



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA**  
Viceministerio Académico  
Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras  
Departamento de Especialidades Técnicas, Sección Curricular

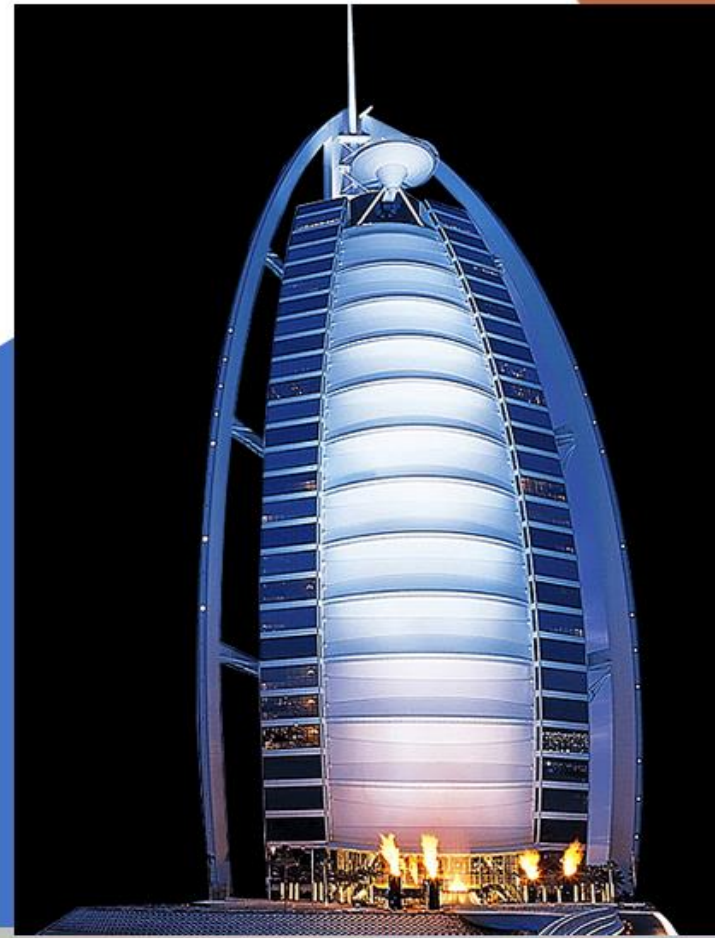


# PROGRAMA DE EMPRESA

## Operaciones de Empresas de Alojamiento

### MODALIDAD DUAL

Educación Diversificada Técnica



## Tabla de contenido

<b>1</b>	
<b>Créditos .....</b>	<b>4</b>
<b>Autoridades .....</b>	<b>4</b>
<b>Equipo técnico.....</b>	<b>5</b>
<b>Presentación.....</b>	<b>6</b>
<b>Descripción de la carrera técnica .....</b>	<b>10</b>
<b>Modelo pedagógico .....</b>	<b>14</b>
<b>Perfil de los actores del proceso de aprendizaje .....</b>	<b>42</b>
<b>Estudiante .....</b>	<b>43</b>
<i>Competencia general .....</i>	<i>43</i>
<i>Competencias específicas.....</i>	<i>45</i>
<i>Competencias genéricas .....</i>	<i>45</i>
<i>Competencias para el desarrollo humano.....</i>	<i>47</i>
<b>Orientaciones metodológicas para la implementación del proceso de aprendizaje en la empresa .....</b>	<b>58</b>
<b>Evaluación del proceso de aprendizaje en la empresa.....</b>	<b>62</b>
<b>Plan de alternancia según escenarios de aprendizaje.....</b>	<b>64</b>
<b>Plan de alternancia según escenarios de aprendizaje nocturno .....</b>	<b>71</b>
<b>Mapa curricular, I nivel .....</b>	<b>72</b>
<b>Mapa curricular, II nivel .....</b>	<b>74</b>
<b>Mapa curricular, III nivel .....</b>	<b>76</b>
<b>Plan educativo para el técnico 4 en Operaciones en Empresas de Alojamiento, Modalidad Dual .....</b>	<b>78</b>
<b>Nivel: I .....</b>	<b>80</b>

.....	85
<b>Nivel: II</b> .....	<b>86</b>
.....	91
<b>Nivel: III</b> .....	<b>92</b>
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	<b>97</b>
<b>Webgrafía</b> .....	<b>102</b>
<b>Apéndices</b> .....	<b>109</b>
<b>Apéndice 1: Formato Cronograma de alternancia</b> .....	<b>110</b>
<b>Apéndice 2. Plan de alternancia</b> .....	<b>111</b>
<b>Apéndice 3. Mapa curricular</b> .....	<b>112</b>
<b>Mapa curricular, II nivel</b> .....	<b>114</b>
<b>Mapa curricular, III nivel</b> .....	<b>116</b>
<b>Apéndice 4: Bitácora en la empresa</b> .....	<b>117</b>
<b>Apéndice 5. Instrumentos de evaluación del mentor</b> .....	<b>118</b>
<b>Lista de verificación / I nivel-Primer año</b> .....	<b>118</b>
<b>Lista de verificación / II nivel--Segundo año</b> .....	<b>128</b>
<b>Lista de verificación / III nivel--Tercer año</b> .....	<b>136</b>

## Créditos

El Consejo Superior de Educación (CSE) y el Ministerio de Educación Pública (MEP), como autores del presente programa de estudio, se reservan los derechos morales y patrimoniales de esta obra, siendo responsabilidad de cualquier usuario o entidad reconocer esta condición para utilizar, reproducir o citar este programa y su texto.

## Autoridades

Ana Katharina Müller Marín. Ministra de Educación Pública de Costa Rica

Melvin Eduardo Chaves Duarte. Viceministro Académica

Leonardo Sánchez Hernández. Viceministro de Planificación Institucional y Coordinación Regional

Sofía Ramírez González. Viceministra Administrativa.

## **Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras (DETCE)**

Miguel Ángel Guevara Agüero. Director de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras

Giselle Cruz Maduro. Subdirectora de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras

Joyce Mejías Padilla. Jefa Departamento de Especialidades Técnicas

Rocío Quirós Campos. Jefa Sección Curricular, DET

## Equipo técnico

- **Elaboración del programa de estudio**  
Marco Vinicio Campos Castro, Asesor Nacional de Turismo
- **Elaboration Subject Area: English Oriented to Accommodations Operations and Management**
- Maricel Cox Alvarado. National English Advisor
- **Coordinación general y revisión**  
Rocío Quirós Campos. Jefa Sección Curricular, DETCE, MEP
- **Elaboración del Macro Curriculum del programa de estudio**  
Rocío Quirós Campos. Jefa Sección Curricular, DETCE, MEP
- **Diseño Plan de alternancia**  
Rocío Quirós Campos. Jefa Sección Curricular  
Heidy Cordonero Solano. Asesora Nacional DETCE  
Harol Vargas Ureña. Asesor Nacional de Informática  
Ronny Díaz López. Asesor Nacional de Electrónica  
Randall Coto Brenes. Asesor Nacional de Mecánica
- **Línea Gráfica del formato y portada utilizados en el programa de estudio**  
Heidy Cordonero Solano, Asesora Nacional DETCE
- **Diseño Gráfico de las Infografías**  
Randy Bermúdez Cerdas, Asesor Nacional de Educación Técnica Profesional, DETCE

## Presentación

En Costa Rica la educación constituye un derecho humano y constitucional, en el que el sistema educativo favorece la adquisición de conocimientos, habilidades, destrezas, valores y actitudes, promoviendo y estimulando el desarrollo integral de los estudiantes y su participación en la sociedad civil y en la vida económica del país.

La Educación Técnica Profesional (ETP) es un subsistema del sistema educativo formal, el cual constituye un pilar en la preparación de técnicos, ya que promueve el desarrollo social y económico del país, a través de una oferta educativa flexible y dinámica. Proporciona igualdad de oportunidades en términos de acceso equitativo y no discriminatorio; y ofrece dirección en dos sentidos: exploración vocacional ubicada en el Tercer ciclo de la Educación General Básica (III Ciclo EGB) y formación en una especialidad técnica seleccionada por el estudiante en el nivel de la Educación Diversificada. Permite a jóvenes y adultos incorporarse al mundo laboral, garantizando profesionales cualificados en el nivel técnico, a través de los servicios educativos que ofrece.

Los programas de estudio de la Educación Técnica Profesional que ofrece el Ministerio de Educación Pública, son diseñados con un enfoque por competencias, el cual promueve una estrecha relación entre la teoría y la

práctica. Además, se fundamenta en los cuatro pilares: aprender a conocer, aprender hacer, aprender a vivir y aprender ser.

El enfoque por competencias propicia el desarrollo de estrategias metodológicas que promueve la adquisición de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, lo cual permite un desempeño eficiente y la obtención de un producto o servicio final. Para el fortalecimiento del proceso de aprendizaje en educación técnica, se incorpora la formación práctica en los centros de trabajo, los cuales ofrecen un ambiente de aprendizaje que le permite a las personas estudiantes adquirir competencias mediante el uso de equipos y el conocimiento de nuevas técnicas, bajo la supervisión de profesionales familiarizados con métodos de trabajo y tecnologías actuales. Dicha formación promueve en los estudiantes el desarrollo de las destrezas necesarias para un adecuado desempeño en su futuro campo laboral.

El diseño curricular para la implementación de la modalidad dual, tiene como propósito generar procesos de aprendizaje de calidad, que faciliten a las personas estudiantes una educación integral a lo largo de la vida y les permita una adecuada transición al mercado laboral; considerando los requerimientos de los sectores sociales y productivos del país; concibiéndose como una modalidad educativa que contribuya a la mejora de

la empleabilidad de la población joven y adulta, además de la inclusión social, una mayor equidad y oportunidades de empleo.

El plan de estudios para las especialidades técnicas en modalidad dual, se conforma de dos programas de estudio: el programa del centro educativo y el de la empresa. El presente documento detalla el programa de estudio de la empresa, el cual se diseñó con un enfoque curricular por competencias y posee una estructura programática con resultados de aprendizaje, que propician un proceso educativo integral, el cual se desarrolla en el entorno empresarial.

El programa de estudio orienta a la persona mentora en el desarrollo del proceso de aprendizaje que se efectúa en la empresa, propiciando el proceso de construcción de conocimientos y el desarrollo de competencias específicas, genéricas y para el desarrollo humano. Así mismo, pretende favorecer que la persona estudiante, alcance un nivel educativo técnico altamente cualificado en la especialidad seleccionada, que le permita insertarse exitosamente en el mundo laboral o desarrollar su propio emprendimiento. La dualidad: centro educativo y empresa, ubica a la empresa como un escenario de aprendizaje, en donde el estudiante aprende



por medio de la práctica en situaciones o problemas reales del campo disciplinar y mediante la aplicación de principios teóricos.

## Descripción de la carrera técnica

El turismo es actualmente una de las actividades económicas y culturales más importantes con las que puede contar un país o una región. Comprende todas aquellas actividades relacionadas con conocer o disfrutar de regiones o espacios en los que no se vive de manera permanente. Por tal razón, el turismo comprende desde la decisión de realizar un viaje hasta cuando el viajero regresa a su residencia habitual.

El alojamiento es una parte esencial del servicio turístico, pretende facilitar mediante precio, hospedaje, estancia y servicios complementarios la permanencia del turista en los establecimientos hoteleros. Hacer sentir bien al turista no es solo responsabilidad de la camarera o el dependiente gastronómico sino de todos los que se desempeñan en el hotel. Cuando una persona que se encuentra lejos disfruta de las mismas facilidades y comodidades que en su hogar, está obligada a utilizar de nuevo las instalaciones hoteleras.

El programa Operaciones en Empresas de Alojamiento del Ministerio de Educación Pública contempla los saberes esenciales para el desarrollo de un profesional integral, capaz de desenvolverse en el campo de la hotelería y el turismo. Contempla cuatro subáreas básicas divididas en la Recepción hotelera, Reservaciones de hotel, Alojamiento y entretenimiento de hotel, Tecnología de información para las Operaciones en Empresas

de Alojamiento e English Oriented to Accommodations Operations and Management. Además, dos subáreas complementarias de Emprendimiento e Innovación y Tecnologías de Información y Comunicación aplicada a Operaciones en empresas de alojamiento.

A continuación, se describen de manera genérica las subáreas que desarrolla el plan de estudios de la carrera técnica.

### **Recepción hotelera**

Esta subárea forma al estudiante para desempeñarse en la recepción del hotel, el lugar donde el cliente recién llegado tiene su primer contacto, obtiene sus primeras impresiones acerca del servicio que en general se ofrece y visualiza el lugar como una prolongación de la gerencia, por lo que acude de inmediato a ella ante cualquier necesidad o dificultad. Esta subárea se imparte durante ocho horas semanales para un total de 320 horas anuales.

### **Alojamiento y entretenimiento de hotel**

Alojamiento y entretenimiento de hotel se imparte cuatro horas por semana para un total de 160 horas anuales.

El propósito de la subárea es brindarle a la persona estudiante los conocimientos, habilidades y destrezas que le

faculten para desempeñarse en todo lo correspondiente a las reservas del hotel, lo cual demanda una comunicación directa con los clientes, de manera que se canalicen todas sus expectativas antes, durante y al final de su estancia: venta de habitaciones, reserva, entrada de clientes, salida, entre otros. Tiene un papel fundamental con el resto de los departamentos del hotel.

La subárea comprende además la información que el huésped requiere para su entretenimiento dentro y fuera del hotel. El estudiante requiere de gran capacidad de organización, dinamismo, extroversión, entre otros, para satisfacer las necesidades de los huéspedes del hotel.

### **Tecnología de información aplicada a las Operaciones en Empresas de Alojamiento**

El manejo de las tecnologías de la información es fundamental para conocer mejor las necesidades de los clientes, ofrecer una mejor entrega del servicio, llegar a un mayor número de clientes y optimizar sus recursos logrando aumentar su eficiencia. El dominio de los paquetes computacionales y las herramientas de la Web facilitan los procesos de reservaciones en línea, ventas de servicios por Internet, promoción de atractivos turísticos, mejor interacción entre hoteles, restaurantes, agencias de viajes y aerolíneas con sus clientes, logrando así beneficios para todos.

La subárea Tecnología de información para las operaciones en empresas de alojamiento abarca 160 horas anuales, distribuidas en cuatro horas por semana.

### **English Oriented to Accommodation Operations and Management**

El inglés orientado a la Especialidad de Operaciones en Empresas de Alojamiento contempla 320 horas anuales.

La persona estudiante recibirá ocho horas semanales de inglés, lo que facilita alcanzar un nivel de dominio lingüístico de B2, según lo establecido por el Marco Común de Lenguas Extranjeras. Al concluir el plan de estudios puede optar por una certificación internacional.

En relación con el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, el técnico en Operaciones en Empresas de Alojamiento alcanzará un desarrollo pleno y capaz de un profesional en turismo del nivel 4 de cualificación.

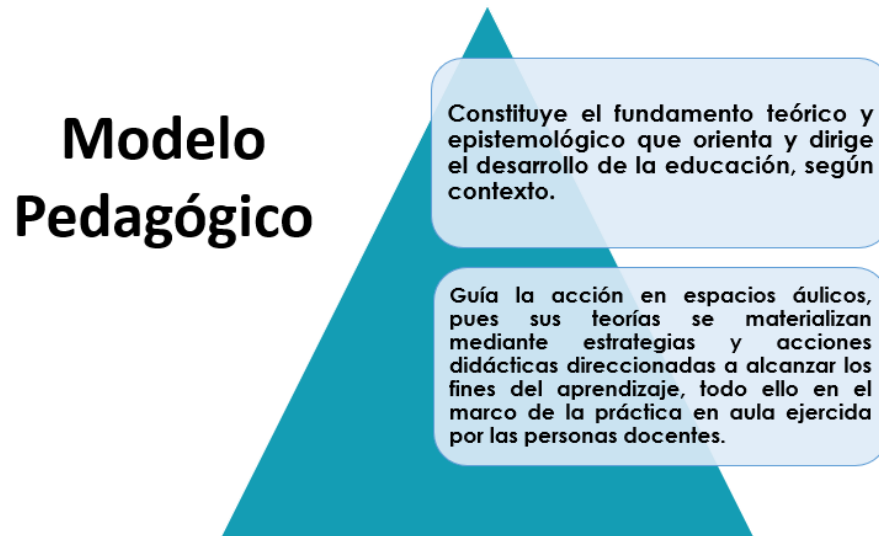
## **Modelo pedagógico**

Las políticas educativa y curricular aprobadas por el CSE establecen el modelo educativo en el que se enmarcan los programas de estudio de la ETP, al configurar las bases teóricas, formas y fines del aprendizaje, los actores que confluyen en el proceso de aprendizaje: la persona docente, persona estudiante, el contexto y el saber, los cuales se relacionan entre sí a partir del marco teórico de referencia que fundamenta el modelo pedagógico y el conjunto de intereses propios del contexto (sociales, institucionales, individuales y de mercado), que median en el ejercicio de la educación o la formación de los individuos en la sociedad.

El modelo pedagógico constituye el fundamento teórico y epistemológico que orienta y dirige el desarrollo de la educación según contexto, guiando la acción en espacios áulicos e inductivamente estos modelos y teorías se materializan mediante estrategias y acciones didácticas direccionadas a alcanzar los fines del aprendizaje, todo ello en el marco de la práctica en aula ejercida por las personas docentes. Concibe la educación como un proceso integral que se desarrolla a lo largo de la vida, y promueve el progreso de la sociedad, facilitando la igualdad de condiciones de hombres y mujeres, y el desarrollo pleno de sus potencialidades. (Gómez et al., 2019).

## Figura 1

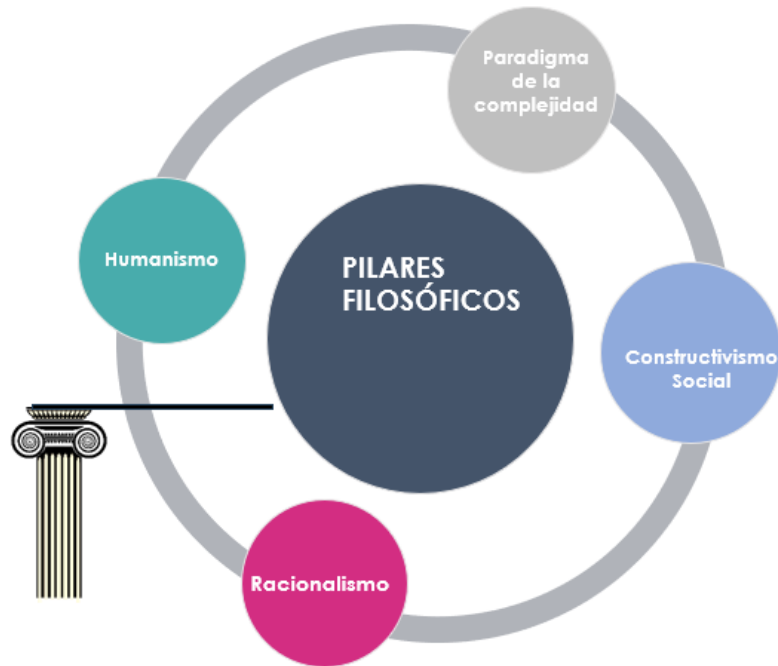
*Conceptualización del Modelo pedagógico*



El diseño curricular e implementación de los programas de estudio de la ETP se sustentan en los pilares filosóficos establecidos en el modelo pedagógico que plantea la política educativa, los cuales se detallan a continuación.

## Figura 2

*Paradigmas de la Política educativa y Curricular*



- **Paradigma de la complejidad.** Plantea que el ser humano es un ser autoorganizado y autorreferente, es decir que tiene conciencia de sí mismo y de su entorno, cuya existencia cobra sentido dentro de un ecosistema natural social- familiar y como parte de la sociedad. En cuanto a la adquisición de conocimiento, este paradigma toma



en cuenta que las personas estudiantes se desarrollan en un ecosistema bionatural (que se refiere al carácter biológico del conocimiento en cuanto a formas cerebrales y modos de aprendizaje) y en un ecosistema social que condiciona la adquisición del conocimiento. El ser humano se caracteriza por tener autonomía e individualidad; establecer relaciones con el ambiente; poseer aptitudes para aprender, inventiva, creatividad, capacidad de integrar información del mundo natural y social y la facultad de tomar decisiones.

En el ámbito educativo, el paradigma de la complejidad permite ampliar el horizonte de formación, pues considera que la acción humana, por sus características, es esencialmente incierta, llena de eventos imprevisibles, que requieren que la persona estudiante desarrolle la inventiva y proponga nuevas estrategias para abordar una realidad que cambia a diario.

- **Humanismo.** Se orienta hacia el crecimiento personal y por lo tanto aprecia la experiencia de la persona estudiante, incluyendo sus aspectos emocionales. Cada persona se considera responsable de su vida y de su autorrealización. La educación, en consecuencia, está centrada en la persona, de manera que sea ella misma evaluadora y guía de su propia experiencia, a través del significado que adquiere su proceso de aprendizaje. Cada persona es única, diferente; con iniciativa, con necesidades personales de crecer, con potencialidad para desarrollar actividades y solucionar problemas creativamente.

- **Racionalismo.** Se sustenta en la razón y en las verdades objetivas como principios para el desarrollo del conocimiento válido, ha sido fundamental en la conceptualización de las políticas educativas costarricenses.
- **Constructivismo social.** Propone el desarrollo máximo y multifacético de las capacidades e intereses de las personas estudiantes, según el aprendizaje en el contexto de una sociedad, tomando en cuenta las experiencias previas y las propias estructuras mentales de la persona que participa en los procesos de construcción de los saberes. Es parte y producto de la actividad humana en el contexto social y cultural donde se desarrolla la persona. (CSE; MEP, 2016, p 8-10).

Los paradigmas epistemológicos fundamentan el modelo pedagógico y orientan los cambios pedagógicos desde el modelo conductista, centrado en la persona docente que enseña, a uno centrada en la persona estudiante. Este cambio requiere de un cambio fundamental en el papel del educador, desde un docente trasmisioncita a uno facilitador del aprendizaje. En este sentido, su función será orientar, guiar, moderar y facilitar el aprendizaje acudiendo al estudiantado y ofreciéndoles información cuando la necesitan. Su rol principal pasa de ser un protagonista, a ofrecerle al estudiantado diversas oportunidades de aprendizaje, colaborando con estos para que piensen de forma crítica, argumenten y reflexionen.

La persona estudiante dejará su papel pasivo, en el cual recibía información y luego memorizaba, pero de manera simultánea olvidaba rápidamente. El modelo establece que el estudiantado asuma un papel activo, que lo motive a aprender más, integrar los conocimientos, tener una actitud receptiva hacia el intercambio de ideas, compartir información y aprender de los demás, ser autónomo en el aprendizaje y trabajar con diferentes grupos gestionando los posibles conflictos que surjan. (Zubiría, J.2010)

**Tabla 1**

*Aspectos Diferenciadores entre el Modelo Conductista y el Constructivismo social*

Aspectos por considerar	Modelos pedagógicos	
	Conductista	Constructivismo social
<b>Objetivo del aprendizaje</b>	Se perfilan como conductas observables y se plantean como objetivos generales y específicos para la medición de sus alcances	Constituyen los aprendizajes que construirá el estudiantado. Se consideran los conocimientos previos de la persona estudiante en su elaboración. Se produce la construcción del conocimiento cuando esto lo realiza en la interacción con otros. El conocimiento proviene de la interacción del individuo y su entorno. Las construcciones no están unidas a uno u otro factor, sino que reflejan las consecuencias de las contradicciones mentales que resultan de las interacciones con el medio.
<b>Rol de la persona estudiante</b>	Los estudiantes son vistos como "tabula rasa" que reciben información de la persona docente. El estudiantado cumple órdenes, obedece, requiere	Es el responsable directo de la construcción del conocimiento. La persona estudiante debe asumir un rol activo en el aprendizaje, requiere ser libre al tomar decisiones,

Aspectos por considerar	Modelos pedagógicos	
	Conductista	Constructivismo social
	<p>constante aprobación, depende de la persona docente, por lo cual se considera que posee un rol pasivo en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Realiza tareas en las cuales el comportamiento pueda ser observado, medido, evaluado directamente</p>	<p>investigar y explorar por sí mismo, aceptar sus errores como constructos, confiar en su capacidad y desarrollo, además de proponer nuevas situaciones para el aprendizaje. Debe ser protagonista de su propio aprendizaje, empoderándose y comprometiéndose con la actividad intelectual necesaria para asumir la construcción del conocimiento. El estudiantado debe ser capaz de trabajar en equipo, aprendiendo a argumentar, a resolver problemas y a respetar las ideas de otros, pues es en la interacción en donde se construye una actitud ante el conocimiento, buscando información y comprometiéndose con la resolución de problemas reales y de su medio más cercano.</p> <p>El estudiantado está invitado a crear y a producir ideas. Es fundamental desarrollar la creatividad y ganar confianza en lo que se sabe y en lo que se puede hacer, pues no deben asumir un rol pasivo ante los hechos, sino más bien activos ante las propuestas a las que se vean enfrentados.</p>
<b>Rol de la persona docente</b>	<p>Es considerado el proveedor del conocimiento. Constituye la figura central del proceso. En él se centraliza la autoridad y las decisiones. En este marco, la persona docente realiza las siguientes funciones o tareas: Diagnosticar las necesidades instruccionales (objetivos medibles), diseñar y crear condiciones para la instrucción, mantener y conducir la instrucción, manejar las técnicas de evaluación.</p>	<p>La persona docente debe ser promotor del desarrollo y de autonomía de los educandos. Es necesario que explore, descubra y construya, y que pueda implantar una nueva manera de pensar en la enseñanza. Requiere conocer las características del aprendizaje del alumnado, etapas y estadios del desarrollo cognoscitivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Guía el proceso de aprendizaje para procurar la construcción del conocimiento</li> <li>· Promueve un clima de reciprocidad, de respeto y autoconfianza.</li> <li>· Procura la enseñanza directa y planteamiento de problemas cognoscitivos.</li> <li>· No debe ser autoritario para no fomentar la dependencia y heteronomía moral e intelectual.</li> </ul>

Aspectos por considerar	Conductista	Modelos pedagógicos Constructivismo social
		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Debe respetar los errores de los que se puede aprender.</li> <li>· Debe respetar las estrategias propias de los alumnos.</li> <li>· Promueve el aprendizaje activo.</li> <li>· No debe utilizar la recompensa y el castigo, como mucho las sanciones por reciprocidad, para fomentar la construcción de reglas de conducta morales.</li> <li>· Fomenta el diálogo y la colaboración entre las personas estudiantes y el profesorado.</li> <li>· Investiga constantemente e investiga previamente los conceptos a compartir con los alumnos</li> <li>· Fomenta la participación del estudiantado.</li> <li>· Realizar evaluaciones para comprobar necesidades de los alumnos</li> </ul> <p>El papel de la persona docente en este entorno ha de replantearse desde las condiciones muy peculiares con que se diferencia de los más convencionales contextos de aprendizaje.</p> <p>Los materiales, las actividades, el encuadre general del proceso, la función orientadora; y, en su caso, directiva, la secuenciación de los contenidos, así como otras funciones, adquirirán perfiles muy característicos que han de estar delimitados con atención al medio y respeto al proceso muy personal de aprendizaje que requiere el entorno. Podría decirse que, en cierto modo, pierde algo de su relevancia la necesaria competencia científica del profesor para quedar más resaltada la delicada función de mediador de los aprendizajes.</p> <p>Favorece el pensamiento reflexivo y crítico, ejerciendo la difícil tarea de mantener viva y estimular la motivación, así como mantener la atención orientada a los núcleos de los asuntos estudiados va a requerir del profesorado de este entorno,</p>

Aspectos por considerar	Modelos pedagógicos	
	Conductista	Constructivismo social
<b>Contenidos</b>	El contenido se valora como un fin en si mismo. Se emplean medios tecnológicos que garanticen su eficaz transmisión.	nuevos hábitos y habilidades poco comparables a los comunes en los medios presenciales.  Se concibe como un elemento en construcción y no como información procesada. Se incluye información, procedimientos, actitudes y valores. Se privilegia la existencia de conocimientos previos con los cuales se pueden crear redes conceptuales.
<b>Metodología</b>	Métodos de enseñanza rígidos, poco flexibles, empleando la enseñanza instruccional y programada.	Se basa en estrategias que permitan la construcción del conocimiento, como aprender a aprender, metodologías activas que promuevan la resolución de problemas, aprendizaje basado en retos y la indagación entre otros. Se da un aprendizaje significativo para designar el proceso a través del cual la información nueva se relaciona con un aspecto relevante de la estructura del conocimiento de la persona estudiante. El centro de las actividades está en la interacción de la persona estudiante con los demás, el entorno, la cultura; estableciendo aprendizajes como consecuencia de su desarrollo y su relación con otros.
<b>Recursos educativos</b>	Se valoran como propiciadores del aprendizaje y efectividad del proceso de enseñanza.	Se utiliza recursos que colaboren con el estudiantado en la construcción del conocimiento (no recursos acabados o decorativos. Los recursos permiten comprobar una idea, o brindar una posible respuesta o solución a un problema, valorando como recurso el entorno natural o social.
<b>Evaluación</b>	En el marco del modelo conductista se parte del supuesto de que todas las personas estudiantes son	Se pone énfasis en la evaluación de los procesos de aprendizaje.

Aspectos por considerar	Modelos pedagógicos	
	Conductista	Constructivismo social
iguales; por lo tanto, todos reciben la misma información. El estudiantado se evalúa generalmente de la misma manera, con los mismos instrumentos y pautas establecidas para calificarlos. La evaluación se centra en el producto, es decir, en las ejecuciones mecánicas de las acciones repetitivas sin dar cabida a la reflexión sobre la conducta ejecutada, las cuales deben ser medibles y cuantificables y el criterio de comparación a utilizar para su valoración son los objetivos establecidos. La evaluación tiene como propósito recoger los resultados finales del proceso y valorar la eficacia de este, en función de los porcentajes de obtención de los objetivos prefijados. La evaluación centrada en el logro de los objetivos ha hecho de las pruebas escritas y orales las herramientas por excelencia para medir la cuantía de aprendizajes (conocimientos) que el alumnado demostrará como evidencia de su rendimiento o capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Se da la autoevaluación de las personas estudiantes, como capacidad de autorregulación y autoevaluación.</li> <li>· Se evalúa el proceso y el resultado de su propio aprendizaje.</li> <li>· La evaluación depende del proceso de construcción de significados y de los contenidos.</li> <li>· A través de la evaluación se comprueba el grado de significatividad</li> <li>· Se consideran las actividades de evaluación parciales, se supone que se aprende más de lo que se capta</li> <li>· Se aconseja utilizar variedad de actividades de evaluación dado que el contexto de aprendizaje así lo requiere por su importancia: funcionalidad de los aprendizajes</li> <li>· Se evalúa la capacidad de utilizar el aprendizaje para construir otros significados</li> <li>· Se evalúa el control y la responsabilidad de los alumnos en la realización de una actividad</li> <li>· Evaluación diferencial de los contenidos de aprendizaje.</li> </ul>	

## Constructivismo Social

Considerando lo anteriormente expuesto, resulta de suma relevancia analizar los elementos del constructivismo social, las cuales brindan el marco referencial del modelo pedagógico, mediante el cual se diseña y requieren ser implementados los planes de estudio propuestos para la educación técnica profesional.

De acuerdo con Lev Vigotsky, citado por Molina (2018), el constructivismo social se caracteriza por lo siguiente:

- **Toma en cuenta el nivel de desarrollo;** es decir, la persona estudiante posee una zona de desarrollo real definida como las acciones que el estudiantado se encuentra en capacidad de desarrollar de forma independiente.

En este sentido, resulta relevante destacar la importancia de la función diagnóstica de la evaluación en el proceso de aprendizaje, pues su aplicación nos permite obtener la información de la zona de desarrollo real con la que inician las personas estudiantes el nivel educativo.

- **Fomenta un rol activo del estudiantado en su aprendizaje.** Se debe señalar que el alumnado no posee un rol pasivo respecto al proceso de su desarrollo, sino que es él quien, estimulado por el medio, compone y construye su propio tejido, conceptual y simbólico, y desarrolla así las propias condiciones de su aprendizaje. Actúa sobre la realidad, la transforma y es transformado por ella.

La importancia de esta característica se acrecienta con la naturaleza de la Educación Técnica Profesional; y en particular con la modalidad dual, pues durante el proceso de formación, la persona estudiante tiene la oportunidad de aprender en entornos reales de trabajo, mediante la exposición a tareas auténticas, así como la estimulación del medio al que se



ve expuesto durante la implementación del plan de estudios. Esto le permite, ser artífice de su propio conocimiento, así como de transformar su espacio.

- **Enfatiza la importancia de la interacción.** En concordancia con lo señalado, el modelo pedagógico debe potenciar la interacción de la persona estudiante con el entorno y su relación con otros, pues el factor social juega un papel determinante en la construcción del conocimiento. Desde la óptica de la educación técnica profesional este aspecto es preponderante, debido a que ésta tiene como parte de sus fines, el desarrollo de competencias en la persona estudiante, que le permitan vincularse con éxito al mercado laboral. Esta vinculación solo será posible en la medida en que las competencias que desarrolle el estudiantado respondan a las necesidades de los sectores productivos, los cuales se caracterizan por ser dinámicos, vertiginosos y con un fuerte impacto ocasionado por el desarrollo de la inteligencia artificial, la revolución 4.0, la automatización, y el uso de la tecnología.

En el contexto actual, para la educación técnica profesional, resulta imprescindible una mediación pedagógica que privilegie el contacto de las personas estudiantes con el entorno laboral, interacción que promueva un aprendizaje basado en actividades realistas, haciendo uso de herramientas y tecnología que propicie la motivación de estos, al comprometerse en actividades que tienen una clara importancia en entornos empresariales y facilite la experiencia de brindar solución a problemas del mundo real o de un entorno laboral específico.

Adicionalmente, otro elemento por considerar es la construcción del conocimiento que se produce gracias a la interacción social con las personas; y muy especialmente al papel que ejercen algunos actores clave que participan del proceso educativo de este subsistema. En el caso específico de la modalidad dual, el rol de la persona docente y mentora de la empresa es fundamental, ya que facilitan estrategias de aprendizaje autodirigido, centrándose en todo aquello que la persona estudiante podrá realizar, gracias a la colaboración "de otra persona que sabe más".

Evidentemente; la enseñanza de una carrera técnica debe tener lugar en el contexto de problemas del mundo real o de la práctica profesional. La mediación pedagógica que se implemente debe promover el autoaprendizaje, la ejecución de estrategias colaborativas y cooperativas, además de potenciar situaciones de aprendizaje lo más cercanas posibles al contexto profesional en que el estudiantado se desarrollará en el futuro; de tal manera, que se brinden espacios en los cuales las personas estudiantes se enfrenten a problemas reales, con un nivel de dificultad y complejidad similares a los que se encontrarán en el entorno laboral.

Así mismo, es importante indicar, la importancia de los recursos educativos y la función de la persona docente y mentora de empresa en el proceso de aprendizaje. Los recursos educativos constituyen los medios mediante los cuales la persona

docente o mentora, construye el “andamiaje” por medio del cual se apoya para conducir el aprendizaje e independencia de las personas estudiantes. Sin duda alguna, la educación dirigida a preparar a las personas para el mundo del trabajo requiere de recursos que brinden el soporte adecuado, para el alcance de las competencias que demanda en mercado laboral.

En este aspecto, tanto la persona docente, como la persona mentora, debe considerar con detenimiento las necesidades particulares de sus estudiantes, observando sus diferencias conceptuales, ritmos y estilos de aprendizaje su inclusión y capacidades excepcionales. Del mismo modo, conforme la persona estudiante se vuelve más diestra, la persona docente va retirando el andamiaje para que se desenvuelva de manera independiente.

Por otra parte, cabe considerar que, desde los fundamentos que plantea el constructivismo social, es de vital importancia el desarrollo de actividades y apoyos que pueda brindar el profesorado. Si analizamos la relación teórico-práctica que caracteriza la educación técnica profesional, orientada a la adquisición de conocimientos, habilidades, destrezas, valores y actitudes en un campo profesional específico; la asistencia y soporte educativo que brinden las personas docentes y mentoras de empresa, por medio de actividades conjuntas , promueve que las personas estudiantes puedan ir adquiriendo más posibilidades de actuación autónoma y uso independiente ante situaciones y tareas nuevas, cada vez más complejas.

Este acompañamiento por parte de la persona docente y mentora de empresa, es trascendental en el proceso educativo de una carrera técnica; debido a que durante la mediación pedagógica, sea mediante la implementación de un plan de estudio en modalidad dual, como la ejecución de pasantías y prácticas profesionales en la empresa en la modalidad tradicional, las personas estudiantes tienen la oportunidad de hacer uso de equipos, herramientas y tecnología en general, como parte de los recursos que brindan el andamiaje al proceso educativo, mediado con la supervisión y seguimiento de expertos.

### Figura 3

*Características del Constructivismo social que sustentan el modelo pedagógico de la ETP*



En concordancia con los elementos que integran el modelo pedagógico, en la figura 4 se presentan los ejes que transversa el diseño curricular y permean el plan de estudio propuesto, así como las situaciones que se desarrollan en el contexto educativo.

#### Figura 4

*Ejes de la política educativa y curricular del Ministerio de Educación Pública*



- **Educación para el desarrollo sostenible.** Eje que torna a la educación en la vía de empoderamiento de las personas, a fin de que tomen decisiones informadas, asuman la responsabilidad de sus acciones individuales y

su incidencia en la colectividad actual y futura; y que, en consecuencia, contribuyan al desarrollo de sociedades con integridad ambiental, viabilidad económica y justicia social para las presentes y futuras generaciones.

- **Ciudadanía planetaria con identidad nacional.** Con el propósito de fortalecer la toma de conciencia de la conexión e interacción inmediata que existe entre personas y ambientes en todo el mundo y la incidencia de las acciones locales en el ámbito global y viceversa. Además, implica retomar nuestra memoria histórica, con el propósito de ser conscientes de quiénes somos, de dónde venimos y hacia dónde queremos ir.
- **Ciudadanía digital con equidad social.** Eje que busca el desarrollo de un conjunto de prácticas orientadas a la disminución de la brecha social y digital mediante el uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales (CSE; MEP, 2016, p 10-12).

Desde la perspectiva de una educación enfocada en competencias, se integran las cuatro dimensiones que promueve la Transformación Curricular: Educar para una nueva ciudadanía (2015):

- Formas de pensar: se refiere al desarrollo cognitivo de cada persona, por lo que implica las competencias relacionadas con la generación de conocimiento, la resolución de problemas, la creatividad y la innovación.
- Formas de vivir en el mundo: conlleva el desarrollo sociocultural, las interrelaciones que se tejen en la ciudadanía global con el arraigo pluricultural y la construcción de los proyectos de vida.
- Formas de relacionarse con otros: se relaciona con el desarrollo de puentes que se tienden mediante la comunicación y lo colaborativo.
- Herramientas para integrarse al mundo: es la apropiación de las tecnologías digitales y otras formas de integración, así como la atención que debe prestarse al manejo de la información (MEP, 2015, p 33-37).

Adicionalmente, resulta imprescindible que la ETP como pilar fundamental para la equidad, productividad y sostenibilidad del país; contribuya a la mejora de acceso igualitario a la educación, empleo, emprendimiento y trabajo decente. Por esta razón; y con el objeto de cumplir con lo establecido en las políticas educativas y mediante la Ley N° 9728 Ley de Educación y Formación Técnica Dual y su reglamento, se plantea la creación de una nueva modalidad educativa en el sistema educativo costarricense: La modalidad dual; la cual se fundamenta en el principio de alternancia y plantea una formación integral de la persona estudiante joven o adulta, en dos ámbitos de aprendizaje: el centro educativo y la

empresa formadora, en los cuales se desarrolla el proceso de aprendizaje en la especialidad técnica; propiciando la incorporación de las personas estudiantes a la empleabilidad, en busca del mejoramiento continuo y el fomento de la movilidad social ascendente de la población costarricense.

Se consideran actores de la modalidad dual ETP, los siguientes:

- a. Centro educativo: establecimiento de educación público o privado, que cuenta con personal calificado, equipo e infraestructura, así como capacidad instalada para el desarrollo de los programas de estudio de la modalidad dual ETP.
- b. Docente: persona funcionaria del centro educativo que acompaña técnica y metodológicamente a la persona estudiante en todo el proceso de aprendizaje, que coordina con la persona mentora de la empresa o centro de formación para la empleabilidad, actividades que garanticen el logro de las competencias de acuerdo con los programas de estudio.
- c. Persona estudiante: persona que desarrolla las competencias establecidas en el programa de estudio de la modalidad dual ETP.
- d. Persona mentora: persona trabajadora de la empresa formadora que facilita el desarrollo del programa de la modalidad dual ETP, bajo condiciones reales o simuladas de producción en la empresa, certificada con el nivel técnico y académico requerido.



- e. Empresa: persona física o jurídica que desee, de manera voluntaria, formar parte del proceso de la modalidad dual ETP y que cuenta con personas mentoras certificadas, con la capacidad en infraestructura y recursos para recibir personas estudiantes y que adquiere la obligación de brindar una formación y capacitación en el ambiente de aprendizaje real.
- f. Centros de formación para la empleabilidad: empresa complementaria en el proceso de enseñanza, público-privadas o iniciativas privadas que complementan la modalidad dual ETP, no sustituyen a las empresas; serán desarrollados en aquellas zonas donde las empresas no cuenten con todos los procesos productivos que contemple el programa de estudios modalidad dual ETP. Los centros de formación para la empleabilidad podrán asumir hasta un máximo de un 30% del programa de estudios modalidad dual ETP.
- g. Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras (DETCE): órgano técnico responsable de dictar los lineamientos técnicos y administrativos para la implementación de la modalidad dual ETP en los centros educativos.

En la tabla 2 y el diagrama 1, se visualizan los elementos de mayor relevancia del modelo pedagógico de la Educación Técnica Profesional modalidad dual, con sus respectivas características, relacionadas con las políticas educativas

vigentes, la gestión curricular y administrativa, el rol de la persona estudiante, docente y mentora de empresa, así como la mediación pedagógica y el principio de alternancia.

## Tabla 2

### *Elementos y Características del modelo pedagógico de la Educación Técnica Profesional, Modalidad Dual*

Elementos por considerar	Características
<b>Políticas educativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se fundamenta en los pilares epistemológicos, ejes, principios y dimensiones establecidos en las políticas educativas vigentes aprobadas por el CSE.</li> <li>• Plantea un modelo educativo integral, humanista, racionalista y complejo, basado en el constructivismo social, sin dejar de lado la importancia de la aplicación de las normas técnicas.</li> <li>• Promueve la inclusión, la equidad de género, la creatividad, innovación, reflexión, pensamiento crítico, multilingüismo, con capacidades emprendedora y compromiso con la sostenibilidad, la sociedad costarricense y la ciudadanía planetaria y digital.</li> </ul>
<b>Gestión curricular</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los planes de estudio se diseñan con un enfoque por competencias desde la perspectiva formativa, considerando tanto, el saber saber y saber hacer (estado del arte de la técnica), como el saber ser y el saber convivir con los demás.</li> <li>• Diseño curricular a partir de estándares de cualificación, los cuales se implementan con una metodología que se fundamenta en el análisis del contexto educativo y laboral establecida por el MNC-EFTP-CR, brindando información sobre los requerimientos del sector productivo al que pertenece la cualificación, tanto en el contexto nacional como el internacional.</li> <li>• Promueve una oferta educativa que responda a las necesidades de los sectores productivos y favorezca la empleabilidad y la continuidad de estudios de educación superior en las personas estudiantes, en concordancia con los continuos avances de la tecnología, la inteligencia artificial y el impacto de la revolución 4.0.</li> <li>• Promueve la gestión del talento humano docente, desarrollando las capacidades requeridas para el alcance de las competencias del estudiantado, según contexto.</li> </ul>

## Elementos por considerar

## Características

### **Gestión administrativa**

- Promueve la articulación de los actores que integran el Sistema Nacional de Educación y Formación Técnica Profesional.
- Propicia alianzas estratégicas entre los diversos actores de la EFTP.
- Propicia mecanismos para la planificación y el financiamiento de la Educación Técnica Profesional, para disponer de infraestructura, equipamiento, herramientas e insumos que faciliten el mejoramiento y fortalecimiento de la calidad del servicio educativo y la mediación pedagógica de las carreras técnicas, en concordancia con las demandas del contexto.

### **Mediación pedagógica**

- Propone estrategias pedagógicas centradas en el aprendizaje.
- Promueve que la persona estudiante construya conocimiento de forma autónoma mediante su relación con otros colaboradores.
- Potencia el abordaje metodológico orientado a la acción mediante la implementación de metodologías activas, centradas en el estudiantado, y caracterizadas por concebir el aprendizaje como proceso y no únicamente como una recepción y acumulación de información.
- Propone que las actividades se basan en la interacción de la persona estudiante con los demás, el entorno, la cultura; estableciendo aprendizajes como consecuencia de su desarrollo y su relación con otros
- Plantea el desarrollo de actividades complejas requeridas para la vida y para el mundo del trabajo, mediante la planificación y el diseño de situaciones de aprendizaje auténticos.
- Propicia la motivación en el estudiantado al comprometerse en actividades que tienen una clara importancia en entornos empresariales y en los cuales se facilita la aplicación de su aprendizaje, en la solución a problemas del mundo real o de un entorno laboral específico.
- Potencia el aprendizaje en entornos reales de trabajo, utilizando el equipo, recursos educativos tecnológicos, insumos, herramientas y otros de la empresa formadora.

Elementos por considerar	Características
<p><b>Principio de alternancia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantea la formación integral de la persona estudiante joven o adulta, en dos ámbitos de aprendizaje: el centro educativo y la empresa formadora.</li> <li>• Desarrolla el proceso de aprendizaje promoviendo la empleabilidad de las personas estudiantes, en busca del mejoramiento continuo y el fomento de la movilidad social ascendente de la población costarricense.</li> </ul>
<p><b>Rol de la persona estudiante</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constituye el responsable directo en la construcción del conocimiento.</li> <li>• Cumple un papel activo y protagonista en el aprendizaje.</li> <li>• Demuestra capacidades para trabajar en equipo, argumentar, resolver problemas y respetar las ideas de otros.</li> <li>• Interactúa con otros y con su entorno para la construcción de aprendizajes significativos.</li> <li>• Crea y conduce su propia experiencia de aprendizaje.</li> <li>• Investiga y explora por sí mismo, comprometiéndose con la resolución de problemas reales y de su medio más cercano.</li> <li>• Asume con compromiso la actividad intelectual necesaria para la construcción del conocimiento.</li> <li>• Desarrolla capacidades de autorregulación y metacognición, que les permita reflexionar sobre lo que saben y sobre cómo aprenden. El propósito es que sea consciente de sí mismo como aprendiz, de forma que sean capaces de controlar su cognición y motivación para mejorar su aprendizaje. Las personas estudiantes autorreguladas, saben cómo planificar eficazmente su aprendizaje y cómo monitorear su comprensión de forma eficiente, saben cuándo no entienden y tienen estrategias que les permita revisar y corregir los aspectos que no han comprendido. Saben cómo evaluar su aprendizaje con precisión y eficacia.</li> <li>• Comparte conocimientos, habilidades, destrezas, valores y actitudes con la persona docente y el estudiantado, propiciando situaciones de aprendizaje multidireccionales y dinámicas, que surgen de su interacción con las personas mentoras y el entorno de la empresa formadora a la cual asiste, como parte del aprendizaje en alternancia.</li> </ul>

## Elementos por considerar

## Características

### **Rol de la persona docente**

- Guía y orienta el proceso de aprendizaje.
- Promueve el desarrollo y autonomía del estudiantado.
- Enseña a aprender a aprender, mediante estrategias que estimulen la creatividad, favorezca el movimiento, la exploración, la construcción y la motivación, en concordancia con los avances neurocientíficos vigentes.
- Fomenta el diálogo, la participación y la colaboración.
- Reconoce sus capacidades y limitaciones, en busca de un continuo desarrollo personal.
- Domina y estructura los saberes que propicien experiencias de aprendizaje significativo.
- Reconoce con profundidad las competencias, saberes y enfoques que se establecen para la mediación pedagógica.
- Coordina con la persona mentora de la empresa o centro de formación para la empleabilidad, la ejecución de los planes y programas educativos de EFTP dual, de acuerdo con los lineamientos y la normativa establecida.
- Mantiene comunicación con la persona mentora en relación con el desempeño del estudiantado.
- Coordina los servicios de apoyo educativo, para la atención de las personas estudiantes en los centros educativos, empresas o centros de formación para la empleabilidad, cuando así se requiera.
- Brinda y da seguimiento a los apoyos educativos que en materia de estrategias metodológicas y de evaluación requiera la persona estudiante.
- Guarda confidencialidad acerca de la información de carácter industrial o comercial a la que tenga acceso, durante su etapa en la empresa o centro de formación para la empleabilidad.
- Promueve el aprendizaje autorregulado y maximiza el compromiso cognitivo del estudiantado, comprendiendo la naturaleza de las actividades de aprendizaje que les proporciona, así como los lineamientos utilizados al presentar esas actividades de aprendizaje.

## Elementos por considerar

## Características

- Realiza el proceso de evaluación diagnóstica, formativa y sumativa.
- Promueve situaciones de aprendizaje multidireccionales y dinámicas, a partir de su interacción con: la persona estudiante, personas mentoras y el entorno de las empresas formadoras a las cuales asiste el estudiantado a su cargo, durante los procesos de alternancia.

## Rol de la persona mentora

- Participa con la persona docente del centro educativo en la coordinación y planificación de la ejecución del programa de estudio de la modalidad dual ETP.
- Coordina el proceso de inducción de las personas estudiantes en la empresa formadora, para su adecuada adaptación y desempeño, propiciando su integración al equipo humano.
- Participa en la planificación específica de las actividades formativas de las personas estudiantes en la empresa, en cumplimiento con lo establecido en el programa de estudios de la modalidad dual ETP.
- Coordina, con la empresa formadora o el Centro de Formación para la Empleabilidad, en la planificación y organización de recursos, a fin de contar con los insumos necesarios para el desarrollo de las actividades formativas de las personas estudiantes.
- Facilita y comunica al centro educativo el desarrollo de los resultados de aprendizaje de la persona estudiante de manera gradual, según el nivel de complejidad y la secuencia establecida en el programa de estudios de la modalidad dual ETP.
- Aplica la evaluación formativa de los aprendizajes, de acuerdo con las indicaciones e instrumentos facilitados por el centro educativo.
- Vela por la seguridad de las personas estudiantes, propiciando el desarrollo de una cultura de identificación, prevención y mitigación de riesgos, mediante buenas prácticas, orientación y aplicación de medidas y uso de equipo de protección personal, según corresponda.

### Elementos por considerar

### Características

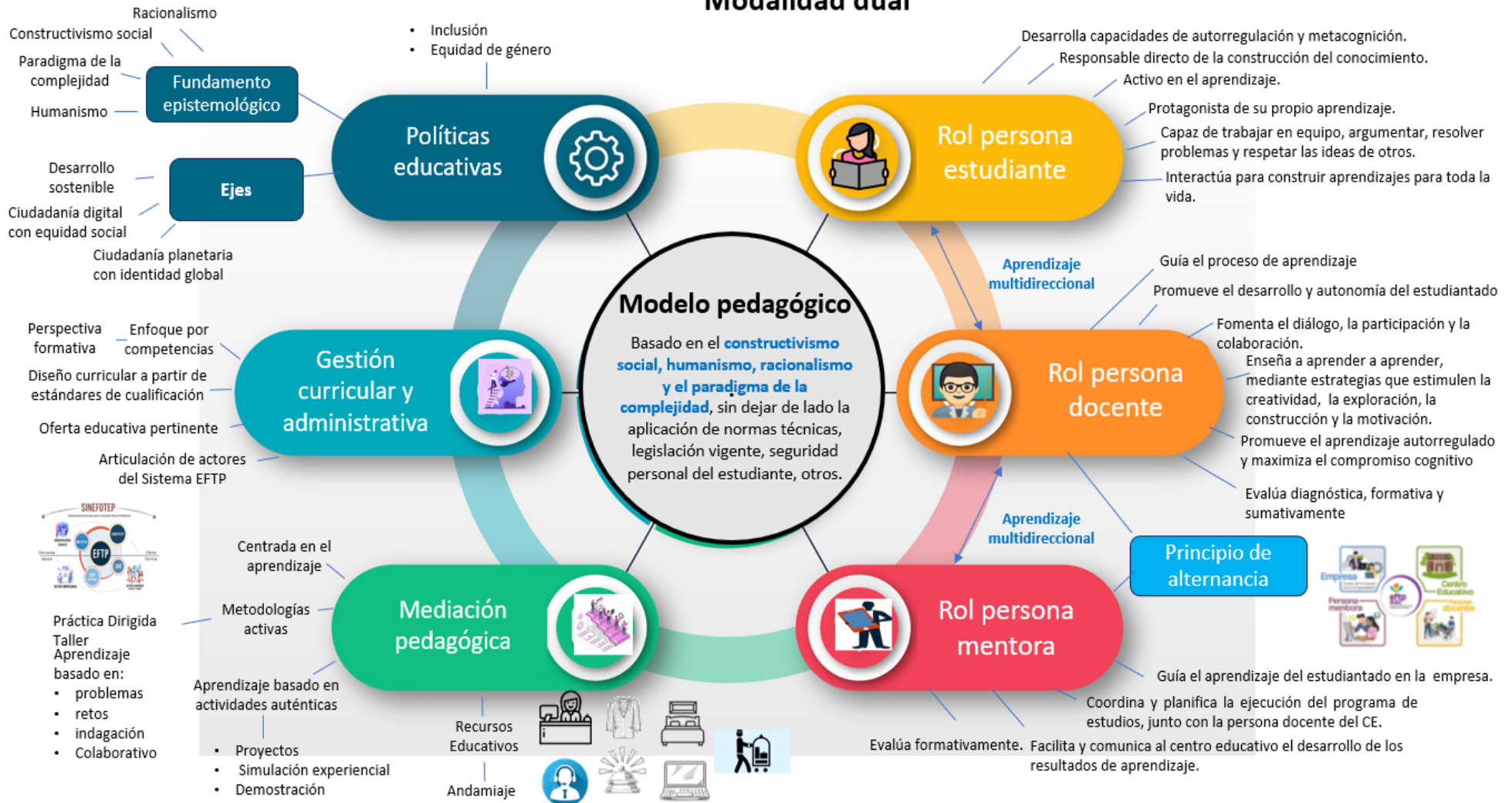
- Comunica en forma oportuna al centro educativo, cualquier situación que ponga en riesgo el normal desarrollo del proceso formativo de las personas estudiantes.
- Participa en reuniones de seguimiento, tanto con personal de la empresa formadora, como con representantes del centro educativo y/o estudiantes; a fin de realimentar el proceso de mejora continua de la implementación de programa de estudios de la modalidad dual ETP.
- Promueve espacios y actividades de realimentación, que faciliten información relevante dirigida al fortalecimiento del aprendizaje de la persona estudiante y la actualización de la persona docente.

**Diagrama 1**

Elementos y Características del modelo pedagógico de la Educación Técnica Profesional, Modalidad Dual.

**MODELO PEDAGÓGICO CARRERA TÉCNICA OPERACIONES EN EMPRESAS DE ALOJAMIENTO**

**Modalidad dual**





Adicionalmente, es importante recalcar, que el diseño curricular de los programas de estudio responde a las necesidades de la educación técnica y formación profesional demandadas por el contexto laboral actual; y que, en el marco de la atención de las recomendaciones dadas al país por la OCDE, se implementa el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR), el cual constituye la estructura reconocida nacionalmente, que norma las cualificaciones y las competencias asociadas a partir de un conjunto de criterios técnicos contenidos en los descriptores.

Para finalizar, es importante señalar, que por primera vez los programas de estudio tienen como uno de sus insumos, los estándares de cualificación, razón por la cual, una vez que se implemente el plan de estudio, el diploma de técnico en el nivel medio de esos programas tendrá equivalencia con el nivel de cualificación 4, establecido en el MNC-EFTP-CR.

### Perfil de los actores del proceso de aprendizaje

Figura 5. Elementos curriculares que integran el perfil de las carreras técnicas



La figura 5 muestra los elementos curriculares contenidos en la propuesta curricular del plan de estudio de las carreras técnicas.

## **Estudiante**

Bajo el enfoque por competencias y con fundamento en las políticas educativas, las directrices emanadas por el CSE, en materia de Educación Técnica Profesional, la implementación del Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica y la modalidad educativa dual, conforme a lo establecido en la Ley N° 9728 Educación y Formación Técnica Dual y su reglamento, se espera que cada estudiante, al finalizar su proceso formativo en la especialidad técnica, desarrolle las siguientes competencias:

### ***Competencia general***

Se sustenta en el estándar de cualificación que sirvió de insumo para la elaboración del programa de estudio. Describe la función principal que ejerce un técnico en el nivel medio en el campo disciplinar en el cual se educó; la cual parte del análisis del contexto educativo y laboral producto de la información suministrada por informantes clave y fuentes de información nacionales e internacionales.

- Ejecutar operaciones en los servicios de alojamiento, considerando las políticas organizacionales y la normativa vigente, coordinando con personal cualificado y supervisando procesos y equipos de trabajo de manera ética a nivel personal, profesional y laboral, comunicándose en forma respetuosa, asertiva y propositiva, con los niveles jerárquicos de la organización.

La figura 6 detalla la competencia general y competencias específicas establecidas en el estándar de cualificación para la carrera técnica Operaciones en Empresas de Alojamiento, según análisis del contexto educativo y laboral

Figura 6. Competencia General y Específicas de la carrera técnica Operaciones en Empresas de Alojamiento



### ***Competencias específicas***

Relacionadas con el conocimiento concreto de cada área temática o campo disciplinar.

- Realizar el proceso de reservaciones, según políticas y procedimientos establecidos.
- Realizar los procesos de recepción cumpliendo con legislación vigente, políticas y procedimientos establecidos.
- Planificar y coordinar actividades de entrenamiento, lúdicas y físico-recreativas en empresas de alojamiento turístico con base en los requerimientos y políticas establecidas.
- Implementar controles de calidad y sistemas de organización de cuartos en las diferentes áreas de las empresas de alojamiento, según las políticas organizacionales y las normas internacionales.

### ***Competencias genéricas***

Constituyen parte del dominio que el estudiante debe tener sobre el conjunto de conocimientos teóricos necesarios que sustentan el campo disciplinar.

- Identifica oportunidades de negocios y aplica metodologías para la construcción de modelos de negocios.
- Elabora planes de negocios aplicando metodologías vigentes en el mercado.

- Desarrolla las etapas correspondientes para la creación de empresas de práctica y de su proyecto de vida, tomando en consideración sus competencias, recursos, el entorno y su compromiso local y social.
- Utiliza herramientas y tecnologías digitales mediante la aplicación de software de código abierto y licenciado, la automatización y el análisis de datos y su transmisión a través del Internet; así como la evaluación de alternativas para la protección e integridad de los datos mediante el uso de tecnologías.
- Promueve y verifica acciones que respondan a la normativa ambiental.
- Aplica las normas de salud ocupacional, según protocolos establecidos.
- Aplica normas de aseguramiento de la calidad establecidas a nivel nacional e internacional.
- Coordina acciones con equipos de trabajo, de manera asertiva y propositiva.
- Propone soluciones creativas e innovadoras a procesos específicos del campo de formación técnica.
- Demuestra habilidad y destreza en las tareas propias de la especialidad.
- Comprende, interpreta y comunica información técnica propia de su campo de formación.
- Dirige procesos de producción, cumpliendo las instrucciones de los técnicos superiores.
- Elabora y evalúa proyectos de la especialidad.
- Demuestra calidad en su trabajo.

- Aplica sistemas de mantenimiento preventivo y correctivo en equipo, maquinaria y herramienta, propias de la especialidad.
- Demuestra ética profesional en el cumplimiento de las tareas que forman parte de la especialidad.
- Organiza el espacio de trabajo, aplicando normas técnicas propias de la especialidad.
- Utiliza adecuadamente los materiales, equipos, maquinarias y herramientas propios de su área de formación técnica.

### ***Competencias para el desarrollo humano***

Se definen como competencias no específicas de una ocupación, necesarias para el desarrollo integral de una persona, un profesional o un ciudadano. Se adquieren durante el desarrollo del proceso de mediación pedagógica, en el desempeño del campo disciplinar y a lo largo de la vida.

- Desempeña las labores propias de su área de formación técnica con
  - *Autocontrol*: capacidad de control o dominio sobre uno mismo.
  - *Compromiso ético*: Capacidad o voluntad para hacer el bien a través de relaciones morales entre humanos.
  - *Discernimiento*: Capacidad de comprender o declarar la diferencia entre varias cosas de un mismo asunto, involucra juicios morales o de actuación, resueltos con conciencia, aplicando un proceso lento de concentración para la toma de decisiones con ética y moral.

- *Responsabilidad:* Capacidad de analizar procesos e identificar y comprender el asunto para proponer un planteamiento eficaz y viable.
- Propone soluciones a los problemas que se presentan en el campo laboral mostrando capacidad para el análisis de procesos e identificación y comprensión de planteamientos eficaces y viables.
- Aplica los principios de atención al cliente.
- Demuestra capacidad para ser atento con otro aplicando las políticas de la empresa, relacionándose de manera efectiva con el fin de resolver la necesidad, el servicio o producto planteado.
- Atiende al usuario con proactividad y asertividad.
- Se comunica correctamente tanto en forma oral como escrita. Demuestra capacidad de producir un canal de comunicación audible o visual para transmitir información en forma precisa
- Demuestra capacidad para aprender por él mismo, sin necesidad de un mediador (autoaprendizaje).
- Se comunica asertivamente. Comunica información clara y objetiva en relación con puntos de vista, deseos y sentimientos, con honestidad y respecto a las otras personas.
- Trabaja en equipo de manera responsable y ordenada.
- Muestra capacidad de negociación. Expone puntos de vista con el propósito de obtener un acuerdo o resultados.
- Evidencia innovación y creatividad. Desarrolla productos o procesos de manera novedosa y creativa.



- Demuestra liderazgo en el desempeño de su área de formación técnica para el logro de las metas y objetivos de la organización y el bien común.
- Manifiesta capacidad para anticiparse a problemas o necesidades futuras, por iniciativa propia, en el ámbito de su área de formación técnica.
- Evidencia pensamiento crítico.
- Interpreta las opiniones o afirmaciones con argumentos válidos o veraces, aplicados al contexto de la vida cotidiana.
- Otras que el sector productivo y educativo requieran.

Para garantizar el logro de los resultados de aprendizaje y las competencias establecidas en el perfil de la persona estudiante, la modalidad dual cuenta con la persona mentora como uno de los componentes clave.

La ley N° 9728 en el artículo No 4, la define como:

Persona trabajadora de la empresa formadora que facilita el desarrollo del programa de la EFTP dual, bajo condiciones reales o simuladas de producción en la empresa, que cuenta con el perfil técnico establecido por las instituciones u organizaciones mencionadas en el artículo 1 y la capacidad docente para ejecutar programas educativos duales; certificada por el INA o por personas físicas o jurídicas a las que se les ha acreditado, por parte

del INA, sus condiciones técnicas y metodológicas para impartir capacitación a personas mentoras de empresas formadoras.

Las funciones asignadas se establecen en el artículo No 22 del Reglamento General a la Ley de Educación y Formación Técnica Dual N°42307-MEP y se indican a continuación:

- Participar, junto con la contraparte técnica o persona docente del centro educativo en la coordinación y planificación de la ejecución del programa de estudios de la modalidad dual ETP.
- Coordinar el proceso de inducción de las personas estudiantes en la empresa formadora, para su adecuada adaptación y desempeño, propiciando su integración al equipo humano.
- Participar en la planificación específica, para el desarrollo de las actividades formativas de las personas estudiantes en la empresa, a partir de los instrumentos facilitados para tal fin por los centros educativos, de acuerdo con lo establecido en el programa de estudios de la modalidad dual ETP.
- Coordinar con la empresa formadora o con el Centro de Formación para la Empleabilidad en la planificación y organización de recursos, a fin de contar con los insumos necesarios para el desarrollo de las actividades formativas de las personas estudiantes.

- Facilitar y comunicar al centro educativo el desarrollo de los resultados de aprendizaje de la persona estudiante de manera gradual, conforme al nivel de complejidad de estos, según la secuencia establecida en el programa de estudios de la modalidad dual ETP.
- Aplicar la evaluación de los aprendizajes del proceso formativo de las personas estudiantes según las indicaciones e instrumentos facilitados por el centro educativo.
- Velar por la seguridad de las personas estudiantes, propiciando el desarrollo de una cultura de identificación, prevención y mitigación de riesgos, mediante las buenas prácticas, orientación y aplicación de medidas y uso de equipo de protección personal según corresponda.
- Comunicar en forma oportuna al centro educativo, y a las instancias competentes de la empresa formadora; cualquier situación que ponga en riesgo el normal desarrollo del proceso formativo de las personas estudiantes, así como cualquier situación fuera de lo establecido en el convenio de modalidad dual ETP.
- Mantener una estrecha comunicación con la persona docente, cuando lo estime necesario, para cumplir con el plan o programa de estudios de la modalidad dual ETP.
- Participar, previa coordinación, en reuniones de seguimiento, tanto con personal de la empresa formadora, como con representantes del centro educativo y/o estudiantes; a fin de realimentar el proceso de mejora continua de la implementación de programa de estudios de la modalidad dual ETP.

- Entregar los resultados del proceso de evaluación, de acuerdo con los plazos establecidos por el centro educativo. Como puede observarse, la persona mentora juega un rol muy importante en el proceso de aprendizaje de la persona estudiante, ya que tiene la responsabilidad compartida con la persona docente del centro educativo, de desarrollar las competencias establecidas en el perfil. En este sentido, se deben de implementar mecanismos que propicien una estrecha comunicación entre la persona docente y las mentoras; y se brinde el seguimiento al proceso de aprendizaje del estudiantado.

Cabe recalcar que, al implementarse procesos de aprendizaje en modalidad dual, la persona estudiante cuenta con entornos de aprendizaje que facilitan la adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas de alto valor, así como el desarrollo de habilidades socioafectivas, en el marco de una educación integral. Resulta de suma importancia, identificar y potenciar la participación de personas mentoras expertas en el campo profesional, que garanticen la transmisión de conocimientos y procesos de aprendizaje de calidad, así mismo, el cumplimiento de normas de salud y seguridad ocupacional y la normativa vigente.

Además, durante el desarrollo de aprendizajes en la empresa, el estudiantado de esta modalidad tiene la posibilidad de conocer la empresa y su cultura organizacional, relacionarse con los colaboradores y aprender de los roles que

desempeñan en la empresa, además de el desarrollo de un proceso de mediación en entornos reales, haciendo uso de equipamiento y tecnología de punta. Por otra parte, la empresa se beneficia pues cuenta con la posibilidad de incorporar personas con conocimientos de los procesos internos de la empresa y alta capacidad para lograr resultados. Además, de minimizar el riesgo en la incorporación de nuevos perfiles a la organización.

### **Docente**

Constituye un facilitador de la información y el conocimiento. Para ello requiere de una verdadera disposición y compromiso para ser un promotor efectivo del desarrollo de las competencias. A continuación, algunas de las características del docente en un enfoque por competencias.

- Muestra inquietud por investigar, conocer y desarrollar conocimientos nuevos relacionados con su especialidad técnica.
- Muestra conocimiento de la realidad nacional e internacional que se relaciona con el campo de acción de su especialidad.
- Evalúa detenidamente su propio aprendizaje y experiencias.
- Reconoce sus capacidades y limitaciones, en busca de un continuo desarrollo personal.
- Domina y estructura los saberes para facilitar experiencias de aprendizaje significativo.

- Reconoce con profundidad las competencias, los contenidos y los enfoques que se establecen para la enseñanza, así como las interrelaciones y la racionalidad del plan de estudios.
- Posee competencias de pensamiento crítico, sistémico, divergente y reflexivo enmarcado en procesos éticos válidos ante la sociedad.
- Participa responsablemente en el proceso de desarrollo de competencias.
- Posee la habilidad de aprender a aprender.
- Promueve estrategias que motiven al estudiante a adquirir un aprendizaje significativo.
- Diseña, organiza y propone estrategias y actividades didácticas, adecuadas a los niveles y formas de desarrollo de competencias, que deben ser adquiridas por la persona estudiante, interrelacionando las características propias del medio social y cultural.
- Participa en el mejoramiento de la calidad educativa.
- Posee capacidad de expresarse en forma clara, sencilla y correcta en forma verbal y escrita, tanto en el ámbito técnico, como en el social cotidiano.
- Sabe escuchar los diferentes puntos de vista y atender las necesidades de expresión de los aprendientes e iguales en un marco de reflexión positiva.

- Aborda correctamente los procesos de solución de conflictos entre pares, promoviendo el diálogo, comprometiéndose con los ideales de la educación costarricense.
- Guía del desarrollo intelectual de los estudiantes.
- Genera estrategias de evaluación que motiven el aprendizaje significativo.
- Explora conocimientos y potenciales del alumno para el desarrollo de competencias.
- Trabaja en equipo.
- Expone empatía, sensibilidad y respeto por las necesidades y sentimientos de los demás.
- Posee sentido de equidad social, justicia, respeto, imparcialidad, integridad y honradez.
- Plantea, analiza y resuelve problemas; enfrentando desafíos intelectuales en los que genera respuestas propias a partir de sus conocimientos y experiencias.
- Posee capacidad de orientar a sus estudiantes para que estos adquieran la competencia de analizar y de resolver problemas.
- Identifica estilos de aprendizaje para optimizar y estimular las competencias.
- Determina su propio estilo en cuanto al proceso enseñanza aprendizaje usando múltiples fuentes de información e innovación.

En el marco de la implementación de la modalidad dual, la ley 9728 en el artículo N° 4, define la persona docente como:

Persona funcionaria del centro educativo que acompaña técnica y metodológicamente a la persona estudiante en todo el proceso de educación en el centro educativo, y coordina, con la persona mentora de la empresa o centro de formación para la empleabilidad, diferentes actividades que garanticen el logro de las competencias de acuerdo con los programas correspondientes.

Las funciones asignadas se establecen en el artículo N° 18 del Reglamento General a la Ley de Educación y Formación Técnica Dual N°42307-MEP y se indican a continuación:

- Respetar la dignidad de las personas estudiantes en su diversidad.
- Cumplir con los lineamientos y normativa establecida por el centro educativo en cuanto a la regulación de la participación de las personas estudiantes en la EFTP, así también, en materia de evaluación de los aprendizajes.
- Coordinar con la persona mentora de la empresa o centro de formación para la empleabilidad, la ejecución de los planes y programas educativos de EFTP dual, de acuerdo con los lineamientos y la normativa establecida por cada centro educativo.



- Entregar a la persona estudiante, la información sobre cualquier cambio que afecte su desempeño y el logro de su propósito formativo, de acuerdo con los plazos establecidos por el centro educativo.
- Entregar a la persona estudiante, los resultados del proceso de evaluación, de acuerdo con los plazos establecidos por el centro educativo o institución.
- Coordinar los servicios de apoyo educativo, para la atención de las personas estudiantes en los centros educativos, empresas o centros de formación para la empleabilidad, cuando así se requiera.
- Brindar y dar seguimiento a los apoyos educativos que en materia de estrategias metodológicas y de evaluación requiera la persona estudiante.
- Guardar la confidencialidad acerca de la información de carácter industrial o comercial a la que tenga acceso durante su etapa en la empresa o centro de formación para la empleabilidad.

## **Orientaciones metodológicas para la implementación del proceso de aprendizaje en la empresa**

Las condiciones sociales y culturales del nuevo siglo exigen una educación diferente, más acorde con las peculiaridades de niños, jóvenes y adultos de hoy; las cuales están influidas de modo directo e indirecto, por las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, lo que hace, entre otros factores, que aprendan en modo distinto.

Por esta razón, el método de aprendizaje constituye un factor clave en la creación de nuevos ambientes de aprendizaje. En otras palabras, el método de aprendizaje es la vía o camino en la presentación de la información, los pasos que se siguen y hacen que los educandos participen de modo activo e interactivo, crítico, reflexivo y creativo, así como comprometido y responsable; de manera que los educandos no sean solo receptores de la información sistematizada y presentada por otros, sino todo lo contrario, que participen en la construcción del conocimiento. Las estrategias y técnicas de enseñanza aprendizaje se encargan de articular las actividades que la persona mentora propone a sus estudiantes.

La estrategia de enseñanza aprendizaje que combina actividades en el centro educativo y la empresa, se denomina Educación Dual. De acuerdo con Araya (2008):

El propósito principal de la formación dual está orientado a un proceso educativo integral, a través de una alianza estratégica entre la empresa y la academia. En este proceso, el estudiante alcanza un nivel de desarrollo en un puesto de trabajo que le permitirá competir como un profesional altamente calificado por sus cualidades humanas, intelectuales, prácticas y actitudinales. Por su parte, la empresa recibe un aporte de conocimiento, a partir del aporte del alumno, así también la institución educativa actualiza y enriquece su quehacer académico con base en las necesidades reales de formación, que sistematiza a partir de la experiencia del estudiante. La dualidad,

academia y empresa, ubica el principio fundamental de este hecho educativo admitiendo a la segunda como una nueva escuela, donde el estudiante aprende por medio de la práctica en situaciones o problemas reales de un puesto de trabajo y mediante la aplicación de principios teóricos logra la transformación de la realidad. (p.46)

Para garantizar el logro de los resultados de aprendizaje<sup>1</sup> y las competencias establecidas en el perfil de la persona estudiante, según los programas de estudio de la ETP, aprobados por el Consejo Superior de Educación para la implementación de la modalidad dual, surge como uno de sus componentes clave la persona mentora, quien tiene la responsabilidad de formar a la persona estudiante, mediante la exposición a entornos de aprendizaje reales, propios de la práctica profesional, lo cual le brinda una visión más compleja de ésta.

En concordancia con lo establecido en el modelo pedagógico, el aprendizaje en alternancia siempre considera el entorno y el contexto, brindando la oportunidad de desarrollar tareas auténticas y vinculadas de modo significativo.

En este contexto, los roles de la persona docente y mentora son proveer al estudiantado de entornos de aprendizaje que propicien el desarrollo de capacidades, fomenten la reflexión en torno a la experiencia, la negociación social (aprendizajes cooperativos), sin dejar de tomar en consideración las características propias del estudiantado; entendiendo el aprendizaje como la reconstrucción de saberes culturales, partiendo de los conocimientos previos y permitiendo su reorganización interna.

---

<sup>1</sup> Para Adam (2004) los resultados de aprendizaje son enunciados acerca de lo que se espera que el estudiante sea capaz de hacer, comprender o demostrar una vez terminado un proceso de aprendizaje. Describen de manera integrada los conocimientos, habilidades y actitudes que los estudiantes adquirirán en un proceso de formación. Dichos resultados deben ser observables o medibles, y se redactan usando un verbo dinámico, es decir que se refiere a una acción, no a un estado (p. 19).

Con la finalidad de facilitar la mediación pedagógica que realizan las personas docentes y mentoras, en la implementación de programas de estudio en modalidad dual, se citan a continuación, algunas orientaciones didácticas y pedagógicas para la aplicación de currículos basados en enfoque por competencias.

- Articulación de resultados de aprendizaje, saberes esenciales, actividades y sistema de evaluación como línea de trabajo por seguir.
- Aplicación de métodos variados que resulten apropiados para la adquisición de aprendizajes de diferente naturaleza: conceptos y teorías, así como también, habilidades, actitudes y valores. La diversidad de métodos permite acceder, desde varias perspectivas, el objeto de aprendizaje de manera que se pueda aprehender de forma integral. Sin embargo, es preciso cuidar de no dispersar la atención del estudiante con una diversidad de metodologías cambiantes.
- Inclusión de las distintas metodologías dentro de un marco coherente y que responda a las características antes mencionadas. En este sentido ninguna estrategia docente es la solución única, sino más bien una excusa para invitar a los estudiantes a actuar y, sobre la base de sus producciones, crear oportunidades de intercambio y reflexión.
- Selección de actividades de contexto, que el estudiante puede reconocer como socialmente valoradas, como medio para estimular su interés y motivación.
- Un entorno que facilite un aprendizaje de calidad caracterizado, entre otros elementos, por coordinar los resultados de aprendizaje y el método docente con las estrategias, técnicas y actividades de evaluación

(metodología de evaluación), de modo que todo el proceso de mediación pedagógica sea coherente y los actores de dicho proceso (docentes y estudiantes) sean copartícipes del mismo.

- Implementación cada vez más de las tecnologías de Información y comunicación para crear entornos virtuales y simular condiciones laborales reales (CSUCA, 2018, p.86-87).

La sistematización del proceso de aprendizaje en la empresa se implementa con el uso de la bitácora, el cual constituye un documento en el cual la persona estudiante evidencia diariamente, las actividades de aprendizaje realizadas durante el tiempo en el cual el proceso de aprendizaje se desarrolla en la empresa.

Para completar la bitácora, la persona estudiante consigna las actividades de aprendizaje realizadas, los aprendizajes logrados y las áreas por mejorar. (Ver apéndice 4)

La información que el estudiantado despliegue en la bitácora deberá ser presentada a la persona mentora para su visto bueno según la frecuencia establecida en el convenio de aprendizaje, la cual puede ser semanal, quincenal o mensual; según corresponda.

## **Evaluación del proceso de aprendizaje en la empresa**

Hablar de evaluación por competencias significa incorporar nuevas estrategias de evaluación. Se enfatiza la importancia de implementar una evaluación orientada al aprendizaje, centrada en la participación del alumno, dirigida a situaciones de naturaleza auténtica, cada vez más cercanas a la vida real. Por lo tanto, la competencia es contextual; refleja la relación entre las habilidades de las personas y las actividades que desempeñan en una situación particular en el mundo real (López, 2014).

La evaluación en un enfoque por competencias es continua, dinámica, holista y dirigida al análisis de los niveles de desempeño alcanzados por el estudiante. En este sentido, la evaluación cumple una función de autorregulación que le permite al estudiante generar un monitoreo personal de su aprendizaje.

Desde esta perspectiva, la competencia predice el desempeño; está directamente vinculada con procesos prácticos del estudiante y no tanto con el cúmulo de datos. Mediante la evaluación se identifican y registran los atributos de la competencia que se pretende desarrollar a través de los procesos y las evidencias generadas por los estudiantes, con la intención de valorar la evolución del dominio y la transferencia de estas.

En este sentido, le corresponde a la persona mentora realizar juicios basados en el proceso y las evidencias de los estudiantes por medio de la observación y análisis de la evolución del dominio de niveles. Tal como se mencionó en el apartado anterior el estudiante consigna. Así mismo, debe aplicar la evaluación de los aprendizajes del proceso formativo de las personas estudiantes según las indicaciones e instrumentos facilitados por el centro educativo, así como entregar los resultados del proceso de evaluación, de acuerdo con los plazos establecidos por el centro educativo.

La persona mentora, es la responsable de la aplicación de instrumentos de evaluación sugeridos, los cuales se visualizan en la sección de apéndices del programa de estudio de empresa; de manera que, según sus observaciones, determine el nivel de logro mostrado por el estudiante en los niveles que se están desarrollando. Al final de periodo de evaluación, según lo establecido en el Reglamento de Evaluación de los aprendizajes, le corresponde generar un informe de logro, en el cual sintetiza el aprendizaje alcanzado por la persona estudiante durante el periodo ejecutado, según sus observaciones y valoraciones.

La bitácora (apéndice 4), los instrumentos de evaluación (apéndice 3) aplicados y los informes que desarrolla la persona mentora al final de cada período de evaluación, deben ser incluidos en el portafolio de evidencias; el cual constituye un concentrado de evidencias estructuradas, que permiten obtener información valiosa del desempeño de la persona estudiante durante el proceso de aprendizaje que se desarrolla tanto en la empresa como en el centro educativo. Muestra una historia documental construida a partir de las producciones relevantes de los estudiantes, a lo largo de la implementación del proceso educativo del plan de estudios. También es una herramienta muy útil pues facilita la evaluación realizada por el docente, al contener evidencias relevantes del proceso de aprendizaje de los estudiantes.

## **Plan de alternancia según escenarios de aprendizaje**

La modalidad dual se caracteriza por la implementación de procesos de alternancia combinada de enseñanza y aprendizaje en el centro educativo y la empresa. En esta modalidad educativa, el proceso de mediación pedagógica se realiza en dos lugares distintos, en el centro educativo realiza actividades teóricas-prácticas y en la empresa formadora ejecuta actividades didáctico-productivas que se complementan y se alternan, de acuerdo con el plan de estudio.

La dualidad, academia y empresa, ubica el principio fundamental de este hecho educativo admitiendo a la empresa como una nueva escuela, donde la persona estudiante aprende por medio de la práctica en situaciones o problemas reales de puestos de trabajo y mediante la aplicación de principios teóricos logra la transformación de la realidad. (Araya, 2008)

A partir de los programas de estudio aprobados, el centro educativo y la empresa ajustan el plan de alternancia, el cual constituye el plan de formación individual de la persona estudiante en la empresa y el centro educativo. Este plan brinda información de los temas o unidades de estudio por desarrollar, así como los escenarios en los que se implementará cada



resultado de aprendizaje (empresa-centro educativo). Debe de ser flexible y ajustarse a las realidades de la empresa, del centro educativo y del plan de estudio.

Cabe resaltar, que el programa de estudio de la empresa brinda información de los temas y resultados de aprendizaje, así como los tiempos sugeridos de formación por unidad de estudio. Estas unidades de estudio y los tiempos de formación que establece este programa requieren la implementación de ajustes, los cuales se realizan a partir del análisis de la naturaleza de la actividad productiva, los procesos y ciclos productivos que desarrolla la empresa, los resultados de aprendizaje y saberes esenciales establecidos en el plan educativo y las necesidades de equipamiento y talento humano cualificado que garanticen un aprendizaje de calidad.

En este tema, es conveniente destacar, que la Sección Curricular de la DETCE, apoyará a las empresas y centros educativos, en la realización de ajustes al plan de alternancia cuando así se requiera. La alternancia que se determine se documenta en el cronograma de alternancia y el plan de rotación. En este sentido, es importante que en el desarrollo del proceso educativo garantice el cumplimiento de lo establecido en el plan de estudio, considerando los tiempos de formación determinados en el plan de alternancia que fue acordado entre el centro educativo y la empresa.

Resulta relevante indicar, que la implementación del plan de alternancia requiere considerar que cuando la empresa carece de posibilidad material para el desarrollo de algún tema específico de los asignados, este deberá ser abordado en otra empresa, centro para la empleabilidad o inclusive el centro educativo, según corresponda, realizando los ajustes pertinentes en los tiempos de formación.

Para el desarrollo del programa de estudio de la empresa, esta debe aportar máquinas, herramientas y puestos de trabajo, así como las personas mentoras adecuadas, con la finalidad de que se transmitan los conocimientos, destrezas y habilidades que determina el perfil. De esta manera, queda asegurado el carácter integral y la orientación práctica de la formación.

Es de vital importancia garantizar el cumplimiento de los estándares que orientan la implementación de la modalidad dual y el desarrollo del plan de estudio; de forma que se asegure la calidad del proceso de aprendizaje, mediante la ejecución de estrategias de asesoría y seguimiento a lo largo de su duración. Para tal efecto, se planifican y realizan reuniones, asesorías, planes de visita a las empresas; tanto, por parte de las personas docentes, como de las personas asesoras de la DETCE a la empresas y centros educativos, con la finalidad de brindar seguimiento al proceso de aprendizaje en esta modalidad.

Las visitas a las empresas formadoras y a los centros educativos ayudan a garantizar la idoneidad del proceso. Adicionalmente, contribuyen al intercambio y la coordinación de las personas docentes, asesoras y personas mentoras de las empresas. Durante las visitas, se deben revisar las bitácoras de aprendizaje y portafolios de evidencias de las personas estudiantes. En este sentido, la importancia del proceso de seguimiento se extiende más allá de los aspectos informativos y pedagógicos, para constituirse en garantía de calidad. Las visitas, ayudan a obtener una visión actualizada de los conocimientos, destrezas y habilidades adquiridos por las personas estudiantes.

A continuación, se detalla el plan de alternancia propuesto diseñado para la especialidad Operaciones en Empresas de Alojamiento, en el cual se determina la ejecución del proceso de aprendizaje con un valor porcentual del 53.52% del tiempo total establecido en la empresa y un 46.48% en el centro educativo. La duración del plan de estudios es de 2840 horas, distribuida en tres años.

Con la finalidad de garantizar el derecho a la educación de todas las personas, propiciar el aprendizaje significativo, impulsar la conclusión de estudios a nivel diversificado que propicie la empleabilidad y la movilidad social ascendente, el

diseño curricular que se muestra a continuación está dirigido a la población que se atiende en el servicio educativo de las secciones técnicas nocturnas y colegios técnicos profesionales nocturnos.

Adicionalmente, es importante indicar, que en el apartado de apéndices se incluyen formatos para la realización del cronograma de aprendizaje, el plan de alternancia y mapa curricular en caso de que requieran ser ajustados lo que a continuación se proponen. En este sentido, una vez acordado el plan de alternancia, mapa curricular y el cronograma de aprendizaje, deberán remitir los tres documentos citados, al asesor nacional del área curricular encargado de dar seguimiento a esa carrera técnica, para el visto bueno y seguimiento correspondiente, de manera que se documente en el expediente del proceso. De igual forma, cuando exista demanda de esta modalidad por parte del sector empleador; y el plan de alternancia requiera ser ajustado para su implementación en plan a dos años o en sección diurna, siempre los ajustes al plan de alternancia, mapa curricular y cronograma de alternancia propuestos requieren del visto bueno del asesor curricular correspondiente.

Es importante hacer notar que, ante la necesidad de realizar ajustes al plan de alternancia y mapa curricular propuestos en este programa, se deberá respetar la cantidad de lecciones asignadas a cada subárea en la estructura curricular

presentada al CSE para esta especialidad en la modalidad tradicional. Por lo tanto, los ajustes que se realicen se limitarán a variaciones en la cantidad de lecciones asignadas a cada lugar de aprendizaje (empresa o centro educativo).

En otro orden de ideas, considerando que las personas estudiantes de la sección nocturna mayoritariamente realizan el aprendizaje en la empresa en la jornada diurna, es de suma importancia que, durante este período de alternancia, las personas docentes asignen actividades pedagógicas dirigidas a mantener la continuidad del proceso de aprendizaje, cuando el desarrollo del programa así lo amerite. En el caso específico de la subárea de inglés; y con el propósito de alcanzar el nivel de dominio lingüístico establecido en el programa de estudio, las personas estudiantes deberán desarrollar estrategias de mediación pedagógica a distancia, o presencial, de forma sincrónica o asincrónica durante los procesos de alternancia en la empresa.

## Estructura Curricular<sup>2</sup>

OPERACIONES DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO	NÚMERO DE LECCIONES POR SUBÁREA POR NIVEL					
	Décimo		Undécimo		Duodécimo	
	Lecciones semanales	Lecciones anuales	Lecciones semanales	Lecciones anuales	Lecciones semanales	Lecciones anuales
NOMBRE DE LA SUBÁREA						
Recepción hotelera	8	320	4	160	-	-
Reservaciones de hotel	4	160	-	-	-	-
Tecnología de información aplicada a Operaciones en Empresas de Alojamiento	4	160	-	-	-	-
Entretenimiento de hotel	-	-	4	160	4	100
Alojamiento	-	-	4	160	4	100
Emprendimiento e innovación para Operaciones en Empresas de Alojamiento	-	-	4	160	-	-
Control de calidad en hoteles	-	-	-	-	8	200
English Oriented to Accommodations Operations and Management	8	320	8	320	8	200
Práctica Profesional	-	-	-	-	-	320
Total 2840 horas <sup>3</sup>	24	<b>960</b>	24	<b>960</b>	24	<b>920</b>

<sup>2</sup> Aprobado por el Consejo Superior de Educación, en la sesión 70-2020, acuerdo 04-70-2020 del 17/12/2020

<sup>3</sup> Incluye las 320 horas de la práctica profesional de duodécimo nivel.

**Plan de alternancia según escenarios de aprendizaje nocturno**

NOMBRE DE LA SUBÁREA  MODALIDAD DUAL	PLAN DE ESTUDIO					
	I NIVEL		II NIVEL		III NIVEL	
	Lecciones anuales Centro educativo	Lecciones anuales Empresa	Lecciones anuales Centro educativo	Lecciones anuales Empresa	Lecciones anuales Centro educativo	Lecciones anuales Empresa
Recepción hotelera	160	160	80	80	-	-
Reservaciones de hotel	40	120	-	-	-	-
Tecnología de información aplicada a Operaciones en Empresas de Alojamiento	120	40	-	-	-	-
Entretenimiento de hotel	-	-	40	120	40	60
Alojamiento	-	-	40	120	40	60
Emprendimiento e innovación para Operaciones en Empresas de Alojamiento	-	-	160	0	-	-
Control de calidad en hoteles	-	-	-	-	40	160
English Oriented to Accommodations Operations and Management	200	120	200	120	160	40
Práctica Profesional	-	-	-	-	-	320
<b>Total 2840 lecciones<sup>4</sup></b>	<b>520</b>	<b>440</b>	<b>520</b>	<b>440</b>	<b>280</b>	<b>640</b>

<sup>4</sup> Incluye las 320 horas de la práctica profesional de duodécimo nivel.

## Mapa curricular, I nivel

### Subárea: Recepción hotelera

INFORMACIÓN TURÍSTICA EN HOTELES				RECEPCIÓN DE HOTEL				EMBALAJE DE EQUIPAJE EN HOTELES				OPERACIONES DE CAJA EN HOTELES			
EMPRESA	40	CENTRO EDUCATIVO	40	EMPRESA	40	CENTRO EDUCATIVO	40	EMPRESA	40	CENTRO EDUCATIVO	40	EMPRESA	40	CENTRO EDUCATIVO	40
80 LECCIONES				80 LECCIONES				80 LECCIONES				80 LECCIONES			

### Subárea: Reservaciones de hotel

PROMOCIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EN HOTELES				RESERVAS DE HABITACIONES EN HOTELES			
EMPRESA	60	CENTRO EDUCATIVO	20	EMPRESA	60	CENTRO EDUCATIVO	20
80 LECCIONES				80 LECCIONES			

### Subárea: Tecnología de información aplicada a Operaciones en Empresas de Alojamiento

HERRAMIENTAS PARA LA PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS				HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN				INTERNET DE TODO Y SEGURIDAD DE LOS DATOS			
EMPRESA	20	CENTRO EDUCATIVO	38	EMPRESA	10	CENTRO EDUCATIVO	30	EMPRESA	10	CENTRO EDUCATIVO	42
68 LECCIONES				40 LECCIONES				52 LECCIONES			



**Subárea: English Oriented to Accommodations Operations and Management**

CHECK IN...CHECK OUT				BELLBOYS AND LUGGAGE				PROUD OF YOUR COUNTRY				CUSTOMER SERVICE			
EMPRESA	60	CENTRO EDUCATIV ○	20	EMPRESA	60	CENTRO EDUCATIV ○	20	EMPRESA	0	CENTRO EDUCATIV ○	80	EMPRESA	0	CENTRO EDUCATIV ○	80
<b>80 LECCIONES</b>				<b>80 LECCIONES</b>				<b>80 LECCIONES</b>				<b>80 LECCIONES</b>			

## Mapa curricular, II nivel

### Subárea: Recepción Hotelera

REVISIÓN TÉCNICA NOCTURNA DE RECEPCIÓN				SERVICIO AL CLIENTE EN HOTELES			
EMPRESA	40	CENTRO EDUCATIVO	40	EMPRESA	40	CENTRO EDUCATIVO	40
<b>80 LECCIONES</b>				<b>80 LECCIONES</b>			

### Subárea: Entretenimiento de hotel

ENTRETENIMIENTO TURISTICO EN HOTEL				BIENESTAR Y TURISMO			
EMPRESA	60	CENTRO EDUCATIVO	20	EMPRESA	60	CENTRO EDUCATIVO	20
<b>80 LECCIONES</b>				<b>80 LECCIONES</b>			

### Subárea: Alojamiento

LIMPIEZA DE CUARTOS DE HOTEL				REGIDURÍA DE PISOS			
EMPRESA	30	CENTRO EDUCATIVO	10	EMPRESA	90	CENTRO EDUCATIVO	30
<b>40 LECCIONES</b>				<b>120 LECCIONES</b>			

**Subárea: English Oriented to Accommodations Operations and Management**

PUBLIC RELATIONS STRATEGIES				HOTEL ADVERTISING AND MARKETING STRATEGIES				THE BEST COMMUNICATION				ENTERTAINMENT AND ART			
EMPRESA	40	CENTRO EDUCATIVO	40	EMPRESA	40	CENTRO EDUCATIVO	40	EMPRESA	40	CENTRO EDUCATIVO	40	EMPRESA	0	CENTRO EDUCATIVO	80
<b>80 LESSONS</b>				<b>80 LESSONS</b>				<b>80 LESSONS</b>				<b>80 LESSONS</b>			

## Mapa curricular, III nivel

### Subárea: Entretenimiento de hotel

ACTIVIDADES LÚDICAS EN HOTEL				ACTIVIDADES DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO EN HOTEL			
EMPRESA	30	CENTRO EDUCATIVO	20	EMPRESA	30	CENTRO EDUCATIVO	20
50 LECCIONES				50 LECCIONES			

### Subárea: Alojamiento

MARKETING DE HOTEL				GRUPOS Y CONVENCIONES EN HOTEL			
EMPRESA	40	CENTRO EDUCATIVO	20	EMPRESA	20	CENTRO EDUCATIVO	20
60 LECCIONES				40 LECCIONES			

### Subárea: Control de calidad en hoteles

SUPERVISIÓN TÉCNICA DE CALIDAD DE HOTELES				PROVEDURÍA Y MANTENIMIENTO EN HOTELES			
EMPRESA	80	CENTRO EDUCATIVO	20	EMPRESA	80	CENTRO EDUCATIVO	20
100 LECCIONES				100 LECCIONES			

**Subárea: English Oriented to Accommodations Operations and Management**

WELLNESS AND GETAWAY EXPERIENCE				HOUSEKEEPING PROTOCOLS				QUALITY IN HOTELS				HOTEL MAINTENANCE			
EMPRESA	0	CENTRO EDUCATIVO	80	EMPRESA	10	CENTRO EDUCATIVO	30	EMPRESA	10	CENTRO EDUCATIVO	30	EMPRESA	20	CENTRO EDUCATIVO	20
<b>80 LESSONS</b>				<b>40 LESSONS</b>				<b>40 LESSONS</b>				<b>40 LESSONS</b>			

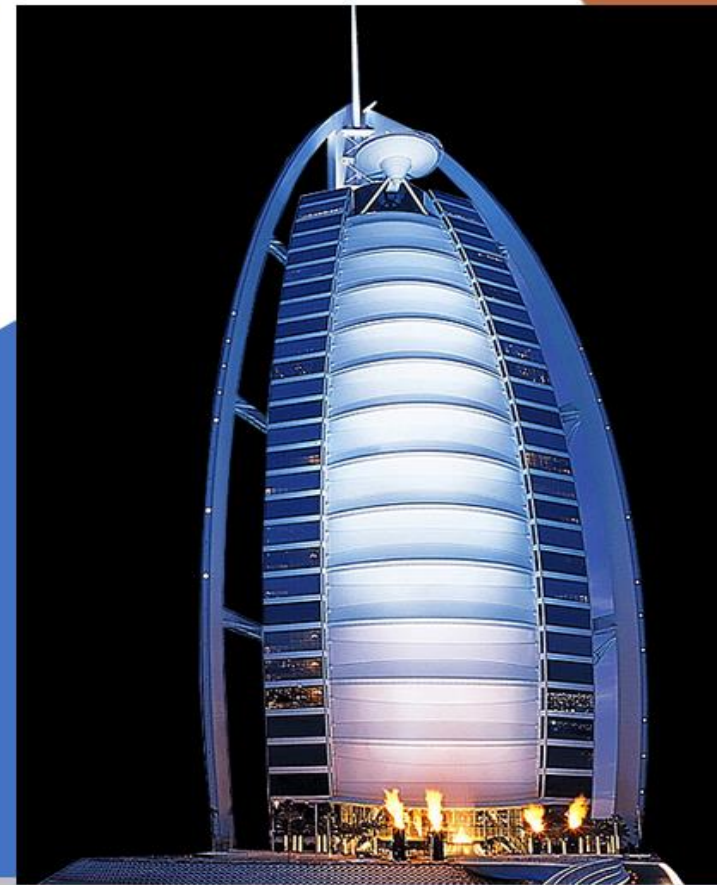
## **Plan educativo para el técnico 4 en Operaciones en Empresas de Alojamiento, Modalidad Dual**

A continuación, se presenta, el plan educativo determinado, para los tres niveles que conforman el programa de estudio de empresa. En cada nivel se muestran las subáreas que la conforman, detallando en cada una, las temáticas, los resultados de aprendizaje y el tiempo estimado de formación en la empresa, determinada para su abordaje, según plan de alternancia propuesto. No obstante, tal como se explicó con anterioridad, puede sufrir ajustes.

En los apéndices de este programa, se incluyen los formatos para la presentación del cronograma de alternancia para la Modalidad Dual a tres años y en plan a dos años, la estructura curricular, plan de alternancia y el mapa curricular respectivamente.

# Operaciones de Empresas de Alojamiento MODALIDAD DUAL I NIVEL

Educación Diversificada Técnica



## Nivel: I

### Subárea: Recepción hotelera

#### Tema: Información turística en hoteles

Resultados de aprendizaje para el abordaje en la empresa	Tiempo de formación empresa
Implementar buenas prácticas al prestar servicios turísticos, tomando en consideración los deberes y obligaciones desde el ámbito de la ética profesional.	20 lecciones
Identificar los criterios utilizados para la categorización de hoteles en el ámbito nacional (CST) e internacional y la importancia de la sostenibilidad turística.	

#### Tema: Recepción de hotel

Resultados de aprendizaje para el abordaje en la empresa	Tiempo de formación empresa
Aplicar los principios del servicio al cliente en la recepción del hotel, mediante la implementación de protocolos y estándares de calidad establecidos.	60 lecciones
Aplicar los aspectos técnicos relacionados con el manejo de puntos del front office del hotel, según las normas internacionales de servicio al cliente.	
Emplear formas de comunicación asertiva durante el servicio al cliente en la recepción del hotel.	

#### Tema: Embalaje de equipaje en hoteles

Resultados de aprendizaje para el abordaje en la empresa	Tiempo de formación empresa



Ejecuta protocolos de atención en materia de traslado y embalaje de equipaje de los huéspedes de hotel, según estándares de calidad superior y normas de salud ocupacional.	40 lecciones
Emplea términos técnicos durante la ejecución de la función de traslado y embalaje de equipaje, en hoteles de clase superior.	

### Tema: Operaciones de caja en hoteles

Resultados de aprendizaje para el abordaje en la empresa	Tiempo de formación empresa
Ejecutar funciones de control de dinero y otros bienes, durante el manejo de cajas del hotel, siguiendo los protocolos establecidos y utilizando herramientas tecnológicas.	40 lecciones
Aplicar procedimientos para el manejo de caja chica en la recepción de hotel, siguiendo las políticas del hotel.	

### Subárea: Reservaciones de hotel

#### tema: Promoción de servicios complementarios en hoteles

Resultados de aprendizaje para el abordaje en la empresa	Tiempo de formación empresa
Ejecutar las funciones del ConciERGE, durante la prestación de servicios especializados aplicando los protocolos en hoteles de alta calidad, según estándares internacionales.	60 lecciones
Aplicar las restricciones establecidas por las políticas del hotel al Departamento de ConciERGE, aplicando los protocolos establecidos.	

Trasmitir con propiedad la manera del ser costarricense como ente diferenciador en una ciudadanía con identidad.	
--	--

### Tema: Reservas de habitaciones en hoteles

Resultados de aprendizaje para el abordaje en la empresa	Tiempo de formación empresa
Aplicar los protocolos de atención al cliente en el hotel, en materia de reservas, con calidad.	60 lecciones
Aplicar las reglas implícitas y explícitas comunicacionales, sus opiniones y/o emociones bajo un ambiente laboral de cordialidad.	
Utilizar la tecnología en la elaboración de reservas de hotel, manipulando el software específicos de hotel, buscadores, entre otros para la elaboración de reservas.	

### Subárea: Tecnología de información aplicada a las Operaciones en empresas de alojamiento.

#### Tema: Herramientas para la producción de documentos

Resultados de aprendizaje para el abordaje en la empresa	Tiempo de formación empresa
Aplicar las funciones básicas de un procesador de textos, la hoja electrónica, el editor de presentaciones y documentos colaborativos en la elaboración de informes u otros documentos requeridos por la empresa de alojamiento.	20 lecciones

#### Tema: Herramientas para la gestión y análisis de información

<b>Resultados de aprendizaje para el abordaje en la empresa</b>	<b>Tiempo de formación empresa</b>
Elaborar bases de datos requeridas para la ejecución de operaciones de manipulación de la información.	10 lecciones
Aplicar principios éticos y legales en el acceso, uso y análisis de la información obtenida a partir de datos.	
Elaborar bases de datos mediante la ejecución de operaciones de manipulación de la información.	

**Tema: Internet de todo y seguridad de los datos**

<b>Resultados de aprendizaje para el abordaje en la empresa</b>	<b>Tiempo de formación empresa</b>
Utilizar buenas prácticas para la protección de los dispositivos informáticos y la red de la empresa de alojamiento.	10 lecciones
Aplicar los principios de discernimiento y responsabilidad en el manejo y protección de los datos.	

**Subárea: English Oriented to Accommodation Operations and Management**

**Scenario: Check in...Check Out, Theme Check in...Check Out**

<b>Goals</b>	<b>Training Time at the company</b>
Give basic technical instructions in their field of specialization.	20 lessons
Talks about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues about Check in and Check out procedures in a hotel.	
Use appropriate outlines to organize ideas about check in and check out.	

**Scenario: Bellboys, Luggage, and Petty Cash      4.1 Theme: Bellboys and Luggage**

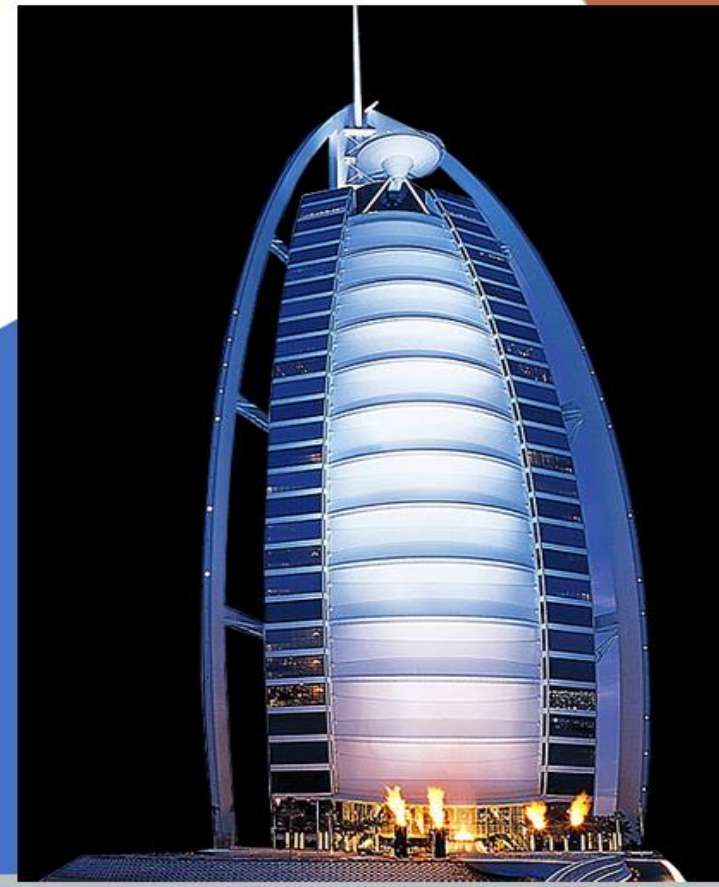
<b>Goals</b>	<b>Training Time at the company</b>
Understand the main information in technical work-related documents about bellboys and luggage.	20 lessons
Report the opinions of others, using simple language about bellboys.	
Make a presentation related to accommodation industry about bellboys and luggage in a hotel.	
Write a detailed description of an object, device or products about luggage.	

# Operaciones de Empresas de Alojamiento

## MODALIDAD DUAL

### II NIVEL

Educación Diversificada Técnica



**Nivel: II**

**Subárea: Recepción hotelera**

**Tema: Revisión técnica nocturna de recepción**

<b>Resultados de aprendizaje para el abordaje en la empresa</b>	<b>Tiempo de formación empresa</b>
Ejecutar las operaciones técnicas nocturnas de hotel, con base en las normas y políticas establecidas.	40 lecciones
Implementar las funciones técnicas relacionadas con el manejo de la recepción nocturna de hotel.	
Elaborar reportes técnicos relacionados con la recepción nocturna de hotel.	
Coordinar con los departamentos del hotel aspectos técnicos propios del quehacer de turno.	
Aplicar el uso de tecnologías en el manejo de la recepción nocturna de hotel.	

**Tema: Servicio al cliente en hoteles**

<b>Resultados de aprendizaje para el abordaje en la empresa</b>	<b>Tiempo de formación empresa</b>
Demostrar la implementación de protocolos y procedimientos técnicos relacionados con el servicio al cliente de hotel.	40 lecciones
Aplicar los principios para el servicio al cliente.	
Utilizar la tecnología como herramienta para el buen servicio al cliente, la recolección de información para la toma de decisiones y planificación de mejora continua.	

**Subárea: Entretenimiento de hotel**

**Tema: Entretenimiento turístico en hoteles.**

<b>Resultados de aprendizaje para el abordaje en la empresa</b>	<b>Tiempo de formación empresa</b>
Aplicar técnicas orientadas al entretenimiento de la clientela en hoteles de clase superior, con base en las normas de salud ocupacional.	60 Lecciones
Emplear técnicas de preparación corporal y la aplicación de rutinas de entretenimiento, considerando las normas de salud ocupacional y estándares de calidad.	
Desarrollar coreografías nacionales e internacionales, orientadas al entretenimiento de los clientes en hoteles, con base en modelos internacionales.	

**Tema: Bienestar y Turismo**

<b>Resultados de aprendizaje para el abordaje en la empresa</b>	<b>Tiempo de formación de empresa</b>
Implementar técnicas e instrumentos para la búsqueda del bienestar del huésped durante la estadía de hotel, según normas internacionales.	60 Lecciones
Elaborar programas orientados a la conexión de los clientes del hotel, mediante la ejecución de buenas prácticas de turismo de bienestar, que promuevan experiencias en armonía con la naturaleza y el confort, con normas de salud ocupacional.	



**Subárea: Alojamiento**

**Tema: Limpieza de cuartos de hotel**

<b>Resultados de aprendizaje para el abordaje en la empresa</b>	<b>Tiempo de formación empresa</b>
Implementar protocolos de limpieza y desinfección para las habitaciones de hotel y áreas comunes, con base en las normas internacionales y las políticas organizacionales.	30 Lecciones
Elaborar reportes técnicos relacionados con la ocupación real del hotel.	
Aplicar buenas prácticas de desarrollo sostenible mediante la utilización de productos verdes en el campo de la hotelería y el turismo.	

**Tema: Regiduría de pisos en hotel**

<b>Resultados de aprendizaje para el abordaje en la empresa</b>	<b>Tiempo de formación empresa</b>
Demostrar habilidades técnicas en la conducción de personal y comunicación interna del departamento de ama de llaves de hotel.	90 Lecciones
Ejecutar labores orientadas al manejo de inventarios de los insumos requeridos en la regiduría de pisos en empresas de alojamiento; utilizando herramientas tecnológicas, según protocolos establecidos y políticas organizacionales.	
Aplicar técnicas de preparación, tratamiento y lavado de ropa en hoteles según protocolos establecidos y las políticas organizacionales.	
Realizar informes técnicos propios del Departamento de ama de llaves haciendo uso de sistemas automatizados.	

**Subárea: English Oriented to Accommodation Operations and Management**

**Scenario: Public Relations      Theme: Public Relations**

<b>Goals</b>	<b>Training Time at the company</b>
Understand short texts to locate specific information about public relations in hospitality.	40 lessons
Talk about public relations strategies in accommodation industry	
Write a short, simple factual description of (a draft) about essential public relations strategies in hotels.	

**Scenario: Best Hotel Ever      Theme: Hotel Advertising and Marketing Strategies**

<b>Goals</b>	<b>Training Time at the company</b>
Follow chronological sequence in a formal structured text about advertising and marketing strategies at hotels.	40 lessons
Compare and contrast alternatives about what to do, where to go, etc. related to hospitality.	
Talks about how we can apply hotel advertising and marketing strategies.	
Give short explanation about Hotel Advertising and Marketing Strategies.	

**Scenario: The Best Communication      Theme: Best Way to Communicate with Co-workers**

<b>Goals</b>	<b>Training Time at the company</b>
Follow a conversation about to Communicate with Co-workers.	40 lessons
Compare and contrast alternatives about what to do, where to go, etc. related to Communicate with Co-workers.	
Talks about how we can apply about to assertive communication.	
Provide personal experiences related to assertive communication.	

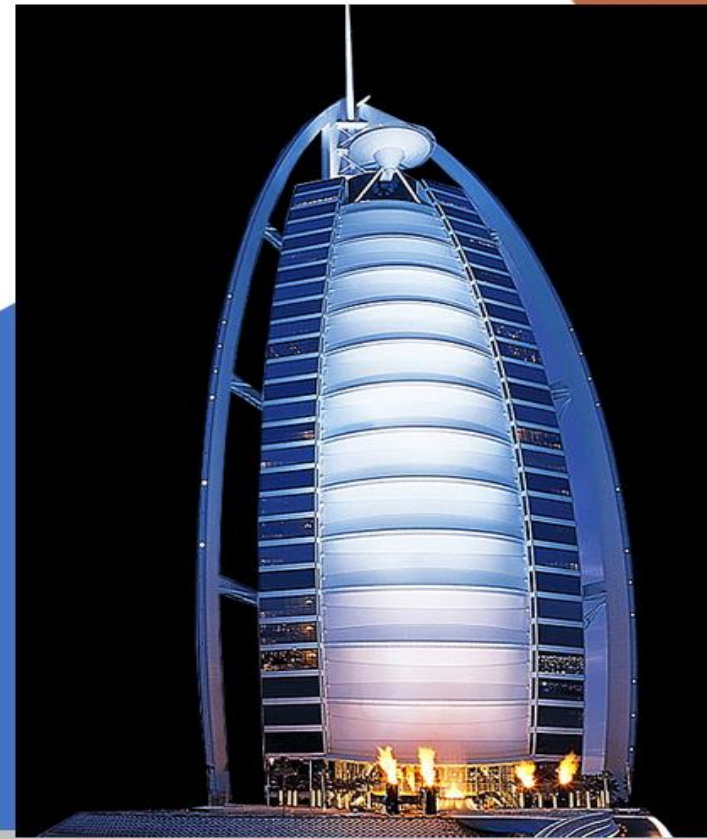


**MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA**  
Viceministerio Académico  
Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras  
Departamento de Especialidades Técnicas, Sección Curricular



# Operaciones de Empresas de Alojamiento MODALIDAD DUAL III NIVEL

Educación Diversificada Técnica



**Nivel: III**

**Subárea: Entretenimiento de hotel**

**Tema: Actividades lúdicas en hoteles**

<b>Resultados de aprendizaje para el abordaje en la empresa</b>	<b>Tiempo de formación empresa</b>
Desarrollar buenas prácticas de entretenimiento lúdico en las instalaciones del hotel, aplicando normas de seguridad.	30 lecciones
Desarrollar programas de actividades lúdicas de entretenimiento en tierra y agua, aplicando normas de seguridad y salud ocupacional.	
Aplicar técnicas de entretenimiento, lúdico –educativo, considerando las normas de seguridad.	

**Tema: Actividades de acondicionamiento físico en hoteles**

<b>Resultados de aprendizaje para el abordaje en la empresa</b>	<b>Tiempo de formación empresa</b>
Desarrollar ejercicios físicos en tierra y agua aeróbicos para el entretenimiento de los turistas del hotel, con base en estándares nacionales y normas de salud ocupacional.	30 lecciones
Generar rutinas de ejercicios físicos que promuevan la inclusión de huéspedes con algún tipo de discapacidad.	

**Subárea: Alojamiento**

**Tema: Marketing de hotel**

<b>Resultados de aprendizaje para el abordaje en la empresa</b>	<b>Tiempo de formación empresa</b>
Aplicar estrategias de mercadeo digital en el seguimiento y control de la estadía de huéspedes, con base en las normas internacionales y las políticas del hotel.	40 lecciones
Utilizar la estrategia del remarketing para la captación de clientes potenciales del hotel, según la legislación vigente.	
Desarrollar capacidades en el uso de la tecnología como una forma para la obtención de oportunidades laborales en el sector de hotelería y turismo.	

**Tema: Grupos y convenciones en hoteles**

<b>Resultados de aprendizaje para el abordaje en la empresa</b>	<b>Tiempo de formación empresa</b>
Aplicar protocolos en el manejo y atención de grupos en hoteles.	20 lecciones
Coordinar la organización de convenciones y eventos especiales, según protocolos y políticas de la empresa de alojamiento.	

**Subárea: Control de calidad en hoteles**

**Tema: Supervisión técnica de calidad de hoteles**

<b>Resultados de aprendizaje para el abordaje en la empresa</b>	<b>Tiempo de formación empresa</b>
Interpretar los estándares de calidad establecidos por la administración de las empresas de alojamiento.	80 lecciones
Planificar las actividades del seguimiento de la calidad, según las políticas organizacionales.	
Diseñar instrumentos para el seguimiento de la calidad de las diferentes áreas de la empresa de alojamiento, según las políticas de la organización y haciendo uso de la tecnología.	
Ejecutar acciones para el control de la calidad en las diferentes áreas de la empresa de alojamiento (habitaciones, mantenimiento de instalaciones, recepción, reservaciones, áreas públicas servicio a la habitación), según las políticas establecidas.	
Aplicar instrumentos de control de la calidad del Departamento de servicio al cliente de la empresa de alojamiento.	

**Tema: Proveeduría y mantenimiento en hoteles**

<b>Resultados de aprendizaje para el abordaje en la empresa</b>	<b>Tiempo de formación empresa</b>
Ejecutar sistemas de compras automatizados, para proveeduría de hotel, con base en la legislación vigente.	80 lecciones

**Subárea: English Oriented to Accommodation Operations and Management**

**Scenario: Housekeeping Protocols**

**Theme: Laundry**

<b>Goals</b>	<b>Training Time at the company</b>
Understand clearly written, straightforward instructions on how to use a piece of equipment about laundry at hotels.	10 lessons
Respond to ideas and suggestions in informal discussions about laundry at hotels.	
Make an aspect of an everyday topic clearer and more explicit by conveying the main information in another way related to laundry.	

**Scenario: Quality in Hotels**

**Theme: Checking Quality**

<b>Goals</b>	<b>Training Time at the company</b>
Collaborate in simple, shared tasks and work about checking quality in hospitality towards a common goal in a group by asking and answering straightforward questions	10 lessons
Introduce a conversation topic with the present perfect and provide details in the past about checking quality at hotels.	
Take notes during a lecture that are precise enough for his/her own use at a later date, provided the topic is within his/her field of interest and the lecture is clear and well-structured about checking quality at hotels.	

**Scenario 4: Hotel Maintenance**

**Theme: Preventive and Corrective Maintenance**

<b>Goals</b>	<b>Training Time at the company</b>
Follow a conversation about Preventive and Corrective Maintenance at hotels.	

Report the opinions of others, using simple language about Preventive and Corrective Maintenance at hotels.	20 lessons
SI/ Report the opinions of others, using simple language about Preventive and Corrective Maintenance at hotels.	
SP/ Talk about and advantages and disadvantages of corrective and preventive maintenance.	
W/ Write a detailed description of a process about Preventive and Corrective Maintenance at hotels.	



### **Referencias bibliográficas**

Adam, S. (julio de 2004). Using Learning Outcomes: A Consideration of the Nature, Role, Application and Implications for European Education of Employing "Learning Outcomes" at the Local, National and International Levels. Obtenido de

[https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1692948](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1692948)

Álvarez-Galván, J. L. (2015). Revisiones de la OCDE sobre la Educación Técnica y Formación Profesional Revision de Destrezas mas allá de la Escuela en Costa Rica. San José, Costa Rica.

AZ Revista de Educación y Cultura. (28 de Noviembre de 2014). ¿Cuál es el rol del docente en el desarrollo de las competencias genéricas? Obtenido de <https://educacionyculturaaz.com/cual-es-el-rol-del-docente-en-el-desarrollo-de-las-competencias-genericas/>

Bahía Aventuras. Interesting Facts About Costa Rica

Bartolomé, A. 2016. Recursos Tecnológicos para el aprendizaje. EUNED. 524p.

Basturkmen, H. (2006). Ideas and Options in English for Specific Purposes. Lawrence Erlbaum Associates publishers. Mahwah, New Jersey.

Bianca. A. The Importance of Good Work Habits in the Workplace. CHRON.

Cabrerizo, S. y. (2010). Evaluación educativa de aprendizajes y competencias. Madrid, España: Pearson Educación, S. A.

Carrasco, M. Á. (2016). Aprendizaje, competencias y TIC. México: Pearson.

Consejo Superior de Educación. (18 de julio de 2016). Acuerdo CSE N° 06-37-2016: Marco Nacional De Cualificaciones Educación y Formación Técnica Profesional. Obtenido de <http://cse.go.cr/marco-nacional-de-cualificaciones-educacion-y-formacion-tecnica-profesional>.

Consejo Superior Universitario Centroamericano (CSUCA). (2018). Marco de Cualificaciones para la Educación Superior.

Centroamerican (MCESCA): resultados de aprendizaje esperados para los niveles técnico. Guatemala: Serviprensa.

Council of Europe (2011). Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Council of Europe.

Council of Europe. Common European Framework of References for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Companion Volume with New Descriptors. [www.coe.int/lang-cefr](http://www.coe.int/lang-cefr)

Delors, J. (1994). La educación encierra un tesoro. Madrid, España: Santillana Ediciones UNESCO.

EAquals — Our aims". EAquals. Archived from the original on 14 July 2014. Retrieved 18 July 2014.

Ellis, R. 2003. Task-based Language Learning and Teaching. Oxford: Oxford University Press.

Encyclopedia Britannica. Oscar Niemeyer. <https://www.britannica.com/biography/Oscar-Niemeyer>

ESL. 17 Useful Telephone Phrasal Verbs in English. <https://7esl.com/telephone-phrasal-verbs/>

Evans.D.2011.Internet of Things. La próxima evolución de Internet lo está cambiando todo. Informe técnico CISCO. 12p.

Ferreiro, R. (2007). Nuevas alternativas de aprender y enseñar. Aprendizaje cooperativo. México: Trillas.

Ferreiro, R. (2009). El ABC del aprendizaje cooperativo. Trabajo en equipo para aprender y enseñar. México: Trillas.

Go2 Hr. Career Explorer. <https://www.go2hr.ca/career-summary/tour-guide>

Hutchinson, T; Waters, A. English for Specific Purposes: A learning Centred Approach. Cambridge University Press.

ICT. Instituto Costarricense de Turismo. Documents. <https://www.ict.go.cr/en/documents/laws,-regulations,-and-procedures.html>

Investopedia. Entrepreneur. REVIEWED BY ADAM HAYES. Updated Jun 25, 2019

López, M. 2017. Aprendizaje, competencias y TIC. Pearson Educación de México S.A. 360 p.

Manpower Group. (2018). Resolviendo la Escasez de Talento Construir, adquirir, tomar prestado y tender puentes. Obtenido de

[https://www.manpowergroup.com.ar/wps/wcm/connect/manpowergroup/ced492e5-ffa1-4538-9192-](https://www.manpowergroup.com.ar/wps/wcm/connect/manpowergroup/ced492e5-ffa1-4538-9192-613ceeda22f4/Encuesta+de+Escasez+de+Talento+2018.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ced492e5-ffa1-4538-9192-613ceeda22f4)

[613ceeda22f4/Encuesta+de+Escasez+de+Talento+2018.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT\\_TO=url&CACHEID=ced492e5-ffa1-4538-9192-](https://www.manpowergroup.com.ar/wps/wcm/connect/manpowergroup/ced492e5-ffa1-4538-9192-613ceeda22f4/Encuesta+de+Escasez+de+Talento+2018.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ced492e5-ffa1-4538-9192-613ceeda22f4)

[613ceeda22f4](https://www.manpowergroup.com.ar/wps/wcm/connect/manpowergroup/ced492e5-ffa1-4538-9192-613ceeda22f4/Encuesta+de+Escasez+de+Talento+2018.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ced492e5-ffa1-4538-9192-613ceeda22f4)

MEP - MTSS - INA - CONARE - UCCAEP - UNIRE. (Noviembre de 2018). Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación

Técnica Profesional de Costa Rica. Obtenido de

[http://www.detce.mep.go.cr/sites/all/files/detce\\_mep\\_go\\_cr/adjuntos/marco\\_nacional\\_cualificaciones\\_.pdf](http://www.detce.mep.go.cr/sites/all/files/detce_mep_go_cr/adjuntos/marco_nacional_cualificaciones_.pdf)

Ministerio de Educación Pública. (2006). Manual para el desarrollo de actividades pedagógicas fuera de las instituciones educativas que ofrecen especialidades de educación técnica. San José, Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública. (2015). Transformación curricular: fundamentos conceptuales en el marco de la Visión Educar para una Nueva Ciudadanía. San José, Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública. (2016). Política Educativa: La persona: centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad. San José, Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública. (2016). República de Costa Rica. Programas de Estudio de Inglés

Ministerio de Educación Pública. (2016). Transformación Curricular: Educar para una nueva ciudadanía. San José, Costa Rica.

Nunan, D. (1999). Second Language Teaching and Learning. Boston: Thomson/Heinle.

Nunan, D. (2004). Task-Based Language Teaching. Cambridge: Cambridge University Press.

Oxbridge Academy. TOP 10 CAREERS IN TOURISM AND HOSPITALITY. Career Tips and Advice, Tourism and Hospitality. Mar 26, 2015. <https://www.oxbridgeacademy.edu.za/blog/top-10-careers-tourism-hospitality/>

Pearson (2015). Global Scale of English Teacher Toolkit. User Guide. [https://www.pearson.com/content/dam/one-dot-com/one-dot-com/english/TeacherResources/GSE/GSE-Teacher-Toolkit-User-Guide\\_1.pdf](https://www.pearson.com/content/dam/one-dot-com/one-dot-com/english/TeacherResources/GSE/GSE-Teacher-Toolkit-User-Guide_1.pdf)

Pearson. Global Scale of English Teacher for Professional English. Pearson Education Ltd 2018.May 2018.

Petersen. L. Responsibilities of a Bellboy. Updated March 30, 2018

Política Curricular. Educar para una Nueva Ciudadanía. Ministerio de Educación Pública de Costa Rica.2016.

Política Educativa. Ministerio de Educación Pública de Costa Rica.2016.

Robinson, P. (1991). ESP Today. A Practitioner's Guide. Prentice Hall. USA.

Set up my Hotel.<https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/front-office-training/744-front-office-organisation-chart.html>

Skehan, P. (1998). A Cognitive Approach to Language Learning. Oxford: Oxford University Press.

Tercer Ciclo y Diversificada. San José, Costa Rica.

The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment (CEFR). Council of Europe.

Retrieved 18 September 2015.

Tobón, S. (2007). El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular por ciclos propedéuticos. Madrid, España: Grupo CIFE .

Union, E. (2015). ECTS Users' Guide. Luxemburgo: Publications Office.

University of Cambridge. (2011).Using CEFR. Principle of Good Practice.

VOCABULARY LISTS. Entrepreneur. September 30, 2011 By Priyam (Ahmedabad, India)

WIDA FOCUS ON. STEM Discourse: Strengthening Reasoning, Strengthening Language. JAN 2017. JAN 2017

WIDA. (2011). Alternate Access for ELLS Grade Pre-K Cluster. University of Wisconsin.

WIDA. (2016). Can Do Descriptors. Key Uses. Edition. Grades 9-12. University of Wisconsin.

Vosniadou, S., Lawson, M., Stephenson H. y Bodner, E. (2021). Enseñar a los estudiantes a aprender: Preparar el terreno para el aprendizaje permanente. Oficina Internacional de Educación de la UNESCO, Suiza.

[https://www.ibe.unesco.org/sites/default/files/resources/spanish\\_33\\_teaching\\_students\\_how\\_to\\_learn\\_0.pdf](https://www.ibe.unesco.org/sites/default/files/resources/spanish_33_teaching_students_how_to_learn_0.pdf)

### **Webgrafía**

<http://www.bahiaaventuras.com/information/costa-rica-facts/>

<https://www.investopedia.com/terms/e/entrepreneur.asp>

<https://work.chron.com/responsibilities-bellboy-1644.html>

<https://www.vocabulary.com/lists/98057>

<https://soyofimatica.com/procesador-de-texto/>

<https://soyofimatica.com/hojas-de-calculo/>

<https://www.iberdrola.com/innovacion/que-es-inteligencia-artificial>

<https://www2.deloitte.com/es/es/pages/manufacturing/articles/que-es-la-industria-4.0.html>

<https://www.netacad.com/es/courses/iot/introduction-iot>

<https://www.aulacltic.es/index.htm>

<https://www.netacad.com/es/courses/security/introduction-cybersecurity>

[https://www.cisco.com/c/es\\_cr/solutions/smb/security/infographic-basic-concepts.html](https://www.cisco.com/c/es_cr/solutions/smb/security/infographic-basic-concepts.html)

Ahmed, P.K., Shperd, C. D., Ramos, L.& Ramos, C. (2012). Administración de la Innovación.

Pearson Education, Mexico. ISBN: 9786073208550

Blank, S., Dorf, B. (2016). El manual del emprendedor. La guía paso a paso para crear una gran empresa. Barcelona, España.

CEM, (2012). Diagnóstico emprendedor empresario. Edición Diciembre 2012, Málaga.

Chan Kim, W. (2015). LA ESTRATEGIA DEL OCEANO AZUL. Barcelona, España. BRESKA (PROFIT EDITORIAL.

Gray, D; BROWN, S; Macanujo, J. (2012). GAMESTORMING: 83 JUEGOS PARA INNOVADORES, INCONFORMISTAS Y GENERADORES DEL CAMBIO. Barcelona, España. DEUSTO S.A. EDICIONES.

Keane, T., Caffin, B., Soto, M., Chauhan, A., Krishnaswamy, R., Van Dijk, G., Wadhawan, M. (S.f). Recuperado de [https://es.diytoolkit.org/media/DIY\\_Spanish.pdf](https://es.diytoolkit.org/media/DIY_Spanish.pdf).

Knapp, J., Zeratsky., J, Kowitz, B. (2016). Sprint. Resolver problemas y testar nuevas ideas en solo cinco días.

Megías, J. (2017). Los 7 pecados capitales del emprendedor. Ensayo.

Osterwalder, A;Pigneur,Y.(2011) Generación Modelos de negocios. Barcelona, España. DEUSTO S.A. EDICIONES.

Osterwalder,A (2015). Diseñando la propuesta de valor: como crear los productos y servicios que tus clientes están esperando. Barcelona, España. deusto s.a. Ediciones.

Osterwalder., A, Pigneur, Y. (2009). Business model generation.

Osterwalder A., Pigneur, Y. (2012). Generación de modelos de negocio. DEUSTO S.A. EDICIONES.

RIES, E. (2012). EL METODO DE LEAN STARTUP. Barcelona, España. DEUSTO S.A. EDICIONES.

Ries, E. (2013). El método Lean Startup: Cómo crear empresas de éxito utilizando la innovación continua. Deusto.

Ries, E. (2018). El camino hacia el Lean Startup: Cómo aprovechar la visión emprendedora para transformar la cultura de tu empresa e impulsar el crecimiento a largo plazo

Roth, B. (2017). El hábito del logro. Alcanza tu máximo potencial y toma el control de tu vida. Conecta.

Willemien, B. (2017). Visual Thinking: Empowering People & Organizations through Visual Collaboration. BIS Publishers B.V.



## **Recursos web**

Foros y recursos Business Model Canvas

<https://www.strategyzer.com/canvas>

<http://blog.hypeinnovation.com/the-collaborative-innovation-canvas-a-visual-strategy>

Recursos, dinámicas y actividades para la generación de ideas y creatividad

<https://gamestorming.com/>

<https://xblog.xplane.com/three-tools-to-more-effectively-collaborate-across-your-organization>

## **Foros y recursos Lean Canvas**

<https://www.incae.edu/es/blog/2018/05/21/lean-canvas-un-lienzo-para-emprendedores.html>

<http://leanstartup.pbworks.com/w/page/15765221/FrontPage>

<http://www.leanstartupcircle.com/>

<https://groups.google.com/forum/#!forum/lean-startup-circle>

## **Herramientas de innovación Pública**

<https://www.lab.gob.cl/metodologias/>

## Podcast recomendados

[Smart Passive Income](#), Patt Flynn

[Seth Godin's Startup School](#), Seth Godin

[Entrepreneur on Fire](#), John Lee Dumas

[Libros para Emprendedores](#), Luis Ramos

([http://www.ina.ac.cr/turismo/servicios\\_turisticos/ETICA%20TURISTICA.pdf](http://www.ina.ac.cr/turismo/servicios_turisticos/ETICA%20TURISTICA.pdf), s.f.)

(<https://es.slideshare.net/luismukuldominguez/reservaciones-diapositivas>, s.f.)

(<http://athousandhotels.com/que-debe-tener-un-hotel-para-ser-considerado-hotel-de-wellness/>, s.f.)

(<https://es.scribd.com/document/176765177/SERVICIOS-COMPLEMENTARIOS-EN-HOTELERIA>, s.f.)

(<https://es.scribd.com/presentation/177564317/Tipos-de-Reservaciones>, s.f.)

(<https://es.scribd.com/doc/91896154/AMENIDADES-Y-SUMINISTROS-DE-UNA-HABITACION-DE-HOTEL>, s.f.)

(<https://es.scribd.com/doc/133920945/66467920-Manual-de-Procedimientos-Del-Hotel-FIESTA-INN>, s.f.)

(<https://es.scribd.com/doc/109738658/Check-List-de-Habitaciones>, s.f.)

(<https://es.scribd.com/doc/2275954/Reservacion-Y-registro-del-huesped>, s.f.)

(<https://es.scribd.com/doc/110625237/Manual-de-Funciones-Para-El-Sector-de-Alojamiento>, s.f.)

(<https://es.scribd.com/doc/8674662/Manual-Procedimientos-Housekeeping-Pisos>, s.f.)

(<https://www.monografias.com/trabajos82/mantenimiento-hoteles/mantenimiento-hoteles.shtml>, s.f.)

(<https://www.ict.go.cr/es/>, s.f.)

(<https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Hoteler%C3%ADa-de-Sixto-B%C3%A1ez-PDF.pdf>, s.f.)

(<https://www.fractaliasystems.com/como-se-reinventan-los-business-center/>, s.f.)

(<http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/346/1/GE5158%20%C3%A9nicas%20de%20servicio%20para%20alojamientos%20tur%C3%ADsticos%20-%202007%20-%20Turismo.pdf>, s.f.)

(<http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>, s.f.)

(<https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Teor%C3%ADa-del-Turismo-Conceptos-modelos-y-sistemas-de-Panosso-PDF.pdf>, s.f.)

(<http://www.eumed.net/libros-gratis/turismo.htm>, s.f.)

(<https://es.scribd.com/doc/244149208/la-gobernanta-asuncion-lopez-collado-pdf>, s.f.)

(<https://www.tecnohotelnews.com/2018/09/estrategias-marketing-hotelerero/>, s.f.)

<https://es.scribd.com/doc/39782134/Glosario-Hoteleria-y-Turismo>

<https://www.poraqui.net/glosario/lista-terminos-por-letra/R>

<https://www.entornoturistico.com/glosario-de-turismo/>

# Apéndices

**Apéndice 1: Formato Cronograma de alternancia**

S	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	35	37	38	39	40	41	42	TO									
	Feb			Marzo			Abril			Mayo			Junio			Julio			Agosto			Setiembre			Octubre			Noviembre			Diciembre																					
<b>CE</b>																																																				
<b>E</b>																																																				440

CE: Centro Educativo E: Empresa Primer Nivel= xx horas en la empresa  
 Segundo Nivel

S	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	35	37	38	39	40	41	42	TO												
	Feb			Marzo			Abril				Mayo			Junio			Julio			Agosto			Setiembre			Octubre			Noviembre			Diciembre																							
<b>CE</b>																																																							
<b>E</b>																																																							440

CE: Centro Educativo E: Empresa Primer Nivel=xx horas en la empresa  
 Tercer Nivel

S	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	35	37	38	39	40	41	42	TO																			
	Feb			Marzo			Abril			Mayo			Junio			Julio			Agosto			Setiembre			Octubre			Noviembre			Diciembre																															
<b>CE</b>																																																														
<b>E</b>																																																														640

CE: Centro Educativo E: Empresa Primer Nivel= xx horas en la empresa (incluye las 320 horas de práctica profesional)

## Apéndice 2. Plan de alternancia

NOMBRE DE LA SUBÁREA  MODALIDAD DUAL	PLAN DE ESTUDIO					
	I NIVEL		II NIVEL		III NIVEL	
	Lecciones anuales Centro educativo	Lecciones anuales Empresa	Lecciones anuales Centro educativo	Lecciones anuales Empresa	Lecciones anuales Centro educativo	Lecciones anuales Empresa
Recepción hotelera						
Reservaciones de hotel						
Tecnología de información aplicada a Operaciones en Empresas de Alojamiento						
Entretenimiento de hotel						
Alojamiento						
Emprendimiento e innovación para Operaciones en Empresas de Alojamiento						
Control de calidad en hoteles						
English Oriented to Accommodations Operations and Management						
Práctica Profesional						320
<b>Total 2840 lecciones<sup>5</sup></b>						

<sup>5</sup> Incluye las 320 horas de la práctica profesional de duodécimo nivel.

### Apéndice 3. Mapa curricular

#### Subárea: Recepción hotelera

INFORMACIÓN TURÍSTICA EN HOTELES				RECEPCIÓN DE HOTEL				EMBALAJE DE EQUIPAJE EN HOTELES				OPERACIONES DE CAJA EN HOTELES			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	
		○				○				○				○	
<b>80 LECCIONES</b>				<b>80 LECCIONES</b>				<b>80 LECCIONES</b>				<b>80 LECCIONES</b>			

#### Subárea: Reservaciones de hotel

PROMOCIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EN HOTELES				RESERVAS DE HABITACIONES EN HOTELES			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	
<b>80 LECCIONES</b>				<b>80 LECCIONES</b>			

#### Subárea: Tecnología de información aplicada a Operaciones en Empresas de Alojamiento

HERRAMIENTAS PARA LA PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS				HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN				INTERNET DE TODO Y SEGURIDAD DE LOS DATOS			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	
<b>68 LECCIONES</b>				<b>40 LECCIONES</b>				<b>52 LECCIONES</b>			



**Subárea: English Oriented to Accommodations Operations and Management**

CHECK IN...CHECK OUT				BELLBOYS AND LUGGAGE				PROUD OF YOUR COUNTRY				CUSTOMER SERVICE			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIV ○		EMPRESA		CENTRO EDUCATIV ○		EMPRESA		CENTRO EDUCATIV ○		EMPRESA		CENTRO EDUCATIV ○	
<b>80 LECCIONES</b>				<b>80 LECCIONES</b>				<b>80 LECCIONES</b>				<b>80 LECCIONES</b>			

## Mapa curricular, II nivel

### Subárea: Recepción Hotelera

REVISIÓN TÉCNICA NOCTURNA DE RECEPCIÓN				SERVICIO AL CLIENTE EN HOTELES			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	
<b>80 LECCIONES</b>				<b>80 LECCIONES</b>			

### Subárea: Entretenimiento de hotel

ENTRETENIMIENTO TURISTICO EN HOTEL				BIENESTAR Y TURISMO			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	
<b>80 LECCIONES</b>				<b>80 LECCIONES</b>			

### Subárea: Alojamiento

LIMPIEZA DE CUARTOS DE HOTEL				REGIDURÍA DE PISOS			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	
<b>40 LECCIONES</b>				<b>120 LECCIONES</b>			

**Subárea: English Oriented to Accommodations Operations and Management**

PUBLIC RELATIONS STRATEGIES				HOTEL ADVERTISING AND MARKETING STRATEGIES				THE BEST COMMUNICATION				ENTERTAINMENT AND ART			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	
<b>80 LESSONS</b>				<b>80 LESSONS</b>				<b>80 LESSONS</b>				<b>80 LESSONS</b>			

**Mapa curricular, III nivel**

**Subárea: Entretenimiento de hotel**

ACTIVIDADES LÚDICAS EN HOTEL				ACTIVIDADES DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO EN HOTEL			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	
50 LECCIONES				50 LECCIONES			

**Subárea: Alojamiento**

MARKETING DE HOTEL				GRUPOS Y CONVENCIONES EN HOTEL			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	
60 LECCIONES				40 LECCIONES			

**Subárea: Control de calidad en hoteles**

SUPERVISIÓN TÉCNICA DE CALIDAD DE HOTELES				PROVEDURÍA Y MANTENIMIENTO EN HOTELES			
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO		EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	
100 LECCIONES				100 LECCIONES			

**Subárea: English Oriented to Accommodations Operations and Management**

WELLNESS AND GETAWAY EXPERIENCE			HOUSEKEEPING PROTOCOLS			QUALITY IN HOTELS			HOTEL MAINTENANCE		
EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO	EMPRESA		CENTRO EDUCATIVO
80 LESSONS			40 LESSONS			40 LESSONS			40 LESSONS		

**Apéndice 4: Bitácora en la empresa**

**INFORMACIÓN DE GENERAL DEL CENTRO EDUCATIVO, EMPRESA Y ESTUDIANTE.**

**BITÁCORA DE APRENDIZAJE EN LA EMPRESA**

Semana del    /    / **2023** al    /    / **2023**

Número de bitácora: \_\_\_\_\_

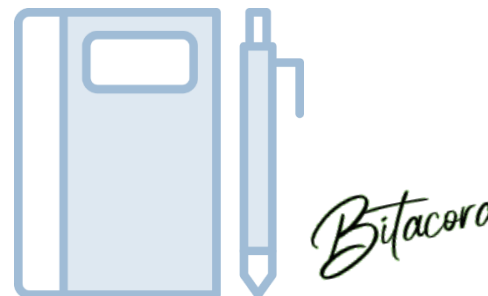


Día	Unidad de estudio	Actividades de aprendizaje realizadas	Aprendizajes logrados	Áreas por mejorar

✚ Nombre y del mentor: \_\_\_\_\_

✚ Firma del mentor: \_\_\_\_\_

✚ Fecha de aprobación: \_\_\_\_\_



Observaciones:

---



---



---

## Apéndice 5. Instrumentos de evaluación del mentor



Lista de verificación / I nivel-Primer año

**Lista de verificación**

Nivel: **I Nivel**

Subárea: **Recepción hotelera**

Tema: **Información turística en hoteles**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Implementar buenas prácticas al prestar servicios turísticos, tomando en consideración los deberes y obligaciones desde el ámbito de la ética profesional.			
<b>Total obtenido</b>			

**Lista de verificación**



Nivel: I Nivel

Subárea: **Recepción hotelera**

Tema: **Recepción de hotel**

Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Aplicar los principios del servicio al cliente en la recepción del hotel, mediante la implementación de protocolos y estándares de calidad establecidos.			
Aplicar los aspectos técnicos relacionados con el manejo de puntos del front office del hotel, según las normas internacionales de servicio al cliente.			
Emplear formas de comunicación asertiva durante el servicio al cliente en la recepción del hotel.			
<b>Total obtenido</b>			



**Lista de verificación**

Nivel: I Nivel

Subárea: **Recepción hotelera**

**Embalaje de equipaje en hoteles**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Ejecutar protocolos de atención en materia de traslado y embalaje de equipaje de los huéspedes de hotel, según estándares de calidad superior y normas de salud ocupacional.			
Emplea términos técnicos durante la ejecución de la función de traslado y embalaje de equipaje, en hoteles de clase superior.			
<b>Total obtenido</b>			

**Lista de verificación**

Nivel: I Nivel

Subárea: **Recepción hotelera**

Tema: **Operaciones de caja en hoteles**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Ejecutar funciones de control de dinero y otros bienes, durante el manejo de cajas del hotel, siguiendo los protocolos establecidos y utilizando herramientas tecnológicas.			
Aplicar procedimientos para el manejo de caja chica en la recepción de hotel, siguiendo las políticas del hotel.			
<b>Total obtenido</b>			

**Lista de verificación**

Nivel: I Nivel / Primer año

Subárea: **Tecnología de información aplicada a Operaciones en empresas de alojamiento.**

Tema: **Herramientas para la producción de documentos.**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Aplicar las funciones básicas de un procesador de textos, la hoja electrónica, el editor de presentaciones y documentos colaborativos en la elaboración de informes u otros documentos requeridos por la empresa de alojamiento.			
Aplicar las herramientas colaborativas para la elaboración de documentos en la nube.			
<b>Total obtenido</b>			

**Lista de verificación**

Nivel: I Nivel / Primer año

Subárea: **Tecnología de información aplicada a Operaciones en empresas de alojamiento**

Tema: **Herramientas para la gestión y análisis de la información**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Elaborar bases de datos requeridas para la ejecución de operaciones de manipulación de la información.			
Aplicar principios éticos y legales en el acceso, uso y análisis de la información obtenida a partir de datos.			
Elaborar bases de datos mediante la ejecución de operaciones de manipulación de la información.			
<b>Total obtenido</b>			

**Lista de verificación**

Nivel: I Nivel / Primer año

Subárea: **Tecnología de información aplicada a Operaciones en empresas de alojamiento**

Tema: **Internet de todo y seguridad de los datos**



*Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.*

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Utilizar buenas prácticas para la protección de los dispositivos informáticos y la red de la empresa de alojamiento.			
Aplicar los principios de discernimiento y responsabilidad en el manejo y protección de los datos.			
<b>Total obtenido</b>			

Subárea: **Reservaciones de hotel**

Tema: **Promoción de servicios complementarios en hoteles**

Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Ejecutar las operaciones técnicas nocturnas de hotel, con base en las normas y políticas establecidas.			
Implementar las funciones técnicas relacionadas con el manejo de la recepción nocturna de hotel.			
Elaborar reportes técnicos relacionados con la recepción nocturna de hotel.			
Coordinar con los departamentos del hotel aspectos técnicos propios del quehacer de turno.			
<b>Total obtenido</b>			

**Lista de verificación**

Nivel: I Nivel / Primer año

Subárea: **Reservaciones de hotel**

Tema: **Reservas de habitaciones en hoteles**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Aplicar los protocolos de atención al cliente en el hotel, en materia de reservas, con calidad.			
Comprender las reglas implícitas y explícitas comunicacionales, sus opiniones y/o emociones bajo un ambiente laboral cordial.			
Utilizar la tecnología en la elaboración de reservas de hotel, manipulando el software específicos de hotel, buscadores, entre otros para la elaboración de reservas.			
<b>Total obtenido</b>			



## Lista de verificación / II nivel-<sup>6</sup>-Segundo año<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Plan a dos años: las unidades “

<sup>7</sup> Plan a dos años: las unidades



**Lista de verificación**

Nivel: II Nivel

Subárea: **Recepción hotelera**

Tema: **Revisión técnica nocturna de recepción**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Ejecutar las operaciones técnicas nocturnas de hotel, con base en las normas y políticas establecidas.			
Implementar las funciones técnicas relacionadas con el manejo de la recepción nocturna de hotel.			
Elaborar reportes técnicos relacionados con la recepción nocturna de hotel.			
Coordinar con los departamentos del hotel aspectos técnicos propios del quehacer de turno.			
Aplicar el uso de tecnologías en el manejo de la recepción nocturna de hotel.			
<b>Total obtenido</b>			

**Lista de verificación**

Nivel: I Nivel / Primer año

Subárea: **Recepción hotelera**

Tema: **Servicio al cliente en hoteles**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Demuestra la implementación de protocolos y procedimientos técnicos relacionados con el servicio al cliente de hotel.			
Aplicar los principios para el servicio al cliente.			
Utilizar la tecnología como herramienta para el buen servicio al cliente, la recolección de información para la toma de decisiones y planificación de mejora continua.			
<b>Total obtenido</b>			

**Lista de verificación**

Nivel: II Nivel

Subárea: **Entretenimiento de hotel**

Tema: **Actividades lúdicas en hoteles**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Desarrollar buenas prácticas de entretenimiento lúdico en las instalaciones del hotel, aplicando normas de seguridad.			
Desarrollar programas de actividades lúdicas de entretenimiento en tierra y agua, aplicando normas de seguridad y salud ocupacional.			
Aplicar técnicas de entretenimiento, lúdico – educativo, considerando las normas de seguridad.			
<b>Total obtenido</b>			

**Lista de verificación**

Nivel: II Nivel

Subárea: **Entretenimiento de hotel**

Tema: **Actividades de acondicionamiento físico en hoteles**



*Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.*

	Logrado	No logrado	Observaciones
Desarrollar ejercicios físicos en tierra y agua para el entretenimiento de los turistas del hotel, con base en estándares nacionales y normas de salud ocupacional.			
Generar rutinas de ejercicios físicos que promuevan la inclusión de huéspedes con algún tipo de discapacidad.			
<b>Total obtenido</b>			

**Lista de verificación**

Nivel: II Nivel

Subárea: **Alojamiento**

Tema: **Limpieza de cuartos de hotel**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Implementar protocolos de limpieza y desinfección para las habitaciones de hotel y áreas comunes, con base en las normas internacionales y las políticas organizacionales.			
Elaborar reportes técnicos relacionados con la ocupación real del hotel.			
Aplicar buenas prácticas de desarrollo sostenible mediante la utilización de productos verdes en el campo de la hotelería y el turismo.			
<b>Total obtenido</b>			

**Lista de verificación**

Nivel: II Nivel

Subárea: **Alojamiento**

Tema: **Regiduría de pisos en hotel**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Demostrar habilidades técnicas en la conducción de personal y comunicación interna del departamento de ama de llaves de hotel.			
Ejecutar labores orientadas al manejo de inventarios de los insumos requeridos en la regiduría de pisos en empresas de alojamiento; utilizando herramientas tecnológicas, según protocolos establecidos y políticas organizacionales.			
Aplicar técnicas de preparación, tratamiento y lavado de ropa en hoteles según protocolos establecidos y las políticas organizacionales.			

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Realizar informes técnicos propios del Departamento de ama de llaves haciendo uso de sistemas automatizados.			
<b>Total obtenido</b>			



## Lista de verificación / III nivel-<sup>8</sup>-Tercer año<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Plan a dos años: las unidades “

<sup>9</sup> Plan a dos años: las unidades



**Lista de verificación**

Nivel: III Nivel

Subárea: **Alojamiento**

Tema: **Marketing de hotel**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Aplicar estrategias de mercadeo digital en el seguimiento y control de la estadía de huéspedes, con base en las normas internacionales y las políticas del hotel.			
Utilizar la estrategia del remarketing para la captación de clientes potenciales del hotel, según la legislación vigente.			
Desarrollar capacidades en el uso de la tecnología como una forma para la obtención de oportunidades laborales en el sector de hotelería y turismo.			

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
<b>Total obtenido</b>			

**Lista de verificación**

Nivel: III Nivel /

Subárea: **Alojamiento**

Tema: **Grupos y convenciones en hoteles**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Aplicar protocolos en el manejo y atención de grupos en hoteles.			
Coordinar la organización de convenciones y eventos especiales, según protocolos y políticas de la empresa de alojamiento.			
<b>Total obtenido</b>			

**Lista de verificación**

Nivel: III Nivel / Primer año

Subárea: **Entretenimiento de hotel**

Tema: **Entretenimiento turístico en hoteles**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Aplicar técnicas orientadas al entretenimiento de la clientela en hoteles de clase superior, con base en las normas de salud ocupacional.			
Emplear técnicas de preparación corporal y la aplicación de rutinas de entretenimiento, considerando las normas de salud ocupacional y estándares de calidad.			
Desarrollar coreografías nacionales e internacionales, orientadas al entretenimiento de los clientes en hoteles, con			

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
base en modelos internacionales.			

**Lista de verificación**

Nivel: III Nivel / Primer año

Subárea: **Entretenimiento de hotel**

Tema: **Bienestar y turismo**



Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Implementar técnicas e instrumentos para la búsqueda del bienestar del huésped durante la estadía de hotel, según normas internacionales.			
Elaborar programas orientados a la conexión de los clientes del hotel, mediante la ejecución de buenas prácticas de turismo de bienestar, que promuevan experiencias en			

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
armonía con la naturaleza y el confort, con normas de salud ocupacional.			

**Lista de verificación**



Nivel: III Nivel

Subárea: **Control de calidad en hoteles**

Tema: **Supervisión técnica de calidad de hoteles**

Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Interpretar los estándares de calidad establecidos por la administración de las empresas de alojamiento.			
Planificar las actividades del seguimiento de la calidad,			

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
según las políticas organizacionales.			
Diseñar instrumentos para el seguimiento de la calidad de las diferentes áreas de la empresa de alojamiento, según las políticas de la organización y haciendo uso de la tecnología.			
Ejecutar acciones para el control de la calidad en las diferentes áreas de la empresa de alojamiento (habitaciones, mantenimiento de instalaciones, recepción, reservaciones, áreas públicas servicio a la habitación), según las políticas establecidas.			
<b>Total obtenido</b>			

**Lista de verificación**

Nivel: III Nivel

Subárea: **Control de calidad en hoteles**

Tema: **Proveeduría y mantenimiento en hoteles**



*Escala: Logrado = 1 / No logrado = 0.*

Indicadores de logro	Logrado	No logrado	Observaciones
Ejecutar sistemas de compras automatizados, para proveeduría de hotel, con base en la legislación vigente.			
<b>Total obtenido</b>			