

Explorando el Clima Organizacional y las Relaciones Interpersonales en Hotelería y Turismo

Economía, Administración & Contaduría | Hotelería y turismo | Aprendizaje Basado en Indagación

Descripción

Este plan de clase está diseñado para que los estudiantes universitarios de Hotelería y Turismo comprendan la importancia del clima organizacional y las relaciones interpersonales en el contexto de la industria turística. A través de la metodología de Aprendizaje Basado en Indagación, los estudiantes investigarán cómo estos elementos afectan la productividad, la satisfacción laboral y la calidad del servicio en empresas del sector. Aprenderán a identificar problemáticas reales relacionadas con estos temas, a formular preguntas críticas y a analizar posibles soluciones, promoviendo un pensamiento reflexivo y aplicado.

Este conocimiento es fundamental para futuros profesionales que deberán gestionar equipos y contribuir a ambientes laborales saludables, impactando directamente en la experiencia del cliente y la eficiencia organizacional. La sesión conecta con la vida cotidiana de los estudiantes al relacionar conceptos teóricos con situaciones reales que podrían enfrentar en prácticas profesionales o en su ingreso al mercado laboral, fomentando habilidades interpersonales y de liderazgo.

Objetivos de Aprendizaje

- Analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño y bienestar de los trabajadores en el sector hotelero y turístico.
- Identificar y describir las características clave de las relaciones interpersonales efectivas dentro de equipos de trabajo.
- Investigar problemáticas reales relacionadas con el clima organizacional y proponer estrategias para mejorar las relaciones interpersonales.
- Argumentar la importancia de un ambiente laboral positivo para la calidad del servicio al cliente en la industria turística.

Recursos Necesarios

- Proyector y computadora para presentación digital
- Acceso a internet para investigación rápida
- Hojas de rotafolio o pizarras blancas y marcadores
- Tarjetas con casos breves o situaciones problemáticas (preparadas por el docente)
- Cuaderno o dispositivo digital para toma de notas

- Video corto (3-4 minutos) sobre clima organizacional en empresas hoteleras (enlace o archivo descargado)

Requisitos Previos

- Conocimientos básicos sobre estructuras organizacionales y roles laborales.
- Habilidades básicas de investigación y trabajo en equipo.
- Experiencia previa con dinámicas grupales y análisis de casos.
- Comprensión general del sector hotelero y turístico.

Actividades

Fase de Inicio

Tiempo estimado:

10 minutos

Propósito de la sesión:

Docente: Explica que la sesión busca entender cómo el clima organizacional y las relaciones interpersonales influyen en el ambiente laboral de hoteles y empresas turísticas, impactando en el servicio y la satisfacción del cliente.

Estudiantes: Escuchan y se preparan para explorar el tema desde situaciones reales.

Activación de conocimientos previos:

Docente: Presenta un breve video de 3 minutos que muestra ejemplos de ambientes laborales positivos y negativos en hoteles. Luego formula la pregunta: "*¿Cómo creen que el ambiente laboral puede influir en la experiencia del cliente en un hotel?*"

Estudiantes: Reflexionan individualmente por 2 minutos y luego comparten sus ideas en plenaria durante 3 minutos.

Motivación y enganche:

Docente: Presenta un dato curioso: "*Según un estudio de la Organización Mundial del Turismo, el 70% de los clientes evalúa la calidad del servicio basado en la actitud y comunicación del personal, lo cual está directamente relacionado con el clima organizacional.*" Esto genera interés y conexión con su futura profesión.

Contextualización:

Docente: Conecta el tema con la vida diaria de los estudiantes y sus posibles futuros roles en la industria, subrayando que un buen clima organizacional facilita el trabajo en equipo y mejora el servicio al cliente.

Estudiantes: Comprenden la relevancia del tema y se preparan para las actividades de indagación.

Fase de Desarrollo

Tiempo estimado:

40 minutos

Presentación del contenido:

Docente: Introduce brevemente los conceptos clave de clima organizacional y relaciones interpersonales, evitando una exposición extensa. En cambio, plantea preguntas abiertas para que los estudiantes exploren y construyan el conocimiento: "*¿Qué factores creen que generan un buen clima laboral? ¿Cómo afectan las relaciones personales al trabajo en equipo en un hotel?*"

Actividad 1: Análisis de casos reales

- **Objetivo:** Analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral.
- **Instrucciones:**
 - El docente divide a los estudiantes en grupos de 3-4 personas.
 - Entrega a cada grupo una tarjeta con un caso breve que describe una situación problemática relacionada con el clima organizacional en un hotel o agencia turística.
 - Los grupos leen el caso y responden: ¿Qué factores del clima organizacional están afectando el ambiente? ¿Qué consecuencias tiene para el equipo y el cliente?
 - Finalmente, cada grupo propone al menos una estrategia para mejorar la situación.
- **Organización:** Grupos de 3-4 estudiantes
- **Producto:** Lista escrita con factores identificados y estrategias propuestas
- **Tiempo:** 15 minutos
- **Rol docente:** Circular entre grupos, hacer preguntas guía como: "*¿Consideraron cómo la comunicación influye en esta situación?*" o "*¿Qué emociones pueden estar presentes en este equipo?*"

Actividad 2: Debate guiado

- **Objetivo:** Argumentar la importancia de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio.
- **Instrucciones:**
 - El docente plantea la afirmación: "*Un buen clima organizacional es más importante que la infraestructura para el éxito de un hotel.*"
 - Los estudiantes, en la misma agrupación, discuten brevemente y preparan argumentos a favor o en contra.
 - Se abre un debate en plenaria donde cada grupo expone sus puntos y responde preguntas del docente y compañeros.
- **Organización:** Grupos pequeños para preparación, plenaria para debate
- **Producto:** Participación oral y argumentos escritos breves
- **Tiempo:** 15 minutos
- **Rol docente:** Modera, fomenta la participación, pide ejemplos concretos, clarifica conceptos y conecta ideas.

Actividad 3: Investigación rápida y propuesta

- **Objetivo:** Investigar y proponer estrategias para mejorar el clima y las relaciones interpersonales.
- **Instrucciones:**
 - Los estudiantes utilizan dispositivos móviles o computadoras para buscar brevemente (5-7 minutos) buenas prácticas o estrategias aplicadas en empresas hoteleras para mejorar el clima laboral.
 - Cada grupo selecciona una estrategia que consideran efectiva y prepara una explicación breve sobre cómo implementarla y sus beneficios.
 - Comparten sus propuestas en un mural o rotafolio, que el docente resalta y comenta.
- **Organización:** Grupos de 3-4 estudiantes
- **Producto:** Propuesta escrita y presentación breve
- **Tiempo:** 10 minutos
- **Rol docente:** Facilita recursos digitales, supervisa búsquedas, orienta para enfocar en estrategias aplicables y pertinentes.

Diferenciación:

- **Para estudiantes que terminan antes:** Se les invita a profundizar buscando ejemplos de casos internacionales o a preparar preguntas para sus compañeros.
- **Para estudiantes con dificultades:** Se ofrecen apoyos en la formulación de respuestas, resúmenes visuales y ejemplos concretos aportados por el docente.

Transiciones:

El docente conecta cada actividad resaltando cómo cada paso profundiza en la comprensión del tema, preparando el cierre donde consolidarán lo aprendido.

Fase de Cierre

Tiempo estimado:

10 minutos

Síntesis:

Docente: Solicita que cada estudiante escriba en una tarjeta las tres ideas más importantes que aprendió sobre clima organizacional y relaciones interpersonales, y cómo las aplicaría en su futuro profesional.

Estudiantes: Escriben individualmente (5 minutos) y luego comparten voluntariamente en plenaria (5 minutos).

Reflexión metacognitiva:

- ¿Cómo el clima organizacional afecta el trabajo en equipo y el servicio en hoteles y turismo?
- ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción del cliente?

- ¿Qué estrategias pueden implementar para mejorar el ambiente laboral en su futura experiencia profesional?

Retroalimentación:

Docente: Brinda comentarios inmediatos sobre las ideas compartidas, destacando logros y puntualizando conceptos para afianzar el aprendizaje.

Transferencia:

Docente: Explica que estos conocimientos serán base para futuras sesiones sobre liderazgo y gestión de recursos humanos en turismo, y los insta a observar estos factores durante prácticas profesionales o visitas de campo.

Tarea o reto:

Invitar a los estudiantes a observar y registrar durante una semana las dinámicas de clima y relaciones interpersonales en algún lugar donde trabajen o realicen prácticas, para discutirlo en la siguiente clase.

Evaluación

Tipo de evaluación: Formativa durante la fase de desarrollo y sumativa en la fase de cierre.

Criterios de evaluación:

- Capacidad para identificar e interpretar factores del clima organizacional (objetivo 1).
- Habilidad para describir características y efectos de las relaciones interpersonales en equipos (objetivo 2).
- Competencia para investigar y proponer estrategias aplicables (objetivo 3).
- Claridad y coherencia en el argumento sobre la importancia del clima laboral para el servicio (objetivo 4).

Instrumentos sugeridos:

- Lista de cotejo para participación y aportes en actividades grupales y debate.
- Rúbrica para evaluar propuestas escritas y presentaciones.
- Observación directa del trabajo en equipo y reflexión individual.
- Ticket de salida para síntesis y reflexión metacognitiva.

Evidencias de aprendizaje:

- Respuestas y estrategias identificadas en análisis de casos.
- Argumentos y participación en el debate.
- Propuestas de mejora elaboradas en investigación rápida.
- Tarjetas con síntesis individual y respuestas a preguntas de reflexión.