

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



**Tutoría educativa en estudiantes de administración de servicios de
hostelería del IESTP Túpac Amaru- cusco.**

Trabajo Académico.

Para optar el Título de Segunda Especialidad profesional en Psicopedagogía

Autor:

Nery Celina Arias Muñoz

Chincha– Perú

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



Tutoría educativa en estudiantes de administración de servicios de hostelería del IESTP Túpac Amaru- cusco.

Trabajo académico aprobado en forma y estilo por:

Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo (presidente)

Dr. Andy Figueroa Cárdenas (secretario)

Mg. Ana María Javier Alva (vocal)

Chincha – Perú

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



Tutoría educativa en estudiantes de administración de servicios de hostelería del IESTP Túpac Amaru- cusco.

Los suscritos declaramos que el trabajo académico es original en su contenido
y forma

Nery Celina Arias Muñoz (Autor)

Dr. Segundo Oswaldo Alburquerque Silva (Asesor)

Chincha – Perú

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD


ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO ACADÉMICO


Chincha, a los veintiséis días del mes de febrero del año dos mil veinte, se reunieron en el colegio José Pardo y Barrera, los integrantes del Jurado Evaluador, designado según convenio celebrado entre la Universidad Nacional de Tumbes y el Consejo Intersectorial para la Educación Peruana, al Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo, coordinador del programa: representantes de la Universidad Nacional de Tumbes (Presidente), Dr. Andy Figueroa Cárdenas (Secretario) y Mg. Ana María Javier Alva (vocal) representantes del Consejo Intersectorial para la Educación Peruana, con el objeto de evaluar el trabajo académico de tipo monográfico denominado: *Clima institucional en el instituto de educación superior tecnológico público Túpac Amaru del Cusco*, para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Psicopedagogía al señor(a). **ARIAS MUÑOZ NERY CELINA**


A las doce horas, y de acuerdo a lo estipulado por el reglamento respectivo, el presidente del Jurado dio por iniciado el acto académico. Luego de la exposición del trabajo, la formulación de las preguntas y la deliberación del jurado se declaró aprobado por mayoría con el calificativo de 16

Por tanto, **ARIAS MUÑOZ NERY CELINA**, queda apto(a) para que el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, le expida el título de Segunda Especialidad Profesional en Psicopedagogía.

Siendo las trece horas con treinta minutos el presidente del Jurado dio por concluido el presente acto académico, para mayor constancia de lo actuado firmaron en señal de conformidad los integrantes del jurado.


Dr. Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo
Presidente del Jurado
DNI: 00230120


Dr. Andy Rod Figueroa Cárdena
Secretario del Jurado
DNI: 43852105


Mg. Ana María Javier Alva
Vocal del Jurado
DNI: 07038746

Tutoría educativa en estudiantes de administración de servicios de hostelería del IESTP Túpac Amaru- cusco

INFORME DE ORIGINALIDAD

26% INDICE DE SIMILITUD	24% FUENTES DE INTERNET	2% PUBLICACIONES	14% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	myslide.es Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	3%
3	iestpayaviri.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	www.iestppisco.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	2%
7	lizethe2428.blogspot.com Fuente de Internet	1%
8	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%



9	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
11	calidad.ugr.es Fuente de Internet	1%
12	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	1%
13	www.elsevier.es Fuente de Internet	1%
14	repositorio.ftpcl.edu.pe Fuente de Internet	<1%
15	www.minedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%
16	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	<1%
17	documentop.com Fuente de Internet	<1%
18	prezi.com Fuente de Internet	<1%
19	www.amalgama.org Fuente de Internet	<1%
20	disde.minedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%

21 gestioneducativa.ar <1%
Fuente de Internet

22 mulpix.com <1%
Fuente de Internet

23 Submitted to Texas A & M University, Kingville <1%
Trabajo del estudiante

24 Submitted to Universidad Internacional de la <1%
Rioja
Trabajo del estudiante

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



Dr. Segundo Oswaldo Alburquerque Silva
(Asesor)

DEDICATORIA

A mí esposo Carlos y mi hija Mayra, con quienes comparto mis alegrías y tristezas. A mis Padres José y Julia por su constante apoyo moral

INDICE

RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I.....	10
TUTORÍA EN EL PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE HOSTELERÍA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO TÚPAC AMARU	10
1.1. Tutoría en el programa de estudios de Administración de servicios de hostelería.....	10
CAPÍTULO II	14
TUTORÍA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA.....	14
2.1 Antecedentes de la investigación.....	14
2.2 Tutoría Educativa.....	15
2.3 Definición de tutoría según algunos autores	15
2.4 Acción tutorial.....	16
2.5 Asesoría y orientación en la tutoría educativa	17
2.6 La relación tutor-estudiante.....	17
2.7 Organizando la tutoría.....	18
2.8 Acompañamiento	18
2.9 Fundamentos de la tutoría.....	19
2.10Características de la tutoría.....	19
2.11Áreas de la tutoría.....	20
2.12Modalidades de la tutoría.....	22
2.13El perfil del tutor.....	23
CAPÍTULO III	26
PROPUESTA DEL PLAN DE LA ACCIÓN TUTORIAL EN EL PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE HOSTELERÍA.....	26

3.1. La tutoría en el contexto del programa de estudios de Administración de Servicios de Hostelería	26
3.2. aspectos que favorecen y que obstaculizan el plan de tutoría.....	26
3.3. Diagnostico situacional del Programa de Estudios de Administración de Servicios de Hostelería (FODA)	27
3.4. Perfil del egresado del programa de estudios.....	28
3.5. Población de estudiantes de programa de estudios	28
3.6. Plan de tutoría del programa de estudios de administración de servicios de hostelería.....	29
CONCLUSIONES.....	31
RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS CITADAS	32
ANEXO	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación temático tiene como objetivo comprender cómo planificar el coaching educativo de los estudiantes de la Carrera de Gestión de Servicios Hoteleros del Instituto Técnico Túpac Amaru del Cuzco. Las acciones del docente en todas sus manifestaciones deben ser vistas como herramientas para brindar asistencia a los estudiantes, básicamente en el nivel académico y profesional, con metas claras, planificación adecuada y coordinación con la planificación del docente. Un plan de clase le permite al maestro organizar el trabajo de instrucción que realizará con los estudiantes durante todo el año y es un documento flexible que debe revisarse y ajustarse periódicamente según las necesidades, intereses e inquietudes de los estudiantes. Puede variar. Si bien el programa orienta a los líderes en su trabajo específico en el aula, su elaboración debe tomar en cuenta los métodos y lineamientos de algunos documentos clave de la institución educativa, como lo son el proyecto educativo de la institución, el proyecto del programa educativo de la institución, y el plan anual.

Palabras clave: Tutoría Educativa, Educación superior tecnológica.

ABSTRACT

The objective of this thematic research work is to understand how to plan the educational coaching of the students of the Hotel Services Management Career of the Túpac Amaru Technical Institute of Cuzco. The teacher's actions in all their manifestations should be seen as tools to provide assistance to students, basically at the academic and professional level, with clear goals, adequate planning and coordination with the teacher's planning. A lesson plan allows the teacher to organize the instructional work to be done with students throughout the year and is a flexible document that should be periodically reviewed and adjusted based on student needs, interests, and concerns. May vary. Although the program guides the leaders in their specific work in the classroom, its preparation must take into account the methods and guidelines of some key documents of the educational institution, such as the educational project of the institution, the project of the educational program of the institution. and the annual plan.

Keywords: Educational Tutoring, Technological Higher Education

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación sobre el tema surgió de la necesidad de comprender cómo se desarrolló el currículo educativo y cómo podría realizarse en colaboración con los estudiantes del Programa de Investigación en Gestión de Servicios Hoteleros del Instituto Técnico Superior Estatal de Kusutupac Amaru. Como vemos que el sistema educativo actual cambia constantemente, es importante que la instrucción educativa se imparta desde el aula para apoyar el desarrollo personal y social de los estudiantes. La base para realizar este trabajo es una comprensión más profunda y precisa del desarrollo del trabajo de consultoría.

Debido a los constantes cambios en la sociedad, el sistema educativo ha llevado a una crisis de las relaciones interpersonales o de la convivencia humana. Por tanto, es necesario reflejar mejor las tareas de la orientación educativa en los planes de vida y normas de convivencia de los estudiantes y así generar cambios en el papel de los docentes y las funciones de los orientadores de desarrollo profesional. Es posible verificar si la capacitación debe ser una actividad prioritaria en la educación superior a nivel de tecnología. ¿Estudio institucional de los entusiastas de los cusco del servicio de hospitalidad?

Objetivo General

- Desarrollar un plan de trabajo de tutoría, que sea para el profesor tutor una herramienta básica en el acompañamiento de sus estudiantes en el programa de estudios de Administración de Servicios de Hostelería del IESTP Túpac Amaru Cusco

Objetivos específicos

- Describir las funciones de la actividad tutorial.
- Analizar, sistematizar y diagnosticar la acción tutorial en estudiantes del programa de estudios de Administración de Servicios de Hostelería del Instituto Superior Tecnológico Publico Túpac Amaru del Cusco.

- Elaborar un plan que permita al docente tutor proponer estrategias de crecimiento personal de los estudiantes del programa de estudios de Administración de Servicios de Hostelería desde la tutoría.

La consultoría de educación superior es muy importante porque permite a los estudiantes tener apoyo personal y grupal para ayudarlos a someterse a un desarrollo general. El primer capítulo describe las actividades de tutoría y objetivos de trabajo del proyecto de investigación en gestión de servicios hoteleros del Instituto Técnico Superior Estatal Tupac Amaru del Cusco. El capítulo 2 es una respuesta al marco teórico, que aborda las definiciones y diversos conceptos de las actividades de coaching. El Capítulo III describe el plan de trabajo para el proceso de gestión en el Programa de Administración de Servicios de Hostelería.

CAPÍTULO I

TUTORÍA EN EL PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE HOSTELERÍA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO TÚPAC AMARU

1.1. Tutoría en el programa de estudios de Administración de servicios de hostelería

Una de las mayores preocupaciones de profesores, padres y de toda la sociedad es el problema de las relaciones interpersonales en la convivencia escolar, que tanto se ha convertido en la principal prioridad de la sociedad. Los cambios que se están produciendo en la sociedad hacen que el comportamiento de los adolescentes también esté cambiando. Las relaciones sociales en las que conviven también cambian constantemente. Por lo tanto, es hora de que el capital humano surja, cambie desde las aulas y contribuya al desarrollo del país, y esta tarea recaerá en los docentes mentores y sus aliados – los padres de familia. La carrera de gestión de servicios hoteleros del IESTP Túpac Amaru Cusco tiene problemas como malas calificaciones, problemas familiares, recursos económicos limitados y mala comunicación con los estudiantes. Por tanto, el sistema de apoyo a la carrera debe ser un programa de servicios de apoyo a la educación profesional, para que los futuros egresados puedan integrarse plenamente al mundo laboral de acuerdo con su motivación y capacidades, centrándose en el bienestar de los estudiantes en todos los aspectos: cognitivo, emocional y social. Los programas de apoyo a la enseñanza y el aprendizaje deben ser adecuados para garantizar un proceso de formación integral, así como fomentar la persistencia de los estudiantes en el programa de estudios, promover la excelencia académica y contribuir a la mejora de los proyectos de vida personal y profesional de los estudiantes, así como prevenir o superar posibles dificultades para obtener una formación adecuada para finalizar con éxito y a tiempo sus estudios, basada en la atención individual o en formato grupal, ayuda a mejorar el rendimiento académico de los estudiantes para reducir los índices de abandono y fracaso.

A pesar de los avances en la tecnología y la globalización, la educación sigue centrada en los docentes, por lo que la enseñanza es el foco principal y el esfuerzo institucional. Por el contrario, la tendencia docente actual ha sustituido la enseñanza y los profesores por el aprendizaje y los estudiantes como centro. El constructivismo enfatiza los procesos cognitivos de los estudiantes como objeto de formación y protagonista principal de las actividades educativas.

Según Pablo Latapi, importante investigador en México y reconocido pionero en investigación educativa, el apoyo profesional es un medio importante para mejorar la calidad de la educación. Básicamente, el propósito de esta oportunidad no es más que sistematizar y generalizar lo que todo buen profesor hace espontáneamente con algunos de sus alumnos: se ofrece a ayudar a los que silenciosamente son más deficientes, y le dedica un poco de tiempo extra. Trató de enseñar a aprender a aquellos que no podían aprender; incluso trató de orientar y ayudar a quienes tenían problemas personales. Creemos que los profesores que han hecho esto con nosotros son buenos profesores; la educación que nos dieron es educación de calidad (Latapi, 1988). Finalmente, este estudio ayudará a comprender la importancia del coaching y a realizar algunas mejoras en consecuencia.

CAPÍTULO II

TUTORÍA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA

2.1 Antecedentes de la investigación

La experiencia del Perú en materia de orientación integral en educación superior es relativamente reciente. La Pontificia Universidad Católica del Perú implementa esto en su programa de inclusión social para atender las necesidades de los académicos y sus familias, acompañándolos en el desarrollo de sus talentos y habilidades en términos del rendimiento académico y el desarrollo amplio de la formación humanística. El objetivo es recompensar y promover la excelencia académica y brindar oportunidades y continuidad de estudio a estudiantes destacados que sean aptos para la misión de la universidad. Los más efectivos son los billetes de transporte, la comida, las clases de inglés, el material de estudio y el seguro médico. (Pronabeck, 2013)

La Universidad Católica Santa María ofrece orientación universitaria como servicio de apoyo al estudiante. Su propósito es promover y fortalecer la formación académica, lograr el desarrollo integral y fortalecer las potencialidades y habilidades de los estudiantes. Se realiza tanto de forma individual como en grupo. (PRONABEC, 2013) La Universidad Cayetano Heredia en Perú utiliza la experiencia de orientación y asesoramiento académico y psicológico en algunos de sus departamentos para convertirla en una estrategia de aprendizaje viable para apoyar y guiar el desarrollo integral de los estudiantes. Utilizaron un programa de inducción para facilitar la adaptación de los estudiantes entrantes al ambiente universitario antes del inicio de las actividades; En el primer semestre se les incluyó en una evaluación psicológica; y en un programa de intervención para estudiantes académicamente bajos y en riesgo. (PRONABEC, 2013)

La Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga desarrolló un modelo de aprendizaje holístico centrado en el estudiante basado en el binomio docente-docente. En este sentido se considera orientación la orientación, asesoramiento, asistencia, orientación, acompañamiento y apoyo a los estudiantes en todos los aspectos de su vida universitaria.. (PRONABEC, 2013)

2.2 Tutoría Educativa

El apoyo profesional es una forma de apoyo profesional educativo. De acuerdo con el diseño del plan de estudios, se pretende ser un servicio de acompañamiento socioafectivo, cognitivo y educativo para los estudiantes. Es parte del desarrollo curricular que promueve el aprendizaje y la enseñanza integrada desde una perspectiva de desarrollo humano MINEDU (2005). Asimismo, la mentoría se conceptualiza como un proceso continuo de apoyo, proactividad, escucha, comprensión, consulta y orientación continua. Vela, G (2011)

El apoyo profesional debe facilitar las actividades y garantizar que cada estudiante comprenda las estrategias y las técnicas de práctica que sean apropiadas para ellos, de modo que comprendan la naturaleza de las actividades de apoyo profesional y puedan interactuar de forma segura con otros compañeros de clase.

2.3 Definición de tutoría según algunos autores

Según Lázaro y J. Asensi, asesoramiento: se recomienda que todas las actividades de asesoramiento sean educativas y puedan estructurarse en un ambiente de aprendizaje, ya que tiene como objetivo tratar conscientemente de ayudar a los demás a lograr una mejora personal gradual y continua. Sin embargo, esta intención no es sólo una actitud, sino un proceso activo que requiere apoyo técnico, ya sea didáctico, psicológico, sociológico u organizacional. Por lo tanto, la orientación no es sólo una proposición teórica, sino un conjunto de procesos técnicos que promueven un continuo de autoexploración e integración individual. Por tanto, la percepción inicial surge de la propia acción y de la constante observación y experimentación del

fenómeno. Pero esto no puede interpretarse como una falta de fundamento teórico, ya que proviene de la actividad, de su definición rectora misma, de su programa central de materia y de las relaciones empáticas que crea. (Lázaro y Asensi, 1989)

Carl Ransom Rogers creía en el liderazgo: se preocupaba por los estudiantes y todo lo que pudiera ayudar a mejorar su proceso de aprendizaje, las relaciones profesor-alumno, escribió el libro "Libertad y creatividad en la educación", en el libro expresó la misión de la escuela. por ayudar a los estudiantes a desarrollarse y crear. Preparar a los estudiantes que ingresarán al mundo del futuro como ciudadanos bien educados, seguros de sí mismos, autodirigidos, autodisciplinados, responsables, confiables, analíticos y, en resumen, autorrealizados; de manera similar, ayudar a los docentes a promover la satisfacción de los estudiantes y sus necesidades en el entorno escolar, y a construir relaciones positivas y constructivas entre los profesores mentores y los estudiantes, indicando que esta no es una receta para el éxito, sino un marco de posibilidades reales que puede ser fundamental. cambiar la forma en que pensamos sobre las escuelas, los alumnos y los estudiantes. aprendizaje de percepciones y actitudes. (Rogers, 1996).

2.4 Acción tutorial

El Ministerio de Educación define la formación como el trabajo eficaz de un docente como grupo de docentes. Es permanente y en todas las actividades de aprendizaje que realizan los profesores del MINEDU (2007: p. 144). Esto significa que el coaching se amplía, adapta y refuerza en la interacción continua entre profesor y alumno en diferentes entornos y momentos educativos.

Además, como afirma Laguna, J (2001: p. 11): La dimensión de la formación docente se basa en que el aprendizaje humano es sumamente complejo, involucrando no sólo la dimensión intelectual o cognitiva sino también a toda la persona. aprender de sus experiencias, motivaciones, expectativas, valoraciones, sentimientos, etc. Esto significa que la educación general de los estudiantes no solo se basa en el conocimiento, sino que también se basa en la toma de decisiones continua, el autoconocimiento y la responsabilidad y el control sobre sus sentimientos. La

operación de entrenamiento no está aislada, sino la cooperación y la cooperación entre el equipo de entrenamiento. Sin embargo, puedo decir que se puede lograr un mayor efecto si las actividades de asesoramiento se llevan a cabo en cooperación con otros expertos (psicólogos, trabajadores sociales o incluso médicos), quienes desde su perspectiva darán una imagen más completa del problema diagnóstico, la situación del estudiante. condición. realidad y su relación con los demás.

2.5 Asesoría y orientación en la tutoría educativa

La asesoría y orientación supone un compromiso más profundo tanto por parte del profesor como por parte del estudiante, siempre que ambos lo deseen y no le venga impuesto o superpuesto, en las funciones tutoriales el tutor abarca cualquier problema del alumno, esto es intelectual, afectivo, social, académico, relacional, institucional ideológico etc. La tutoría educativa es un esfuerzo sistemático que ocurre de manera continua a lo largo de todo el proceso formativo dentro de la institución educativa, la asesoría y orientación puede ocurrir de manera aislada dentro o fuera de la institución educativa.

2.6 La relación tutor-estudiante

A lo largo de nuestra vida, las relaciones que establecemos con las demás personas constituyen un componente fundamental de nuestro proceso de desarrollo. En este sentido, nuestros estudiantes requieren de adultos que los acompañen y orienten para favorecer su desarrollo óptimo. Por ello, la tutoría se realiza en gran medida sobre la base de la relación que se establece entre la o el tutor y sus estudiantes. El aspecto relacional es, por excelencia, el que le otorga su cualidad formativa. De esta manera el trabajo del tutor con los alumnos les permitirá “facilitar su integración en su grupo-clase y en la dinámica escolar; conocer la personalidad e intereses de los alumnos para realizar un seguimiento de los mismo y así detectar sus dificultades y elaborar respuestas adecuadas”. Segovia, A y Fresco, X (2000).

2.7 Organizando la tutoría

Si la mentoría es una estrategia de trabajo institucional, se deben tener en cuenta varios aspectos, que son fundamentales para su implementación y desarrollo. Esto nos permitirá profundizar y enriquecer nuestra labor de orientación profesional y dirigir mejor nuestro trabajo en toda la institución educativa. Para poder enseñar bien a los estudiantes en esta aula, es muy importante que los instructores formulen un plan de lecciones en el aula. La preparación te permitirá organizar específicamente lo que harás con un grupo de estudiantes, lo cual deberá tener en cuenta las características específicas y necesidades generales de los estudiantes de otros departamentos de la institución educativa. Esto significa que su programa puede tener algunos aspectos en común con los programas de capacitación de otras clases y departamentos, pero también tendrá otros aspectos que no lo duplican.

2.8 Acompañamiento

El término compañerismo se refiere a dos o más personas que tienen una buena relación y disfrutan de estar cerca el uno del otro; acompañarnos unos a otros. Sin este componente relacional no se concebiría el coaching. La relación entre profesor y alumno en el ámbito de la orientación profesional es la siguiente:

- su intimidad física, intelectual, profesional y emocional.
- Su persistencia en el tiempo.
- Confianza y respeto mutuo.
- Buscar continuamente mejoras en el proceso general de desarrollo estudiantil.

Establecer y mantener esta relación a largo plazo es el mayor desafío para un mentor, porque de ello depende la calidad del mentoring. Estas relaciones son dinámicas y pueden cambiar, crecer o estancarse con el tiempo, y el mentor debe ser un experto en construir estas relaciones y guiar su desarrollo saludable y productivo.

2.9 Fundamentos de la tutoría

El currículo

El currículo expresa el conjunto de nuestra intencionalidad educativa y señala los aprendizajes fundamentales que los estudiantes deben desarrollar en cada nivel educativo, en cualquier ámbito del país, con calidad educativa y equidad DCN, (2009).

El desarrollo humano

La definición de tutoría del DCN nos señala que esta se realiza en la perspectiva del desarrollo humano. Al hablar de desarrollo humano en el campo de la orientación educativa, nos referimos al proceso de desarrollo que las personas atravesamos desde la concepción hasta la muerte, caracterizado por una serie de cambios cualitativos y cuantitativos. Ahora bien, “el desarrollo humano es el estudio científico de los esquemas de cambio y estabilidad, teniendo en cuenta las condiciones internas y externas de la vida del hombre siguiendo diversos caminos, pudiendo tener o no una meta definitiva” Papalia, D (2009: p.4)

2.10 Características de la tutoría

Podemos definir las características esenciales de la tutoría a partir de la concepción y de los pilares descritos, de la siguiente manera: MINEDU, (2007: p.13)

Formación: A través del coaching ayudamos a los estudiantes a adquirir las competencias, habilidades, habilidades, valores y actitudes para afrontar las exigencias y desafíos que se presentan durante su desarrollo.

Prevención: promoción de factores protectores y reducción de factores de riesgo. No espera a que los estudiantes se enfrenten a problemas como el

autodescubrimiento, aprender a relacionarse con los demás, responsabilizarse de su propia vida, etc.

Continua: El estudiante recibe apoyo y herramientas que le permitan afrontar situaciones a lo largo de su recorrido educativo. **Individualización:** El desarrollo humano es un proceso complejo en el que existen patrones comunes y predecibles y una miríada de factores genéticos, ambientales y sociales que moldean a cada persona de maneras únicas y específicas que determinan múltiples posibilidades, elecciones y diferentes desarrollos.

Holístico: promover el desarrollo de los estudiantes como personas integrales, cuidando todos sus aspectos: físico, cognitivo, emocional, moral y social. **No terapéutica:** la función de la asesoría no es sustituir a los psicólogos o psicoterapeutas, sino servir como apoyo y apoyo primario en las instituciones educativas.

Inclusión: el apoyo a la carrera se integra en el proceso educativo y pasa a ser tarea de toda la comunidad educativa, que vela por la atención a todos los estudiantes y facilita siempre el proceso de inclusión de las personas con necesidades educativas especiales. **Recuperación:** Para los estudiantes con dificultades, la tutoría y las relaciones de apoyo pueden reducir su impacto, ya que la detección temprana permite una intervención temprana y reduce las complicaciones importantes.

2.11 Áreas de la tutoría

Son ámbitos temáticos que permiten atender diversos aspectos del proceso de desarrollo y maduración de los estudiantes; no deben confundirse con las áreas curriculares. Los tutores priorizarán aquellas que respondan a las necesidades e intereses de ellas y ellos. MINEDU-TOE, (2005: pp.16-19).

Área de cultura y actualidad

Promueve el interés por el mundo circundante, la reflexión y valoración del estudiante frente a su cultura.

Área de convivencia y disciplina escolar

Busca contribuir a la creación de relaciones democráticas y armoniosas respetando las reglas de convivencia. Promover buenas actitudes, el respeto por los derechos propios y ajenos, la toma de decisiones, el comportamiento ético y la participación democrática. Además, estimula el proceso de cambio ambiental para crear mejores relaciones entre los miembros de la comunidad educativa.

Área personal social

Ayuda a los estudiantes a desarrollar una personalidad sana y equilibrada que les permita funcionar plena y eficazmente en contextos sociales. Promover el desarrollo de habilidades sociales, comunicativas y de resolución pacífica de conflictos. Se centra principalmente en aspectos emocionales, intenta comprender sentimientos, preocupaciones y necesidades, analiza temas que incluyen signos y síntomas de la adolescencia y la edad adulta joven, sexualidad, toma de decisiones, valores, conductas de riesgo y más.

Área académica

Propende a la prevención o superación de posibles dificultades académicas, asesorándolos y guiándolos. Está dirigida a apoyar y guiar a los estudiantes para optimizar el rendimiento escolar, así como prevenir o superar posibles dificultades.

Área de ayuda social

Se esfuerza por que los estudiantes participen reflexivamente en actividades dirigidas al bien común, trabajen para abordar las necesidades y problemas de la comunidad, vean a los demás como seres humanos legítimos como ellos y sean capaces

de actuar para prevenir el sufrimiento de los demás. Los demás. Para lograr esto, los mentores deben facilitar las iniciativas de cada departamento para completar el proyecto de extensión anual, utilizando el tiempo de los mentores para la planificación y evaluación. Además, también podemos organizar otras actividades con los estudiantes para que puedan prestar apoyo en eventos o congresos.

Área vocacional

Orienta al estudiante en la elección de una ocupación, oficio o profesión en el marco de su proyecto de vida. En el nivel secundario favorece el autoconocimiento, autovaloración, motivación, habilidades para el trabajo en equipo, etc.

Área de salud corporal y mental

Promover estilos de vida saludables, incluido el fortalecimiento de los factores protectores y el tratamiento de los factores de riesgo relacionados con el abuso de sustancias, los trastornos alimentarios, la depresión y otros. Esto permitirá a los estudiantes desde una edad temprana darse cuenta de la importancia de una actitud responsable hacia su salud general, formar un comportamiento responsable y una actitud saludable ante la vida e integrarlo en su estilo de vida. La salud mental también se ve afectada y puede gestionarse mediante intervenciones e instalaciones que permitan comprender y desarrollar estrategias para reducir los factores de riesgo y promover factores de protección. La salud mental es inseparable de la salud física, podemos apoyarla con asesorías, actividades en el ámbito social y humano y en general de manera especial en el marco de la convivencia escolar, brindar a los estudiantes un espacio donde puedan identificar y expresar sus sentimientos. ellos experimentaron. Se sienten aceptados y apreciados.

2.12 Modalidades de la tutoría

Podemos decir que el Ministerio de Educación (2007), Campos, J (2006) y Sovero, F (2001), coinciden en que la acción tutorial se realiza en dos modalidades: individual y grupal. La intervención será individual cuando el estudiante exprese al

tutor sus necesidades personales e inquietudes. Será grupal cuando se trabaje en el aula con todo el grupo de estudiantes:

Tutoría individual

Este tipo de consulta ocurre cuando un estudiante necesita orientación en un área específica que no puede abordarse adecuadamente como grupo o está fuera de las necesidades de instrucción del grupo en ese momento. Este es un espacio de diálogo donde el docente podrá comprender y orientar al alumno en su carácter personal, por lo que es un apoyo importante para cada niño en particular. Sin embargo, estas pautas no están incluidas en el plan de estudios escolar; esta es una cuestión abierta. Considerando la importancia de este tipo de apoyos, actualmente se implementa en diversas instituciones educativas estatales, gracias a docentes que generosamente donan su tiempo en beneficio de sus estudiantes.

Tutoría grupal

Esta es la forma de coaching más conocida y común. Se centra en el trabajo realizado en clase con grupos de estudiantes del departamento para abrir un espacio de comunicación, diálogo y orientación grupal donde los estudiantes puedan repasar y discutir temas de su interés con sus supervisores. y cuidado. La herramienta más importante disponible es el tiempo de instrucción en el que se trabaja con grupos pequeños, y es particularmente adecuado para desarrollar diferentes aspectos de los estudiantes, ya que les permite expresar sentimientos, explorar dudas, explorar valores y aprender. Comunicarse mejor, alcanzar sus objetivos comunes, reconocer que los compañeros tienen experiencias similares, apoyar a los compañeros en su desarrollo personal, etc. Al respecto, DCN (2009: p. 49) afirma que “no se excluye en este momento el trabajo de consulta, que tiene que realizarse de forma lateral y continua en diversas actividades curriculares, así como otros encuentros con alumnos y padres”.

2.13 El perfil del tutor

Ramírez, M. & Huamán, R. (2010) citados por Angélica, H (2012), Identifique las siguientes cualidades que debe poseer un mentor: habilidades de diálogo y interpersonales, fortalezas en los grupos, espíritu crítico, objetivo y reflexivo, coherencia de actitudes y principios, espíritu democrático que promueva valores, cooperación y participación, sensibilidad social, capacidad de escuchar. y ser capaz de presentarte y aceptarte como una persona con fortalezas y debilidades. Si bien se espera que cada maestro sea competente en la instrucción, los instructores también deben considerar y reflexionar sobre sus propias características y estilo personal, así como sus habilidades y destrezas interpersonales. Competencia, ya que afectará la calidad de las relaciones y la comunicación que establezca con los estudiantes en su salón de clases. Las características del perfil que se muestran aquí son parte del modelo ideal. Los docentes que asumen este rol ya poseen ciertas cualidades, mientras que otros pueden no, en cuyo caso el perfil les servirá como guía para orientar su desarrollo personal y profesional. Para ser un facilitador del desarrollo humano desde una perspectiva de formación integral, un líder debe tener las siguientes cualidades: MINEDU-DITOE, (2007: p.35).

Consistencia ética

- Practicar valores tan básicos como la justicia, la libertad, el respeto y la solidaridad; reconocer a los estudiantes como seres humanos y respetar sus derechos.
- Se preocupa por la conexión entre su enseñanza y su comportamiento y actitud.
- Te aceptas como persona, con fortalezas y debilidades, y comprendes y aceptas tu pasado, presente y la posibilidad de ser mejor en el futuro, sin sobreestimar ni subestimar. Respeta los derechos y necesidades de los demás, expresa tu opinión y defiende tus derechos. Reflexiona sobre la realidad de su vida, su trabajo y sobre sí mismo para aportar nuevas ideas de mejora o cambio.

Liderazgo

- Utilizar un liderazgo democrático y construir relaciones horizontales y respetuosas con los estudiantes.
- Promover la responsabilidad compartida entre ellos y animarles a asumir la responsabilidad de sí mismos y de sus acciones.
- En este tipo de liderazgo, la violencia o la coerción son claramente rechazadas como método para ejercer el poder y hacer cumplir la disciplina. Más bien, significa reconocer que los estudiantes necesitan imponer límites o reglas estrictas dentro del marco del afecto y el respeto.

Comunicación eficaz

- Utilizar un lenguaje claro, sencillo y emotivo, teniendo en cuenta los mensajes verbales y no verbales dirigidos a alumnos, padres y otras personas (gestos, tono de voz, postura, etc.).
- Encontrar la forma adecuada de comunicarse y ser comprendido.
- Proporcione información positiva y evite la predicación.

Capacidad de escucha

Centra toda su atención en lo que el estudiante le comunica y también a los tonos de voz, gestos, posturas y cambios emocionales que se presente en él o ella lo largo del diálogo.

Capacidad empática

Es capaz de ponerse en el lugar de otra persona para comprenderla y hacer que esa persona lo perciba así. Esta capacidad incluye aspectos tanto cognitivos como emocionales. Esto requiere la atención y la capacidad de escucha del profesor mientras trabaja con los estudiantes y luego les habla de forma empática. Se benefician enormemente de sentirse comprendidos.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DEL PLAN DE LA ACCIÓN TUTORIAL EN EL PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE HOSTELERÍA

3.1. La tutoría en el contexto del programa de estudios de Administración de Servicios de Hostelería

La asesoría respecto al desarrollo de cursos de educación superior técnica básica tiene varias implicaciones educativas. Incluye una serie de actividades continuas para apoyar y orientar a los estudiantes durante su etapa escolar para mejorar su rendimiento académico y brindarles la asistencia psicopedagógica adecuada. Afrontar sus dificultades intrapsíquicas e interpersonales, función integral de su trabajo, es una tarea de formación de equipos. y se conceptualiza como un proceso para docentes y estudiantes a través del cual los docentes pueden trabajar académicamente, personalmente y con un sentido de responsabilidad y dedicación para orientar profesionalmente a los estudiantes; Asimismo, los estudiantes pueden comunicar sus intereses y necesidades a sus mentores. Por lo tanto, cuando hablamos de formación, muchas veces hablamos de actividades o tareas prácticas que los educadores tienen que realizar en el aula, más que de aspectos organizativos dentro de las instituciones educativas; sin embargo, también son esenciales porque permiten que la comunidad de formación involucre a todos los miembros y optimice los esfuerzos de coaching. Por ello es importante que toda institución educativa tenga la oportunidad de participar y reunirse, lo que brinda espacios de diálogo, reflexión y debate entre todos los participantes. Como ocurre con cualquier programa que desees iniciar, el coaching debe ser del Programa de Educación Institucional (PEI). De esta manera, la comunidad educativa aceptará el apoyo profesional como parte de su labor educativa y todos estarán comprometidos con sus metas y objetivos.

3.2. Aspectos que favorecen y que obstaculizan el plan de tutoría

Favorecen el plan de tutoría y apoyo pedagógico:

- La empatía docente - alumno que mejora el nivel de confianza y sinceridad.
- seriedad, respeto a la persona, confidencialidad de lo tratado y buena actitud de docentes y alumnos frente a la tutoría y apoyo pedagógico.
- revisión del récord académico, es una buena estrategia para esta labor.
- obstaculizan el plan de tutoría y apoyo pedagógico:
- falta de tiempos y espacios con privacidad
- falta de empatía entre docente y alumno.
- ausencia o escasa motivación del alumno.
- temor del alumno.
- desconocimiento por parte del docente de los aspectos académicos y administrativos.

3.3. Diagnostico situacional del Programa de Estudios de Administración de Servicios de Hostelería (FODA)

FORTALEZA	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Docentes comprometidos con la tutoría. • Predisposición de los docentes para la tutoría. • Confianza de los estudiantes en el grupo de docentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de centros de salud cercanos con personal profesional de Psicología dispuesto a brindar apoyo a los estudiantes. • La Institución comprometida con la ejecución de los planes y actividades de tutoría. • Presencia de instituciones cooperantes en las 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de recursos didácticos. • Carencia de Planes de tutoría elaborados por los docentes tutores • Inexistencia de horas disponibles fijas para la tutoría. • Falta de un área institucional de psicología. • Falta de convenios con salud para la atención permanente de los estudiantes en casos de emergencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas sociales: alcoholismo, hogares disfuncionales con alto nivel de agresividad y falta de vivencia de valores. • Problemas económicos de los estudiantes. • Baja autoestima e idiosincrasia del

	acciones de tutoría (Demuna, policía, municipalidad, centros de salud, DIRESA). <ul style="list-style-type: none"> Existencia de un consejo estudiantil organizado. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de participación de padres de familia o tutores en el seguimiento académico de sus hijos. 	entorno social de procedencia.
--	---	---	--------------------------------

3.4. Perfil del egresado del programa de estudios

Profesionales técnicos capacitados para gestionar instalaciones residenciales, así como para gestionar, gestionar, supervisar y gestionar sus distintas áreas y servicios relacionados; De manera similar, dirija empresas de alimentos y bebidas, aplique buenas prácticas y actúe de manera responsable y ética, aplique. normas y principios de gestión ambiental. Intégrese activamente en el lugar de trabajo y comunique sus ideas de manera efectiva y segura; Proporcionar servicios de calidad basados en una buena gestión del talento y ser capaz de iniciar su propio negocio y desarrollar procesos sistemáticos de innovación.

3.5. Población de estudiantes de programa de estudios

Tabla 1. Población de los estudiantes del programa de estudios de administración de servicios de hostelería del IESTP TUPAC AMARU cusco 2019

CATEGORIAS	MUJERES	VARONES	TOTAL
Semestre I -II	26	13	39
Semestre III-IV	27	7	34
Semestre V -VI	30	6	36
TOTAL			109

Fuente: Nomina de matrícula 2019. IESTP -TA área de secretaria académica.

3.6. Plan de tutoría del programa de estudios de administración de servicios de hostelería

Presentación

El Proyecto Educativo Nacional al 2022 “La educación que queremos para el Perú” propone alcanzar una serie de objetivos estratégicos, cuyo logro requiere de la participación de todos los actores educativos y el conjunto de la sociedad. En este esfuerzo, garantizar el derecho de todos los estudiantes a recibir un buen trato y una adecuada orientación (Ley General de Educación N° 28044, artículo 53°, inciso a) constituye un componente fundamental.

La tutoría es una modalidad de la orientación educativa. De acuerdo al Diseño Curricular Nacional es concebida como “un servicio de acompañamiento socio afectivo, cognitivo y pedagógico de los estudiantes. Es parte del desarrollo curricular y aporta al logro de los aprendizajes y a la formación integral, en la perspectiva del desarrollo humano”. (MED-2005: 23)

El objetivo del programa de investigación en Gestión de Servicios Hoteleros es dar respuesta a nuevos desafíos y paradigmas, dotando a la sociedad de profesionales capaces de cambiar la realidad y crear procesos de desarrollo adecuados a las dinámicas nacionales, regionales y locales. Siguiendo esta lógica, el programa de investigación está dedicado a la pedagogía sociocrítica, fortaleciendo el aprendizaje de los estudiantes y los métodos pedagógicos de los docentes para garantizar una educación de calidad, por lo que la implementación de los lineamientos requiere del compromiso y aporte de todos los miembros de la comunidad educativa: los docentes (o no, orientadores vocacionales). o no), padres, administradores y los propios estudiantes. Porque es importante para la formación integral de los estudiantes y su contribución a los resultados del aprendizaje.

Fundamentación.

Programa de Investigación en Gestión Hotelera En la actual situación sociopolítica del país, relacionada con las reformas nacionales y la globalización, se puede argumentar que la educación peruana aún se encuentra en un profundo proceso de crisis por la falta de proyectos de educación pública sostenibles y permanentes. .

Los estudios de gestión hotelera adolecen de bajas calificaciones, problemas familiares, recursos económicos limitados y mala comunicación con los estudiantes. El sistema de apoyo a la carrera es un programa de servicios de apoyo a la educación profesional, cuyo objetivo es la plena integración laboral de los futuros titulados según su motivación y capacidades, centrándose en todos los casos en el bienestar del estudiante en las siguientes áreas: cognitiva, emocional y social.

Los programas de apoyo profesional y apoyo educativo buscan ser estrategias adecuadas que garanticen un proceso de formación integral; También promueve la perseverancia del estudiante en el programa de estudios, promueve la excelencia académica y contribuye a la mejora del proyecto de vida personal y profesional del estudiante, también mediante la obtención de una educación adecuada. Consultas e instrucciones para prevenir o superar posibles dificultades para completar con éxito los estudios dentro del conjunto. plazos. No sólo ayuda a mejorar el rendimiento académico de los estudiantes a partir de la atención individual o en pequeños grupos para reducir la tasa de abandono y fracaso.

CONCLUSIONES.

Primera: El componente de Tutoría en el Diseño Curricular Básico en la Educación Superior Tecnológica, tiene múltiples implicancias de carácter pedagógico, comprende un conjunto permanente de acciones de acompañamiento y orientación a los estudiantes durante su permanencia en la institución a fin de mejorar sus logros de aprendizaje,

Segunda: a través de la revisión bibliográfica se ha podido conocer las diferentes definiciones y aspectos a toma en cuenta con referencia a esta tarea tan importante de la tutoría, en la labor docente, frente a la responsabilidad de formar futuros profesionales en administración de servicios de hostelería en el IESTP Túpac Amaru

Tercera: Identificamos la importancia del plan de trabajo del tutor que radica en que este se debe de reconocer como un instrumento, que puede ayudar al docente tutor a tener una idea más clara de su papel y facilitar la organización de las actividades y dinámicas que contribuyan al desarrollo integral de profesionalización, así como desarrollar de una mejor manera los valores en los futuros profesionales del programa de estudios de administración de servicios de hostelería.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere brindarles las orientaciones psicopedagógicas adecuadas, contribuir con la solución de sus dificultades de carácter intrapersonal e interpersonal, como función inherente a su labor.
- Es importante recomendar un trabajo de construcción colectiva, y es conceptualizado como un proceso, para docentes y estudiantes, a través del cual; los docentes pueden, orientar a los estudiantes en aspectos académicos, personales, profesionales con responsabilidad y compromiso

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ávila, W. (2002). *Compendio de orientación*. Maracaibo: Ediciones Lux S.A.
- Almeyda O (2002) *Tutoría y la Orientación Educativa*. Ed. M.A.S
- Arce C (1992) *Orientación y Bienestar del Educando*. Lima. Abedul Editores
- Ayala F(1998) *La Función del Profesor como Asesor*. Editorial Trillas
- Campos, J. (2006). *Seminario de motivación y tutoría educacional*. Lima:Editorial San Marcos.
- Consejo Nacional De Educación (2007). *Proyecto Educativo Nacional al 2021:La educación que queremos para el Perú*. Lima: CNE.
- Delors, J. (1997). *La Educación Encierra un Tesoro*. Santillana –UNESCO
- Fernández, I. (2005). *Escuela sin violencia: Resolución de conflictos*. Lima: Alfa Omega.
- Fernández, I., Villaoslada, E. & Funes, S. (2002). *Conflicto en el centro escolar. El modelo de alumno ayudante como estrategia de intervención educativa*. Madrid: Los libros de la catarata.
- Hernández, Fernández & Baptista (2006). *Metodología de la investigación científica*. México. Mc Graw-Hill.
- Hilasaca, A (2012). *Autoevaluación de la Acción Tutorial de docentes de Educación Primaria de La Red N° 4 de Ventanilla – Callao*. Tesis Para Optar El Grado Académico de Maestro en Educación Mención en Psicopedagogía de la Infancia.
- Ley 29719 (25 de Junio del 2011). *Ley que Promueve la Convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas*. El Peruano.
- Ley 28044 (29 de Julio del 2003). *Ley General de Educación*. El Peruano Ministerio de Educación (2013). *Fascículo General de Rutas del Aprendizaje.Convivir, participar y deliberar para ejercer una ciudadanía democrática e intercultural*. Impreso por Corporación Grafica Navarrete S.A. Lima – Perú.
- Ministerio de Educación (2007). *Manual de Tutoría y Orientación Educativa* Quebecor World Perú S.A.
- Ministerio de Educación (2005) *Metodologías de Trabajo para el mejoramiento de la calidad de la Convivencia Escolar*

- Ministerio de Educación (2009) *Guía: Aprendiendo a resolver conflictos en instituciones educativas*. Lima
- Ministerio de Educación (2013). *Marco Curricular Nacional, Una propuesta para el dialogo*, Lima – Perú
- Ministerio de Educación (2009). *Tutoría y Orientación Educativa – Ética Democracia y Gobernabilidad desde la Convivencia Escolar*, Cobol SRL
- Ministerio de Educación (2009). *Diseño Curricular Nacional*. Lima: Ministerio de Educación.
- Papalia, D (2009). *Desarrollo Humano*. Undécima edición. McGraw-HillCompanies, Inc
- Ramos, W. (2001). *Rol del docente en la actividad del tutorado*. Barcelona: Ed. Paidós.
- Segovia, A y Fresco, X (2000). *La acción tutorial en el marco docente*.
- Sovero, F. (2001). *Guía de Tutoría, teoría y práctica*. Lima: Editorial Abedul.
- Vela, G (2011). *Glosario de Tutoría y Orientación Educativa*. Facultad de Ciencias de la Educación – Unsa, Arequipa
- COPH (1987). *Para ti docente orientador*. Publicentro de Orientación y Promoción Humana. Lima.
- Barrera Dabrio, A., Durán Delgado, R., González Japón, J., Reina Reina, C. L., (2008), *Guía para la elaboración del Plan de Orientación y Acción Tutorial en Educación Infantil y Primaria*. Junta de Andalucía. Consejería de Educación.
- Beltrán, J. y Suárez, J.L. (2003). El quehacer tutorial. Recuperado de <https://www.uv.mx/dgdaie/files/zElquehacertutorial.pdf>
- Cañas, A., Campoy, T.J., Pantoja, A. (2005). La función tutorial: valoración y necesidades del profesorado. Recuperado de http://www4.ujaen.es/~apantoja/mis_articulos/fun_tuto_bordon_57_3.pdf
- Carcaño, M.C. (s/f) Reflexión sobre la función tutorial. Recuperado de <http://148.213.1.36/Documentos/Encuentro/PDF/76.pdf>
- Del Castillo, D. y Gómez, R. (2006). Una propuesta de trabajo tutorial para escuelas secundarias. Recuperado de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014767/014767.pdf>
- Fernández, R. (s/f). Tutoría y orientación. Recuperado de: <http://www.encuentrojournal.org/textos/7.8.pdf>

Flores, V.J. (2012). Influencia significativa del programa de tutoría y orientación

Educativa-Toe en la eficacia del docente tutor del nivel secundaria de las instituciones educativas de la unidad de gestión educativa local UGEL 04 Comas. Año 2009.

Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/925>

Galán, M. O. (2008). Guía metodológica para diseños de investigación. Recuperado de

<http://manuelgalan.blogspot.pe/guia-metodologica-para-diseos-de.html>