

ORGANIZACIÓN COMUNITARIA PARA UN TURISMO EMERGENTE “SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS”

José G. Aguiar López.
Universidad Simón Bolívar
Venezuela
joseaguiar@usb.ve

RESUMEN

El turismo, dentro de su urgente necesidad de reconceptualizarse, exige maneras emergentes de abordaje, metodologías para su concepción y conciencia permanente para su ejercicio. Es dar “un uso nuevo a las cosas conocidas”. (Dewey, en Freire, 1969:121). Es por ello que el Turismo, no tendría elementos conducentes de peso y que históricamente le han venido dando espacio dentro y fuera de su propio ámbito, si no existiera un proceso experiencial reconocido y consciente. El ente humano protagoniza este escenario, ya que en su ejercicio de vida comienza a darse evidencias de sus actitudes y comienza a propiciar valores donde el turismo se hace diferente. Es saber que la experiencia se puede sistematizar y a la vez, hacer del turismo una sistematización de experiencias de carácter permanente.

Palabras Clave: sistematización de experiencias, proceso experiencial, ejercicio del turismo, uso nuevo de las cosas conocidas.

COMMUNITY ORGANIZATION FOR EMERGING TOURISM “EXPERIENCES SYSTEMATIZATION”

José G. Aguiar López.
Universidad Simón Bolívar
joseaguiar@usb.ve

ABSTRACT

Tourism, in its urgent need of re-conceptualizing itself, demands emergent ways of approaching, methodologies for its conception and permanent awareness for its practice. It is to give “a new use to known things” (Dewey, in Freire, 1969:121). This is why tourism would not have weighing conducive elements and that historically have given it space inside and out of its own area, had there not be a recognized and conscious experimental process. Human beings lead the scene, since their way of living makes them realize their attitudes and begin to encourage values where tourism becomes different: to know that experience can be systematized and, simultaneously, can make tourism a systematizing experience of permanent character.

Key words: Systematizing of experiences, process experiential, exercise of the tourism, new use of the known things.

INTRODUCCIÓN.

La presente investigación se suscribe al conocimiento y descubrimiento del turismo como eje transversal del ente humano en su vida cotidiana y su estado de conciencia permanente. Es una especie de estructura, cuyas piezas componenciales son los valores y actitudes manifestadas por la sociedad misma, las cuales se hacen evidentes en una interacción con otros entes humanos.

El propósito de este trabajo es el de redefinir al hecho turístico hospitalidad en ámbitos de hospitalidad. En ese afán de reconceptualizar al turismo, el autor se apoya en una de las herramientas metodológicas de mayor impacto para la obtención de resultados trascendentes en micro – espacios sociales.

El diseño de la investigación es no experimental, derivando esto en un tipo de trabajo de campo, mientras que el nivel de la investigación es de observación y descriptivo y por último, la modalidad es la de proyecto factible, la cual deja como producto un lineamiento ofrecido a la citada empresa.

La estructura de esta investigación está subordinada a una evaluación y asesoría realizada por el autor al Hotel Best Western Plaza Real, en Calabozo Estado Guárico, en su período de pre – apertura, año 2010.

Objetivo General.

Analizar el proceso experiencial de un grupo de sesentaicinco participantes de un proceso formativo en el Hotel Best Western Plaza Real, con el propósito de evidenciarlo como eje transversal en micro – espacios vinculados con el turismo, utilizando para ello, la sistematización de experiencias estrategia metodológica.

Objetivos Específicos.

- Participar en el proceso experiencial, con el propósito de evidenciar los alcances de la sistematización de experiencias durante el proceso investigativo.

- Recopilar junto a los participantes del proceso experiencial que implica un período de pre – apertura en una empresa hotelera.
- Organizar toda la información encontrada y registrada, con la finalidad de darle mayor coherencia al proceso experiencial referido.
- Analizar la experiencia sistematizada con el propósito de vincularla con la teoría existente.
- Obtener saldos formativos, producto del proceso experiencial y consciente, a los fines de constituir evidencias de lo vivido durante el citado proceso.
- Sistematizar al proceso, en términos metodológicos, con el propósito de reconceptualizar al turismo desde el hecho experiencial.

Metodología.

El diseño de la investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, en tal sentido, el diseño en cuestión ha sido considerado como no experimental, ya que “se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable”. Stracuzzi. (2006, p: 95).

Mientras que el tipo de investigación empleada ha sido la del trabajo de campo, definida como “las formas de la observación y la exploración del terreno, el experimento y otros instrumentos, los cuales caracterizan dicha actividad por el contacto con el objeto de estudio”. (Fernández, G. 2007, p: 10). El trabajo de campo, según UPEL. (2010, p: 18), “es el análisis sistemáticos de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes...”

El autor se ha centrado en la observación y participación activa del proceso de pre – apertura del hotel Best Western Plaza Real de Calabozo, Estado Guárico. Esta actividad se llevó a cabo “...observando los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en los tiempos determinados o no, para luego analizarlos.” (Stracuzzi y Martins. 2006, p: 96).

Más adelante, agrega Stracuzzi (p: 102), que un hecho investigativo es de nivel descriptivo “cuando se interpretan realidades de un hecho”. Incluye descripción, registro,

análisis e interpretación de la realidad actual.

La modalidad a la que se suscribe esta investigación es la de proyecto factible, la cual consiste en “elaborar una propuesta viable destinada a atender las necesidades específicas, determinadas a partir de una base diagnóstica”. (p: 107).

La muestra utilizada para este trabajo fue de 65 prospectos (personas interesadas en ingresar a la empresa como trabajadores en distintas áreas).

Con base a esta pre – apertura se elaboró un programa de trabajo basado en la sistematización de experiencias, como metodología emergente aplicada, la cual es definida por Oscar Jara, (1994, p: 6), como “una propuesta que consiste en reconstruir la experiencia para darle un ordenamiento lógico y someterla a un análisis de donde se obtendrán aprendizajes significativos”, donde el objetivo fue evidenciar y socializar la reconceptualización del turismo, partiendo de la sistematización de experiencias llevada a cabo durante el citado proceso a diez participantes del citado hotel.

Esta propuesta metodológica consta de cinco tiempos, los cuales se definen:

El primer punto referido parte de la premisa de que sólo podrá sistematizar la experiencia quien participó en ella.

Mientras que en el segundo punto se realizan las preguntas iniciales, las cuales son: ¿qué hice?, ¿cómo lo hice?, ¿cuándo lo hice? Y esas preguntas van conformando el objetivo general, los objetivos específicos y los objetivos de aprendizajes, del proceso sistematizatorio.

Posteriormente se continua con el tercer tiempo, en el cual se reconstruye la experiencia, se recupera el proceso vivido, se realiza un enfoque retrospectivo que enriquece la sistematización, aquí los registros son de vital importancia porque darán base al próximo tiempo.

El cuarto tiempo, denominado Reflexiones de fondo, se analizan los registros y

el proceso que de ella se desprende, se sintetiza y se interpreta críticamente y obtiene el cuerpo la sistematización.

El Proceso Experiencial como Eje Transversal en el Ejercicio del Turismo “Un uso nuevo de las cosas conocidas”

Apoyado en su experiencia, el investigador se enfoca en el ejercicio de la profesión en hotelería y en el hecho dado en el ámbito educativo.

De ambos procesos se desprende un alto nivel de reflexión y de re – pensarse el hecho hotelero, turístico y educativo, no dirigido hacia el huésped y el estudiante, respectivamente, sino con el huésped y con el participante de procesos formativos, donde se reconstruya un nuevo ámbito propiciador de “hospitalidad” como valor fundamental en el ejercicio del turismo. Es re – conceptualizarlo en su diversidad cultural, gerencial y educativa.

En tal sentido, se persigue identificar los micro – espacios sociales donde se comenzarán a facilitar procesos formativos orientados al ámbito turístico, hotelero y de hospitalidad. Por otra parte se pretende propiciar espacios donde los valores constituyan pilares fundamentales en el proceso de reorientación y re – conceptualización de la actividad turística, hotelera y de hospitalidad. En la investigación tomará relevancia el hecho de registrar los hallazgos que se deriven del proceso formativo, con el propósito de sistematizar la experiencia.

Resultará de vital importancia para el proceso experimental una definitiva vinculación de la actividad turística, hotelera y de hospitalidad y los procesos facilitatorios y sistematizatorios, los cuales garantizarán en un tiempo relativamente corto un cambio sustancial en los resultados que obtendremos en la simbiosis turista – espacio y transformarla en un triángulo de ente humano – espacio – turista.

Dentro de las posturas psicológicas conocidas de donde se clasifica al turista se tienen: 1) la necesidad de descansar de las actividades diarias de trabajo y someter al organismo a una reconstitución. 2) la de conocer a otras personas, con el único propósito

de socializar y universalizar al ser humano. 3) la de unir a la familia y de viajar grandes distancias en grupos compactos e indisolubles. 4) la de encontrarse consigo mismo y realizar introspecciones con carácter de salud. 5) la de realizar negocios, donde las costumbres locales pudieran hacerse preponderantes en dicho proceso. (Kotler, P., 1997, p: 115)

En tal sentido se evidencia el carácter protagónico del ente humano, no obstante algunas definiciones del Turismo acarician otras vertientes.

Hoy en día el turismo es definido como un “fenómeno socio –económico”, otros lo definen como un aspecto netamente cuantificable en gráficas explicativas, las cuales no contemplan la experiencia, sino el número de visitantes y el margen de ganancias obtenido.

Por otra parte, también prepondera la cantidad de dinero que se desprende de toda la actividad turística, siendo poco preciso los cálculos derivados de ello, mezclando ingresos con impuestos, empresas transnacionales que desvían fondos a otros países, quedando el país receptor desfavorecido desde todo punto de vista.

La intervención de monedas extranjeras en el hecho turístico representa un grave peligro para las locaciones que sirven de receptoras, ya que en la mayoría de los casos, dichas locaciones no son beneficiadas con esas divisas.

Una reconceptualización oportuna del Turismo presentada por el autor, intenta aproximarse al resultado derivado del encuentro consiente entre el ente humano y su propio hecho experiencia, produciendo de manera constante nuevas teorías, en este orden de ideas, este concepto emergente del turismo se orienta hacia los siguientes aspectos: 1) Cultural, aquí interactúan actividades de carácter folklórico, deportivo, educativo, entre otras. 2) Geografía, en ella se encuentran las playas, ríos, montañas, fenómenos naturales, entre otros, que interactúan en el hecho turístico. 3) Gastronómico, todo lo vinculado con la producción, elaboración servicio y consumo de alimentos y bebidas. 4) Religioso, las actividades de credo manifestadas de diferentes formas, de acuerdo a las regiones dadas.

Esta clasificación da protagonismo evidente al ente humano, ninguna de ellas pudiera manifestarse si éste no está presente como actor fundamental en una actividad de interrelación con otros semejantes. El hecho experiencial se hace turismo, tanto como para el ente humano receptor, como para en turista mismo que participa activamente en la experiencia.

Para Sistematizar Experiencias en Micro – espacios sociales.

Desde el siglo XIX se ha venido trabajando e indagando sobre la sistematización de experiencias desde varias trincheras a lo largo y ancho del mundo. Intentando dar una nueva definición al hecho educativo enfocado en la gente. Se hablo de la educación popular, de la escuela nueva, de la escuela emergente, entre otras denominaciones, pero todas buscaban vincularla con el hecho experiencial, utilizando para ello, la sistematización de experiencias y más en nuestros tiempos, el método de proyectos de aprendizajes.

La sistematización de experiencias es una propuesta metodológica, la cual persigue transformar y/o confrontar con la teoría existente los procesos experienciales de quien se adentra en ella.

Esta propuesta consta de cinco tiempos, según Oscar Jara, uno de los pioneros de la actividad sistematizatoria en América latina en las últimas décadas. (Jara, O. 1998, P: 57), a saber:

Primer tiempo; consiste en haber participado de manera directa en la experiencia, ser parte de ella y con ella, desde su inicio hasta su final, de no ser así, estaríamos entrando en otra metodología cualitativa de investigación.

Segundo tiempo; plantea la recopilación de todos los datos y registros de la experiencia, es por ello que se recomienda la utilización de fotografías, grabaciones, filmaciones, entre otros medios digitales y sin dejar de lado el más importante, el registro escrito de todas y cada una de las actividades derivadas de la experiencia.

Tercer tiempo; requiere de la organización y clasificación de los registros

obtenidos durante el proceso experiencia. Del orden cronológico de las evidencias dependerá el óptimo resultado del proceso sistematizador y sus alcances teóricos y experienciales.

Cuarto tiempo; se deriva en el análisis del proceso experiencial, basado el orden de los registros y la teoría que se desprende de la experiencia vivida. Este análisis se vincula directamente con los objetivos planteados durante la ejecución de la propuesta de proyecto de sistematización.

Quinto y último tiempo, serán las conclusiones obtenidas de la sistematización de experiencias y sus alcances obtenidos, los cuales pudieran ser efectivos, relevantes y pertinentes por quienes consideren vinculantes estos saldos formativos para otras sistematizaciones de experiencias afines.

A comienzos de 1880, comenzó John Dewey a constituir un sistema educativo cuyo currículum se enfocara en el hecho experiencial de participante, basado en actividades de carácter científico puro, no obstante, también comenzó a considerarse como ciencias a las áreas orientadas a la sociedad. Mientras que Dewey hacía lo suyo en Estados Unidos, Paulo Freire, entre 1940 y 1945, iniciaba su torbellino de acciones educativas, no solo en Brasil, sino en todos los países que tuvo a bien visitar, bien sea por causas propias o ajenas a su voluntad, hasta su desaparición física en 1997.

En Venezuela, Luís Beltrán Prieto Figueroa, en 1920, luego de haber visitado a Cuba y a Alemania, tomando de ellas los modelos formativos de oficios formales constituyó de manera íntegra al Instituto Nacional de Cooperación Educativa, pero de carácter no formal e inspirado en el GTZ de Alemania.

No obstante, en toda América Latina se estaban gestando movimientos renovadores de la educación, algunos más orientados a aspectos políticos, otros más religiosos y otros más militaristas, no obstante, todos buscaban dar protagonismo al ente humano con el poder que brinda la experiencia del participante en un proceso formativo.

En nuestros años, (1974), se crea la Universidad Nacional Experimental Simón

Rodríguez, UNESR, durante el primer gobierno del Dr. Rafael Caldera, (Zerpa, C., p: 3) y posteriormente, adscrita a su Vice – rectorado Académico se crea el Centro de Experimentación para el Aprendizaje Permanente, CEPAP, en 1980, (Zerpa, C., p: 2) donde es aplicada la propuesta de Sistematización de Experiencias, utilizando para ello, el Método de Proyectos de Aprendizaje, con el propósito de validar a educadores en ejercicio que pudieran hacer teoría de sus experiencias en aulas y vincularlas con la teoría existente.

Paralelamente en Perú y Costa Rica, como en otros países latinos, Oscar Jara Holliday, educador popular y sociólogo, ha acumulado una intensa experiencia de trabajo con sectores populares en Latinoamérica; a lo largo de la década de los setenta, fue promotor de grupos juveniles en barriadas de la capital peruana, alfabetizador en comunidades campesinas de Huancayo y Piura, y Director del Centro de Publicaciones Educativas TAREA, en Lima. Ha venido creando teorías acerca de la Sistematización de Experiencias orientadas a organizar a micro – espacios sociales, con el propósito de que estos logren identificar sus conocimientos y corregir las deficiencias, si las hubiere.

La Sistematización de Experiencias y la Propuesta Formativa de Oscar Jara.

La Sistematización de la Práctica Profesional, aparece como propuesta educativa a mediados de los años 80', caracterizándose como alternativa en la retroalimentación y validación de las experiencias con énfasis en los ámbitos socioeducativos.

Sergio Martinic sostiene que la sistematización no es un concepto unívoco. Todos lo hacemos, otorgándole diferentes significados. Se propone lograr un conocimiento que no sea ajeno ni opuesto a la experiencia, por lo tanto no se trata de una simple abstracción y generalización del conocimiento ya acumulado, sino de una lectura organizada.

Mientras que Marcela Fajardo la define como una síntesis que permite explicar los alcances de la práctica de la Educación Popular.

Por otra parte Eduardo Pino plantea que la sistematización es un esfuerzo consciente de captar el significado de la acción y sus efectos. (2001, p: 8).

Por último, Gabriel Pischeda propone que la sistematización es un proceso de reflexión orientado por un marco de referencia y con un método de trabajo que nos permite organizar un análisis de la experiencia que dé cuenta de lo que realizamos, que nos facilite la comunicación y que nos haga tomar conciencia de lo realizado. Segovia, L. (1995, p: 101 – 102)

En definitiva y desde mi punto de vista la sistematización de experiencias es una acción comunicativa, a través de la cual dialogo con otros, mientras que dialogan conmigo, gestándose un proceso dual donde aprendemos el uno del otro y viceversa.

La sistematización abarca muchos ámbitos, uno de ellos se basa en la reflexión sobre las experiencias con el propósito de ordenarlas, comprenderlas, extraer sus enseñanzas y comunicarlas a nuestro entorno comunitario, apoyándose en la sustentación teórica y haciendo de éste un producto de carácter social, logrando así, un proceso dual, permanente y constantemente acumulativo.

Dentro de la Metodología Cualitativa, antes referida, el autor señala la sistematización de experiencias, propuesta que plantea Oscar Jara, (1994), la cual consiste en reconstruir la experiencia para darle un ordenamiento lógico y someterla a un análisis de donde se obtendrán aprendizajes significativos. Esta propuesta metodológica consta de cinco tiempos, los cuales se definen:

El primer punto referido se parte de la premisa de que sólo podrá sistematizar la experiencia quien participó en ella.

Mientras que en el segundo punto se realizan las preguntas iniciales, las cuales son: ¿qué hice?, ¿cómo lo hice?, ¿cuándo lo hice? Y esas preguntas van conformando el objetivo general, los objetivos específicos y los objetivos de aprendizajes, los cuales se han clasificado de esta manera: objetivos de aprendizajes teórico – conceptuales, objetivos de aprendizajes procedimentales y objetivos de aprendizajes actitudinales.

Posteriormente se continua con el tercer tiempo, en el cual se reconstruye la experiencia, se recupera el proceso vivido, se realiza un enfoque retrospectivo que

enriquece la sistematización, aquí los registros son de vital importancia porque darán base al próximo tiempo.

El cuarto tiempo, denominado Reflexiones de fondo, se analizan los registros y el proceso que de ella se desprende, se sintetiza y se interpreta críticamente y obtiene el cuerpo la sistematización.

Denominado como Punto de Llegada, es donde se obtienen los saldos formativos derivados de las reflexiones anteriormente obtenidas, para luego dar conclusiones al proceso de sistematización.

El Método de Proyectos de Aprendizajes.

El Método de Proyecto hace un extenso recorrido que se origina en 1917, en la antigua Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas, URSS, pasando por Alemania, Inglaterra, Francia, Estados Unidos, entre otros, hasta nuestros días, teniendo como un referente importante a Kilpatrick, educador inglés. The Teachers College. (1968, p: 4).

Hoy en Venezuela podemos distinguir dos vertientes concretas en las que ha derivado la búsqueda de nuevas alternativas para la acreditación y reconocimiento del aprendizaje desde la experiencia y, en consecuencia, se habla del aprendizaje por proyectos y métodos de proyectos.

A diferencia del aprendizaje por proyectos, que parte de una teorización previa desde la cual se elaboran proyectos de acción a ser ejecutados bajo estas premisas teóricas, el método de proyectos desarrollado en CEPAP centra su sentido y finalidad en la sistematización de experiencia particular y colectiva.

En este orden de ideas, el método de proyectos de aprendizajes tiene sentido y finalidad concretos en cuanto se emplea para sistematizar la experiencia que cada participante tiene en su especialidad vinculada con el hecho educativo, en virtud de organizar una matriz curricular personalizada que evidencie sus competencias en educación y como educador.

Para el CEPAP, el método de proyectos no es sólo una estrategia de investigación y aprendizaje. Es también, y en gran medida, una estrategia de acción comunitaria, un instrumento de promoción social y de gestación de cambios. CEPAP / UNESR. (1996, p: 41).

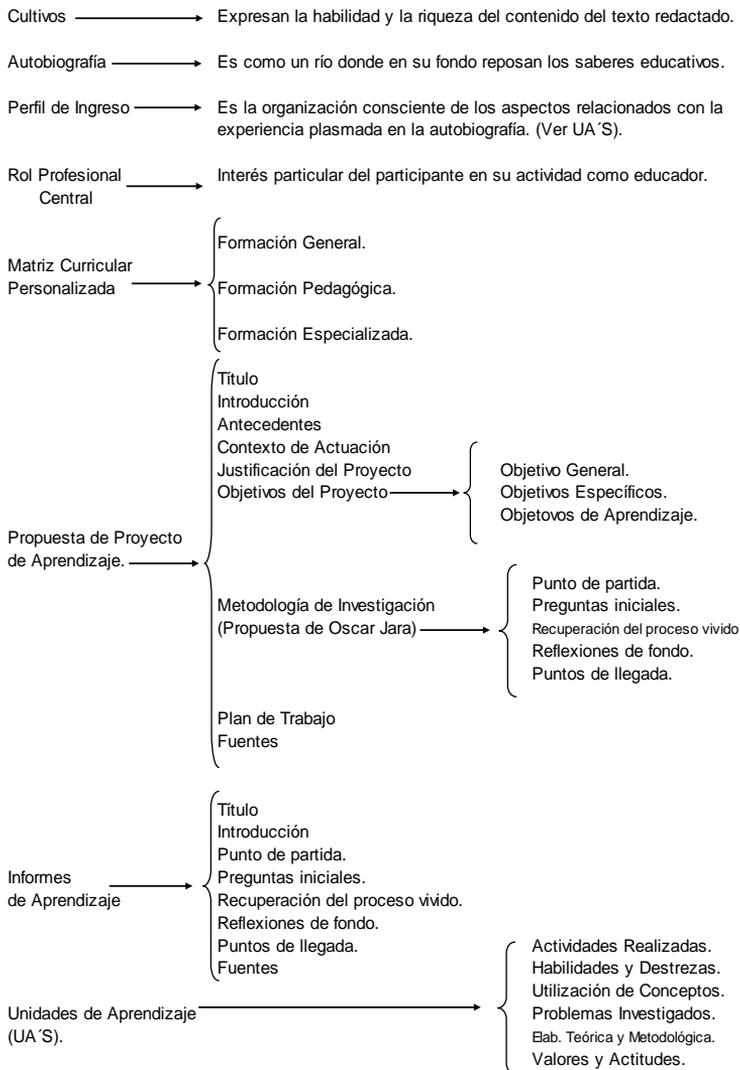
Como complemento y desde mi experiencia podría definirlo como un acto de estar consciente de la experiencia vivida y actuar en consecuencia de la misma forma, es un estar despierto y aprehender, (a través de la toma de registros), todos los eventos que de una u otra forma están estrechamente relacionados con el quehacer educativo, con la acción comunitaria, la promoción social y el cambio.

Es conviene recordar que los efectos del proyecto de aprendizaje no son exclusivamente educativos.

...posee una dimensión social, produce cambios a nivel de micro – espacios sociales. Se entiende por este último el proceso de transformación operado en el seno de las comunidades específicas, especialmente de carácter popular, y la cual se expresa en una distribución más equitativa del poder individual y colectivo a través del ingreso y la toma de decisiones. Segovia, L. (1995, p: 8).

En el marco de mi experiencia obtenida dentro de los equipos de sistematización, podría definir, con el apoyo de un esquema, la estructura del método de proyecto de la siguiente manera:

Figura n° 1 Dinámica del Método de Proyectos de Aprendizaje según mi experiencia como participante.



Fuente: Creación propia (2006).

RESULTADOS.

Dentro de esta investigación, el autor obtuvo los siguientes hallazgos evidenciados en los siguientes apéndices:

Apéndice “A”, se observa una baja incidencia procedimental acompañada de una baja vinculación de las habilidades personales con la actividad turística. Los ejes de las abscisas y el eje de las ordenadas se presentan con valores muy bajos.

Apéndice “B” se evidencia una altísima valoración en el eje de las abscisas, es decir, en lo procedimental, a nivel de manuales, equipos y procedimientos hay una excelente descripción y asesoría continua al empleado, pero por otro lado, en el eje de las ordenadas, los valores son muy bajos, evidenciando apatía, desapego, desinterés entre otras características.

Apéndice “C”, se presenta una inversión de los valores, si se compara con la gráfica próxima pasada, es decir, el eje de las abscisas se presenta con valores muy bajos, denotando poco equipamiento que facilite las funciones, manuales explicativos de procedimientos, entre otros, mientras que en el eje de las ordenadas se manifiesta una voluntad de hacer las cosas bien, pudiera ser por vocación de servicio, por experiencia previa, por estudios complementarios, entre otros.

Apéndice “D”, se presentan ambos ejes con valores muy altos. Estos valores evidencian que, tanto a nivel procedimental como a nivel personal la actividad del servicio frente al consumidor manifiesta una perfecta dualidad donde se evidencian efectivas estrategias de adiestramiento y entrenamiento sumado a una actitud profesional de quien realiza una actividad dada frente al turista.

Apéndice “E”, se optimiza lo evidenciado en el apéndice anterior, se involucra al consumidor como factor indispensable en el ejercicio del turismo y su constante transformación de su conceptualización.

CONCLUSIÓN.

Una vez recopilado, organizado y analizado el proceso experiencial de todos y cada uno de los que participaron en el período de formación profesional para aspirar a los cargos disponibles para la pre - apertura del hotel, se trazó un eje transversal donde entraron en juego los procedimientos y normas establecidos por la marca hotelera, los valores y actitudes de los prospecto y los clientes y huéspedes del hotel, desde donde se realizó una sistematización de experiencias suscrita al método de proyectos de aprendizajes, con el propósito de obtener los saldos formativos que coadyuvarán a optimizar el ejercicio profesional del turismo.

En este orden de ideas, el turismo se ha considerado como constante dentro de los cinco pasos para sistematizar experiencias, los cuales se refieren: Participar en el proceso experiencial. Los prospectos y el autor se convencieron de ser aprendices permanentes dentro de su propio proceso de aprendizaje, el cual no culmina aun. Recopilar información derivada de cada experiencia. Consiste en tener el mayor número de datos y registros que sirvan para estructurar la experiencia, en este caso, la de la formación profesional de los prospectos. Organizar la experiencia. Está orientada a clasificar, codificar, segmentar la información recopilada de manera desordenada, ello con el propósito de ver la experiencia más claramente. Analizar la información. Una vez organizada la información, el análisis que se deriva de ésta, se realizará de manera más sencilla, ya que los contenidos podrán resultar datos de interés de manera cronológica, geográfica, experiencial, entre otros aspectos organizados. Por último, los saldos formativos. Los saldos formativos será el producto de la sistematización de experiencias, no obstante, la importancia de este paso consiste en la socialización efectiva que se le dé a este producto, ya que su permanencia en el tiempo dependerá de este quinto paso.

El turismo se evidenció como una acción consciente sostenida por actitudes y valores las cual es llevada a cabo por el ente humano, en tal sentido, la sistematización de experiencias permanente, servirá de eje transversal para su impecabilidad, tanto para el turista como para el prestador de servicios.

BIBLIOGRAFÍA

CEPAP – UNESR. (1997). *Lineamientos Curriculares e Investigativos del Centro de Experimentación para el Aprendizaje Permanente*. Caracas.

Dewey, J. (1928). *El Interés y El Esfuerzo en la Educación*. Editorial Cultural, La Habana.

FEDEUPEL. (2010) *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales*. Caracas

Freire, P. (1969). *La Educación como Práctica de la Libertad*. Editorial Siglo XXI, México.

Jara H, O. (1994). *Para Sistematizar Experiencias*. Editorial Alforja. Lima.

Jara H., O. (2006). *Sistematización de experiencias y corrientes innovadoras del pensamiento latinoamericano. Una aproximación histórica*. Publicado en la Revista La Piragua, No. 23.

Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia para Hotelería y Turismo*. Editorial Mc. Graw Hill, México.

Segovia, L. (1995). *Método de Proyectos*. Servicio de Publicaciones CEPAP/UNESR. Caracas.

Stracuzzi, S P., y Martins, F. (2006). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. FEDEUPEL.

The Teachers College. (1968). *The Project Method*. New York.

Zerpa, C. (2007). *Papel de Trabajo a Propósito de la Evolución del CEPAP*. Caracas,

Recibido: 25/05/2012

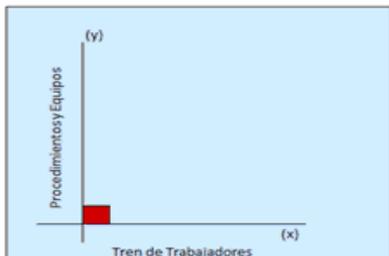
Aceptado: 18/06/2012

Arbitrado anónimamente

Apéndices.

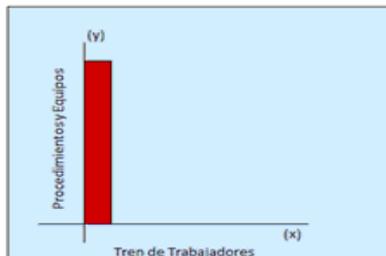
Se presentan una serie de gráficos que explicitan lo encontrado durante el trabajo realizado en la locación señalada, en tal sentido, cada uno manifiesta una realidad vinculada con la experiencia y el ejercicio del turismo, que a continuación se destaca:

Apéndice "A"



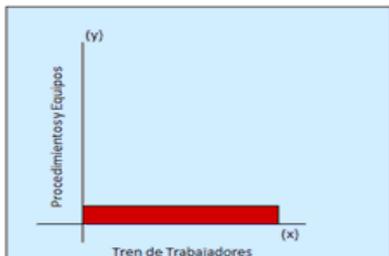
Fuente: Creación propia, 2010

Apéndice "B"



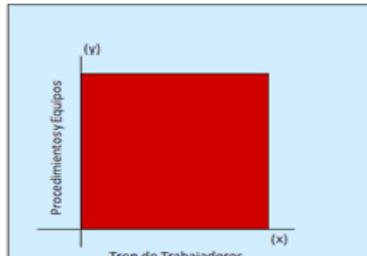
Fuente: Creación propia, 2010

Apéndice "C"



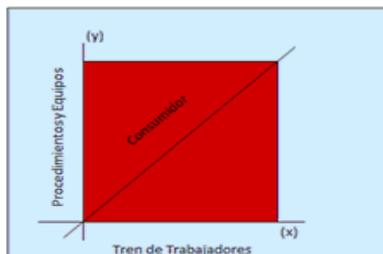
Fuente: Creación propia, 2010

Apéndice "D"



Fuente: Creación propia, 2010

Apéndice "E"



Fuente: Creación propia, 2010