui Pacha |
| Intiñan | Pilpintu | Coloreando Caminos |
| Los diablos del Centro | Relajarte Cotacachi | Cayambe Oyacachi Cultural |
| Ruta turística libera tu alma | Quijos Waterfall Tour | Andes Tour |

Es un estudio correlacional, se trabajó en forma paralela, el modelo del Kolb en sus diversas

AGENCIAS DE VIAJES DE LA TEORIA A LA PRACTICA CON EL MODELO DE KOLB RESULTADOS OBTENIDOS

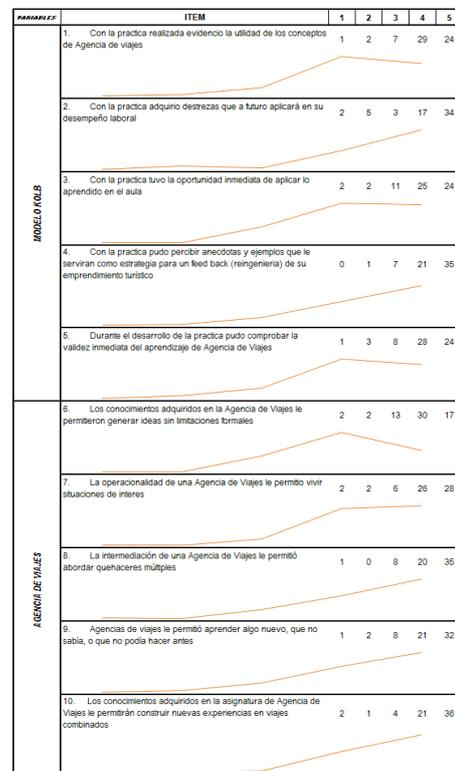


Tabla 1. Resultados obtenidos de la práctica

Entre el 70 y 80% de los estudiantes participantes manifiestan que, con la práctica realizada en los diversos emprendimientos citados, se cumplió la fase de conceptualización y además consideran la utilidad para un desempeño laboral futuro.

Entre el 75 y 80% de los estudiantes participantes consideran que los conocimientos adquiridos en la asignatura de agencia de viajes tienen una validez inmediata y que a partir de anécdotas y la experiencia pueden realizar un feed back en sus emprendimientos.

Del 75 al 85 % de los estudiantes participantes manifestaron que con la práctica pudieron evidenciar las etapas de experimentación y experiencia del ciclo de Kolb y por ende adquirieron habilidades que no conocían; que las conocen y las pueden mejorar.

Del 80 al 90% de los estudiantes participantes manifestaron satisfacción en forma general pues la práctica les permitió correlacionar los conocimientos aprendidos en la asignatura de Agencia de Viajes y las actividades que se ejecutan en un emprendimiento turístico, haciendo que se adquieran nuevas experiencias, pasando de un estudiante pragmático a un estudiante activo.

Discusión

Los resultados obtenidos de la práctica comprueban que el estudiante se siente satisfecho al momento de tener una experiencia concreta; considera que el modelo es dinámico y podría aplicarse en otras asignaturas a fin de que el proceso de interaprendizaje sea de calidad y calidez; como se evidencia en el cuadro de resultados y archivos fotográfico.

Es una investigación que permite indagar a

futuro aspectos como:

- Estudiantes que cumple con todo el ciclo de Kolb
- Estudiantes que cumplen con 75 %, 50% y 25% del ciclo de Kolb en sus diferentes asociaciones (pragmático – abstracto – reflexivo, pragmático – reflexivo – activo, pragmático – abstracto – activo; entre otras).
- Sugerencias y actividades que se pueden ejecutar en el campo del saber.
- Aplicación de tendencias metodológicas actualizadas para procesos de aprendizaje.



Conclusiones

El modelo de Kolb es una estrategia que permite un aprendizaje significativo cuando el estudiante experimenta que la teoría es útil en la práctica. Le permite tener situaciones vivenciales de las cuales se enriquece y en el caso de error aplica estrategias de cambio y solución.

El modelo de Kolb a través de la experimentación

le permite al estudiante resolver problemas y tomar decisiones acertadas; de ahí que los docentes fortalecerán la etapa de reflexión.

La dinámica que presenta la asignatura de agencia de viajes permite que el modelo de Kolb sea una estrategia eficiente en el aprendizaje significativo y que se cumplan los objetivos académicos y profesionales.

La aplicación del ciclo de Kolb en la asignatura de Agencia de viajes comienza cuando el estudiante se involucra en la operación del servicio turístico, reflexiona sobre su propia experiencia, entonces deriva el significado de la reflexión y finalmente pone en acción la percepción recién adquirida a través de un cambio en el comportamiento o actitud.

Este enfoque de educación tiene beneficios para los estudiantes ya que se convierte en un equilibrio entre el aprendizaje afectivo (emocional), conductual y cognitivo (basado en el conocimiento).

Referencias bibliográficas

Acerenza, M. Á. (2010). Agencia de Viajes operación y plan de negocios. México, México, México: Trillas.

Campos, I. S. (2007). Una propuesta didáctica para la programación con MicroMundos. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a distancia.

Cobrerros, M. d. (2002). Fundamentos teóricos y Gestión Práctica de las Agencias de Viajes (Vol. 2). Valle Hermoso , Madrid, España: Síntesis .

Javier Martín Ledesma, Ivàn Ríos Gòmez. (2017). Planificaciòn, programaciòn, y operaciòn de viajes combinados. España: Centro de

estudios Adams.

Piñole, I. A. (2015). Gestión de Viajes, Servicios y productos turísticos. Madrid, Madrid: Centro de estudios Ramón Areces.

Puente, J. C. (2002). Aprender a pensar y pensar para aprender. Madrid: Narcea S.A de Ediciones .