

# TRABAJO FIN DE MÁSTER



**UCAM**

UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE MURCIA

## FACULTAD DE EDUCACIÓN

*Máster Universitario en Formación del Profesorado  
de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato,  
Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas*

METODOLOGÍAS DE ROLE-PLAYING PARA  
POTENCIAR LAS HABILIDADES SOCIALES DE LOS  
ALUMNOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL  
SECTOR DE LOS EVENTOS

*Autora:*

*Laura Fernández-Espinar Fernández-Espinar*

<https://www.youtube.com/watch?v=O-K0cEZ8ghU>

*Directora: Dra. Raquel Xandri Martínez*

*Murcia, mayo de 2023*









# TRABAJO FIN DE MÁSTER



**UCAM**

UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE MURCIA

## FACULTAD DE EDUCACIÓN

*Máster Universitario en Formación del Profesorado  
de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato,  
Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas*

METODOLOGÍAS DE ROLE-PLAYING PARA  
POTENCIAR LAS HABILIDADES SOCIALES DE LOS  
ALUMNOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL  
SECTOR DE LOS EVENTOS

*Autora:*

*Laura Fernández-Espinar Fernández-Espinar*

*Directora: Dra. Raquel Xandri Martínez*

*Murcia, mayo de 2023*

“Uno de los pánicos que más presente tengo es dejar de aprender, apoltronarme en lo que ya sé, olvidar que la curiosidad es el motor del entusiasmo (...) Ojalá nunca pensar que sé más que el otro, eso sería el fin”.

(Terrés, 2023)

## ÍNDICE

<b>1. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
2.1. La sociedad del conocimiento y la educación actual	12
2.2. Las habilidades blandas en la juventud y en la adultez temprana	13
2.3. La gamificación y el role-playing	15
<b>3. OBJETIVOS.....</b>	<b>19</b>
3.1. Objetivo General	19
3.2. Objetivos Específicos	19
<b>4. METODOLOGÍA .....</b>	<b>21</b>
4.1. Contenidos	22
4.2. Temporalización y actividades	23
4.3. Recursos	33
<b>5. EVALUACIÓN .....</b>	<b>35</b>
<b>6. REFLEXIÓN Y VALORACIÓN FINAL.....</b>	<b>37</b>
<b>7. REFERENCIAS .....</b>	<b>41</b>
<b>8. ANEXOS.....</b>	<b>45</b>
8.1. Anexo 1. Cuestionario online para el alumno	45
8.2. Anexo 2. Listado de Cotejo para el Docente	47



## 1. JUSTIFICACIÓN

La industria del turismo es una de las más importantes y dinámicas en la economía global, y se espera que continúe creciendo en los próximos años. En este contexto, es fundamental que los alumnos de formación profesional adquieran las habilidades blandas necesarias para desarrollarse con éxito en este campo y competir en un mercado laboral cada vez más exigente y cambiante.

Las habilidades blandas, también conocidas como habilidades interpersonales, son aquellas que no están directamente relacionadas con el conocimiento técnico específico de una profesión, pero que son cruciales para el éxito en el mundo laboral. Entre ellas se incluyen competencias como la comunicación efectiva, la resolución de problemas, el trabajo en equipo, la adaptabilidad, la creatividad y la empatía, entre otras.

En el ámbito del turismo, estas habilidades son especialmente importantes debido a la naturaleza de la industria, que involucra constantemente el trato con personas y situaciones diversas. Los profesionales que trabajan en el turismo deben ser capaces de comunicarse correctamente con personas de diferentes culturas, resolver problemas de manera rápida y efectiva, adaptarse a situaciones imprevistas y trabajar en equipo para brindar una experiencia satisfactoria al cliente.

Por lo tanto, es esencial que los alumnos de formación profesional en Hostelería y Turismo desarrollen estas habilidades blandas a través de programas educativos innovadores que fomenten la práctica y el aprendizaje activo. Un enfoque centrado en el desarrollo de competencias personales no solo mejorará la empleabilidad de los alumnos en el mercado laboral, sino que también les permitirá destacarse en un entorno de trabajo cada vez más competitivo y exigente.

En la actualidad, es común observar que muchos jóvenes carecen de habilidades sociales sólidas y efectivas. Estos jóvenes que estudian un ciclo superior de formación profesional generalmente están buscando adquirir las competencias necesarias para comenzar sus carreras profesionales y tener éxito

en el mundo laboral. A su vez, están desarrollando su identidad y tratando de entender su papel en la sociedad, ya que están en una etapa importante de desarrollo psicoevolutivo, y se encuentran trabajando activamente para construir una base sólida para su futuro.

Esta falta de competencia en habilidades interpersonales puede tener un impacto negativo en su vida personal y profesional, ya que la comunicación efectiva y las relaciones sociales son fundamentales para tener éxito en cualquier ámbito.

Por este motivo, desde este proyecto de innovación consideramos que es crucial que las habilidades interpersonales se trabajen desde las aulas. Las escuelas y los profesores pueden proporcionar a los estudiantes oportunidades para practicar y desarrollar estas habilidades mediante diversas estrategias pedagógicas.

Entre las distintas metodologías de enseñanza-aprendizaje que podemos utilizar en el aula, este proyecto innovador se va a centrar en la técnica del role-playing, ya que la consideramos una herramienta excelente que implica que los alumnos asuman diferentes papeles y situaciones para simular experiencias del mundo real. Al asumir diferentes roles, los alumnos tienen la oportunidad de practicar y mejorar habilidades como la comunicación, la empatía, la resolución de problemas y la adaptabilidad, de las que hablábamos al comienzo de esta justificación, al mismo tiempo que se verá incrementada su motivación en el aula gracias a su carácter lúdico, creativo, y aplicado desde una perspectiva innovadora al ámbito de los eventos.

El role-playing también permite a los alumnos recibir retroalimentación constructiva de sus compañeros y de los profesores, lo que les permite identificar áreas de mejora y seguir desarrollando sus competencias sociales. Al trabajar juntos en un ambiente seguro y de apoyo, los alumnos pueden mejorar su confianza y autoestima en su capacidad para manejar situaciones reales en el mundo laboral del turismo.

Por lo tanto, potenciar las habilidades blandas desde las aulas en los alumnos de formación profesional en turismo es fundamental para que puedan

acceder al mundo laboral lo más formados posible. Este tipo de habilidades son una parte clave del éxito en la industria del turismo, y su desarrollo debe ser una prioridad en la educación para asegurar que los alumnos estén bien preparados para competir en este mercado laboral en constante evolución (sin dejar de mencionar las consecuencias positivas que supondrá a su vez en la vida personal del estudiante).

Este proyecto de innovación se va a centrar en los alumnos del ciclo superior de formación profesional en Gestión de Alojamientos Turísticos, concretamente en el módulo de Comercialización de Eventos y en su unidad formativa “Planificación de Eventos” que los alumnos van a estudiar en su segundo curso, justo antes de tener contacto con el mundo real a través de sus prácticas profesionales en centros de trabajo.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. La sociedad del conocimiento y la educación actual

La sociedad actual en la que nos encontramos, ampliamente conocida como sociedad del conocimiento, se caracteriza por los crecientes cambios económicos, sociales, culturales y políticos a nivel mundial, consecuencia de la globalización en la que estamos inmersos (Monarca, 2020), y podemos afirmar de igual manera, que la educación no es ajena a estas transformaciones (Gómez, 2014).

Nos referimos a una sociedad en la que el conocimiento y la información son recursos esenciales para el crecimiento económico, la innovación y el desarrollo. Es por tanto que el conocimiento se erige como un bien valioso y esencial para el progreso social y económico.

En esta sociedad, en la que se puede acceder a la información de manera fácil e inmediata, se hace necesario un cambio del sistema educativo. Es necesario evolucionar del modelo memorístico y unidireccional a uno que trabaje las competencias cognitivas de los alumnos (Bauman, 2015).

La educación actual de los jóvenes está íntimamente relacionada con la sociedad del conocimiento. Es esencial que los jóvenes adquieran habilidades y cultura que les permitan ser competentes y productivos en un mundo en constante cambio y evolución. La juventud debe aprender a manejar y utilizar las nuevas tecnologías, a resolver problemas complejos y a trabajar en equipo para poder enfrentar los desafíos que plantea el paradigma actual.

Por lo tanto, la educación debe estar enfocada en fomentar el desarrollo de habilidades, conocimientos y valores que les permita a los estudiantes ser ciudadanos activos y responsables en esta sociedad del conocimiento (Mena y Espinoza, 2019). Esto implica la promoción de una educación centrada en el aprendizaje dinámico y significativo, el desarrollo de habilidades sociales y emocionales, y la incorporación de tecnologías educativas innovadoras.

Necesitaremos preparar a los jóvenes para enfrentar los desafíos del mundo actual y para que puedan contribuir de manera efectiva al progreso y

desarrollo de la humanidad. Para lograrlo, el profesor se convertirá en un facilitador del aprendizaje y su papel será guiar al estudiante a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje diseñando actividades que estén orientadas a la construcción de conocimientos y su aplicación en la vida real (Mena y Espinoza, 2019).

## **2.2. Las habilidades blandas en la juventud y en la adultez temprana**

En la actualidad, la mayoría de empresas buscan contratar a profesionales cuya inteligencia emocional sea más destacada que su coeficiente intelectual. Esto se debe a que necesitan que sus empleados sean capaces de tomar decisiones acertadas y mantener relaciones efectivas con sus colegas y clientes. La capacidad de manejar emociones y comunicarse efectivamente se considera cada vez más importante en el mundo laboral actual.

Daniel Goleman (2010) fue uno de los autores que popularizó el término "inteligencia emocional" argumentando que este tipo de inteligencia es tan importante como la inteligencia cognitiva o el coeficiente intelectual, especialmente en el ámbito laboral y en las relaciones interpersonales.

Además, este autor también relacionó la inteligencia emocional con las habilidades blandas, ya que estas habilidades implican la capacidad de manejar las emociones propias y ajenas, así como de comunicarse y relacionarse efectivamente con los demás (Goleman, 2010).

Las habilidades blandas o soft skills se refieren a un conjunto de habilidades que las personas pueden adquirir y que les ayudan a mejorar su desempeño en diferentes aspectos de sus vidas. Estas habilidades incluyen tanto aspectos académicos y profesionales, como emocionales y psicológicos, y pueden ser beneficiosas tanto en el ámbito laboral como en el ámbito personal (Rodríguez-Siu et. al, 2021).

Dentro de las habilidades sociales, existen varias competencias que son importantes para tener éxito en el ámbito laboral y en las relaciones interpersonales. Estas competencias incluyen la capacidad de ponerse en el

lugar de los demás (empatía), la disposición a ayudar (orientación hacia el servicio), la habilidad para fomentar el desarrollo de otros (desarrollo de los demás), la habilidad para trabajar de manera óptima con personas de diferentes culturas y perspectivas (aprovechamiento de la diversidad), la conciencia de la situación política y social, así como la capacidad para comunicarse efectivamente, liderar, catalizar el cambio, resolver conflictos y trabajar en equipo (Espinoza y Gallegos, 2020). Es por ello que estas competencias sociales son importantes para tener éxito en el trabajo y en las relaciones interpersonales y más aún cuando nos referimos al sector de la Hostelería y Turismo, área que vamos a tratar en este proyecto de innovación.

Las instituciones educativas son los principales proveedores de trabajadores en el mercado laboral, ya que, durante los años de escolarización, los estudiantes desarrollan habilidades técnicas y blandas que son muy valoradas en la actualidad.

La cantidad de estudiantes que buscan educación superior ha aumentado en las últimas dos décadas, y muchos estudiantes permanecen en la escuela por más tiempo (Rouco, 2018). También es importante destacar que las personas consideran cada vez más importante obtener una formación profesional para conseguir un buen empleo, lo que lleva a más estudiantes a completar sus estudios para alcanzar este objetivo.

Los cambios físicos y psicológicos que experimentan los adolescentes y los jóvenes, implican que tengan que cambiar su papel en la sociedad y en sus relaciones con los demás. Deben entender cómo se ven a sí mismos, cómo perciben el mundo y cómo los demás los ven. Esta transición es un momento crítico en el desarrollo de habilidades sociales más complejas debido a los cambios que experimenta el sujeto en su físico, su psicología y su percepción de sí mismo y de los demás (Martínez-Guzmán (2007) citado por Lacunza y de González, 2011).

Durante esta etapa, las personas son especialmente vulnerables y es importante desarrollar habilidades sociales efectivas para poder interactuar con los demás de manera adecuada.

Existen estudios que han demostrado que hay una fuerte relación entre tener un buen desempeño educativo y poseer habilidades sociales bien desarrolladas (Esteves et. al, 2020). Esto significa que, a medida que las personas adquieren habilidades sociales, es más probable que tengan éxito en su educación y en su vida en general.

Por lo tanto, es importante prestar atención al desarrollo de habilidades sociales durante la adolescencia y juventud, público objetivo de este proyecto, ya que en España, según datos del Ministerio de Educación y Formación Profesional, la edad media de los estudiantes de Formación Profesional está alrededor de 20 años, lo que indica que la mayoría de los estudiantes son jóvenes que han completado recientemente la educación secundaria y que buscan una formación profesional para mejorar sus oportunidades de empleo y avanzar en su carrera.

### **2.3. La gamificación y el role-playing**

El término "gamificación", en inglés "gamification" proviene de la palabra "game", que significa "juego" (Carreras, 2017). La mayoría de la literatura que existe sobre la gamificación coincide en que se trata de la utilización de elementos y técnicas propias de los juegos en situaciones que no son lúdicas. Es decir, se trata de incorporar características del juego, como la competición, la retroalimentación constante y la motivación intrínseca, en contextos fuera del ámbito de los juegos, como el trabajo o la educación (Foncubierta y Rodríguez, 2014).

En la actualidad, la gamificación ha sido aceptada y se ha consolidado en el ámbito educativo. Se encuentra en un proceso de desarrollo y crecimiento continuo, lo que demuestra que está madurando como herramienta pedagógica y que cada vez es más utilizada por los docentes y estudiantes (Moyano et. al, 2019).

La consideramos una técnica innovadora, que involucra diversas disciplinas, y tiene numerosas ventajas para la sociedad actual.

Entre estas ventajas se encuentra la posibilidad de desarrollar habilidades y competencias cruciales a través del juego, lo que es especialmente relevante en una sociedad que valora cada vez más aspectos fundamentales como la colaboración, la creatividad o la resolución de problemas (Arias et. al, 2020).

En cuanto a su implementación práctica y siguiendo un estudio de Arias, (2020), las tendencias actuales de gamificación se centran en tres áreas clave para promover: (a) la socialización y la cooperación, (b) la transformación de sistemas, servicios y actividades, y (c) el fomento de comportamientos beneficiosos a nivel individual y social. Es decir, se busca utilizar la gamificación para mejorar la interacción social, transformar sistemas existentes y promover comportamientos positivos tanto en el ámbito individual como social.

La metodología traslada la mecánica del juego a las aulas, aumentando el compromiso del alumnado, involucrándolos a un mayor nivel y en última instancia, aumentando su motivación. La acogida del juego en el mundo académico apoya el aprendizaje inmersivo y experiencial (Ortiz-Colón et. al, 2018). Por lo tanto, la gamificación es una herramienta que convertirá el aprendizaje en una actividad inmersiva.

Los estudiantes se transformarán en jugadores activos que se sumergen en entornos lúdicos enfrentándose a retos y misiones atractivas. Buscaremos el aumento de su nivel de compromiso con las tareas propuestas e incrementando su participación en las actividades a través de estrategias similares a las que se adoptan en los juegos competitivos (Pérez, 2016).

Coincidiendo con Rivera-Vargas (2018), es esencial no restringir la comprensión de esta metodología a meros conceptos teóricos, ya que la única manera de evaluar su eficacia será cuando la aplicamos en un entorno real. Enfrentar a los alumnos a vivencias reales, podrá ofrecerles más información a la hora de enfrentarse a situaciones similares que se puedan presentar cuando se adentren, tras la finalización de su formación, en un entorno laboral.

El juego de rol (Role-Playing en inglés) puede considerarse un tipo de gamificación, ya que implica la utilización de elementos lúdicos y de juego en un contexto no lúdico, como en el ámbito que nos ocupa: la educación. En el caso



del juego de rol, los participantes asumen roles ficticios y desarrollan historias y dramatizan situaciones a través de la interacción y el diálogo (Gavira et. al, 2018).

Entendemos el juego del rol como un juego en el cual, tal como indica su propio nombre, “uno o más jugadores desempeñan un determinado papel” (Murphi (2011), citado por Álvarez, 2020). Siguiendo esta misma línea, Brell (2006, citado por Gavira et al., 2018), definía los juegos de rol como “aquellas actividades lúdicas en que los participantes interpretan modelos de comportamiento que no son los suyos”.

Se ha demostrado que la motivación por aprender aumenta en el alumnado cuando se incrementa el placer que sienten con las actividades desarrolladas (Ricoy y Couto, 2018). Es por ello que, para el desarrollo del presente proyecto de innovación educativa, de las metodologías emergentes que cada día se utilizan con más frecuencia en la actualidad, destacamos el Juego de Rol, considerando que es la herramienta idónea para mejorar las habilidades sociales del alumnado, al convertirse en el protagonista del proceso enseñanza-aprendizaje sucedido en el centro educativo.

En la educación, la gamificación y el juego de rol pueden utilizarse para motivar a los estudiantes a aprender y participar en el aula. Los juegos pueden presentarse como un desafío divertido para los estudiantes, lo que puede aumentar la motivación y el compromiso de los mismos. Además, el juego de rol puede ser útil para enseñar habilidades sociales y emocionales que es el fin último que pretendemos con este trabajo.

Hemos escogido esta técnica, cada vez más demandada por profesores y alumnos, ya que éstos últimos podrán complementar la información adquirida previamente en clase, con nuevos conocimientos, transformando una asignatura a simple vista teórica, en una lúdica y entretenida.

Además, los alumnos pueden recibir retroalimentación tanto del profesor como de los compañeros que actúan como espectadores. Esta retroalimentación puede ser valiosa para ayudar a los estudiantes a mejorar su actuación en el juego de rol y también puede ser útil para que los estudiantes aprendan a dar y

recibir comentarios constructivos. La retroalimentación del profesor puede ayudar a los estudiantes a entender cómo aplicar los conceptos teóricos en situaciones prácticas, mientras que la retroalimentación de los compañeros puede proporcionar diferentes perspectivas y enriquecer la experiencia de aprendizaje en general.

Por ello creemos que al utilizar una metodología de juego de rol junto con las TICs (necesarias para llevar a cabo las actividades propuestas a lo largo de la unidad (Planificación de Eventos)) y que se detallarán en la metodología del presente proyecto), fomentaremos la participación de todos los estudiantes y crearemos un ambiente que fomente el trabajo en equipo, la colaboración, las habilidades comunicativas y tecnológicas.

Es importante recordar que, para ser efectivo, el uso de esta metodología, deberá estar cuidadosamente diseñada y ejecutada para lograr los objetivos de aprendizaje. Profundizaremos sobre ello en la metodología de este proyecto.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1. Objetivo General

Adquirir técnicas de captación y persuasión en las relaciones comerciales con clientes mediante metodologías de role-playing.

#### 3.2. Objetivos Específicos

- Introducir al alumno en el mundo de la hostelería conociendo la estructura interdepartamental de los hoteles con salones de celebraciones.
- Potenciar las habilidades administrativas del alumno con la elaboración de una cotización real de un presupuesto para un evento social.
- Adquirir las habilidades comunicativas orales y escritas, para la correcta atención al cliente y éxito en el cierre de la venta.
- Aprender a preparar la Orden de Servicio de un Evento y a coordinar el mismo con todos los departamentos de la empresa implicados.
- Aumentar la implicación y participación de los alumnos en las actividades propuestas, mejorando la asimilación de los contenidos curriculares a través de la metodología del role-playing.



#### 4. METODOLOGÍA

Como hemos comentado en apartados anteriores, las competencias interpersonales tienen una importancia crucial en los trabajadores del ámbito turístico y, en consecuencia, el desarrollo de estas habilidades blandas por parte de los estudiantes de hostelería y turismo antes de adentrarse en el mundo laboral, es vital.

Para abordar este problema, se proponen una serie de actividades basadas en el juego de rol, en las cuales los estudiantes experimentarán de manera directa las situaciones estudiadas en clase, interpretando modelos de comportamiento que, aunque todavía no sean los propios, lo serán una vez que ingresen al mundo laboral. Estas situaciones estarán inspiradas en escenarios reales que indudablemente se pueden presentar en establecimientos hoteleros.

Consideramos importante impulsar la participación activa de los estudiantes en clase a través de la aplicación de situaciones reales y la realización de trabajos en equipo, siempre fomentando la empatía, la habilidad de escucha y el respeto hacia las opiniones de los demás.

Los juegos de rol serán aplicados siguiendo la teoría del aprendizaje por descubrimiento de Bruner, la cual se enfoca en el aprendizaje a través de la acción y promueve el desarrollo de habilidades de autoaprendizaje en los estudiantes (Rodríguez et. al, (2020)). En este enfoque, el docente guía a los alumnos en un proceso de descubrimiento, estableciendo metas que deben ser alcanzadas por los estudiantes a través de la recolección de datos e información relacionada con el tema en cuestión.

Lo que pretendemos conseguir a través de esta metodología será lograr que el alumno tenga una motivación intrínseca por el tema y que el aprendizaje no sea percibido como una tarea obligatoria, sino como un proceso que despierte su interés y curiosidad. Si bien es verdad que el docente dará unas pinceladas teóricas para guiar a los alumnos en el desarrollo de las distintas actividades.

#### 4.1. Contenidos

El presente proyecto de innovación se fundamenta en una propuesta con la que llevaremos a cabo un juego de rol en el ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, concretamente en su módulo (0178) de Comercialización de eventos.

Nuestra actividad se desarrollará en la unidad formativa de Planificación de eventos en el segundo semestre del último año de los alumnos matriculados en la Región de Murcia.

Se llevará a cabo durante todo un mes el proceso de desarrollo, con el objetivo de lograr que los estudiantes se adhieran a la actividad de manera permanente y duradera debido al impacto generado.

Los contenidos del currículo que se van a desarrollar serán principalmente: la concreción de los servicios generales que ofrecen los establecimientos de turísticos y su organización departamental, así como las cuatro fases del proyecto de un evento (planificación, organización, desarrollo y evaluación final del evento), donde profundizaremos sobre: los documentos de planificación y control de la disponibilidad, la elaboración del presupuesto general del evento y servicio por servicio, los métodos de comunicación con los clientes, los sistemas de montaje en función del evento a organizar y por último en métodos de supervisión y control de servicios una vez el evento se esté desarrollando en nuestras instalaciones.

Proponemos a continuación una serie de criterios metodológicos que guiarán la actuación docente para asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos:

- Antes de plantear actividades, el docente examinará la motivación de los estudiantes por haber elegido esa formación en particular, con el objetivo de proponer tareas atractivas que se ajusten a sus preferencias y eviten la repetición y el aburrimiento asociados con las tareas que no les resulten interesantes.

- Al comienzo del tema, el docente describirá los objetivos a alcanzar, relacionándolos con los conocimientos previamente adquiridos en las unidades anteriores del mismo módulo formativo.
- Todas las actividades planteadas serán realizadas en grupo, con el propósito de fomentar la cooperación y el trabajo en equipo entre los estudiantes.
- Se promoverá la autonomía en los alumnos, con el objetivo de aumentar su autoestima y hacer que se sientan cómodos al realizar las actividades propuestas.

#### **4.2. Temporalización y actividades**

Como hemos adelantado previamente, planeamos llevar a cabo un juego de rol entre los estudiantes del ciclo, en el que cada grupo de alumnos se convertirá en un departamento comercial de un negocio de hostelería previamente asignado y deberán investigar información relevante sobre el lugar del futuro evento ficticio.

Los estudiantes tendrán libertad para crear su propia propuesta comercial y decidir qué aspectos del lugar quieren destacar. Finalmente, cada grupo presentará su propuesta y representará su personaje comercial ante el docente y los demás compañeros del ciclo.

Aplicaremos esta técnica en la unidad de planificación de eventos, introduciendo la variable COVID-19 en el planteamiento del enunciado que dará lugar a las 5 actividades, ya que creemos que esta situación imprevisible puede presentar un desafío adicional para los estudiantes a la hora de enfrentar un evento social donde las emociones de los clientes están aún más implicadas.

El proyecto "CÁSATE CONMIGO" consiste en 5 ejercicios prácticos que se realizarán en grupos de 4 a 5 estudiantes. Estos ejercicios derivan de un mismo enunciado que permitirán a los estudiantes aplicar los conocimientos adquiridos durante la unidad de Planificación de Eventos, en la que se habrán estudiado las distintas fases que la componen.

Planificaremos el desarrollo del proyecto de la siguiente forma:

1. El profesor brindará una explicación de la teoría mínima necesaria a lo largo de cuatro de las doce sesiones que abarca la unidad para proporcionar a los estudiantes una visión general sobre los eventos y las fases que implican. Posteriormente, los alumnos tendrán acceso al temario completo a través de la plataforma educativa utilizada por el centro.

2. Se crearán grupos de entre 4 y 5 estudiantes dentro de la clase. El profesor será el encargado de seleccionar durante la primera sesión a los miembros de cada equipo para garantizar la diversidad de los mismos.

3. Mediante la aplicación de la plataforma educativa del centro, y con el fin de que se familiaricen con las nuevas tecnologías -imprescindibles en el mundo tan globalizado en el que vivimos-, se enviará a los estudiantes el siguiente enunciado sobre el que trabajar:

*“María y José son una joven pareja de Murcia, que tenían su boda planificada para el sábado 24 de julio de 2021 en una finca ubicada a las afueras de la ciudad.*

*Desafortunadamente, debido a la situación provocada por la COVID-19 y las múltiples restricciones que supuso tuvieron que cancelar el evento y han decidido retomarlo ahora, con intención de celebrarlo el sábado 22 de julio de 2023, pero la finca que tenían reservada no tiene disponibilidad para la celebración de su enlace en esta nueva fecha, por lo que tienen que buscar una alternativa.*

*Tras conseguir recuperar el depósito entregado, la pareja ha pedido presupuesto a los siguientes hoteles especializados en la celebración de eventos de la Región de Murcia:*

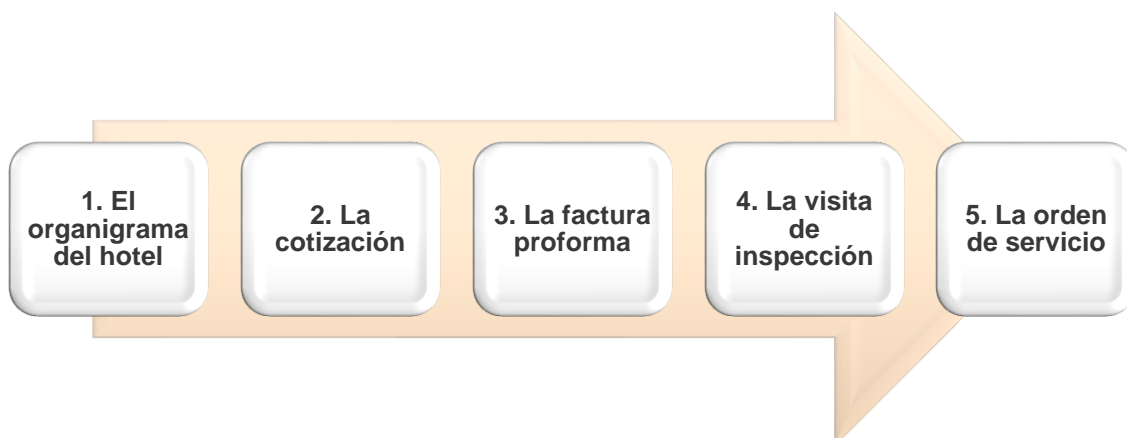
- *Hotel Grand Hyatt La Manga Club Golf & Spa.*
- *Hotel Nelva Murcia.*
- *Parador de Lorca.*
- *Balneario de Archena”.*

Se han seleccionado esas cuatro opciones por varias razones:



- En primer lugar, son establecimientos ubicados en Murcia y en este proyecto de innovación educativa se considera que es importante que los estudiantes se familiaricen con las opciones laborales que ofrece nuestra Región.
- Además, todas las instalaciones propuestas son hoteles, lo que es fundamental para los estudiantes del ciclo de Gestión de Alojamientos Turísticos, ya que deben tener conocimientos sobre establecimientos que incluyan habitaciones.
- Por último, cabe destacar que se han seleccionado cuatro opciones con características muy diferentes, incluyendo un resort, un hotel urbano, un parador y un balneario, para ofrecer diferentes propuestas y permitir que los estudiantes que escuchen las presentaciones de sus otros compañeros aprendan sobre diferentes formatos de hoteles.

4. A partir del enunciado anterior, previa asignación de un capitán de equipo (director comercial), los estudiantes deberán resolver los siguientes ejercicios, utilizando para ello cuatro de las doce sesiones, tras una reunión en la que será ellos mismos los encargados del reparto de tareas (sin perjuicio de si necesitan tiempo adicional fuera del horario lectivo):



*Figura 1: Actividades para la elaboración del Proyecto "CÁSATE CONMIGO".*

### **Actividad 1: EL ORGANIGRAMA DEL HOTEL**

En este primer ejercicio, los equipos deberán elaborar un organigrama detallado del establecimiento hotelero que les ha sido asignado por el profesor.

Esta actividad deberá incluir adicionalmente la descripción detallada de las características del emplazamiento del hotel, así como información sobre su pertenencia a algún grupo hotelero, su historia y sus fortalezas.

Asimismo, los equipos deberán proporcionar información sobre el número de trabajadores del hotel y sobre los diferentes departamentos que componen el establecimiento, incluyendo las funciones que desempeña cada uno de ellos. Se requerirá una atención especial a las actividades llevadas a cabo por el departamento comercial.

Finalmente, se solicitará que los equipos realicen una presentación de duración media de treinta minutos en la que intervengan todos los miembros, utilizando un soporte visual como PowerPoint.

Esta actividad 1 está íntimamente relacionada con el cumplimiento del primer objetivo específico de este proyecto de innovación educativa: *“introducir al alumno en el mundo de la hostelería conociendo la estructura interdepartamental de los hoteles con salones de celebraciones”*.

### **Actividad 2: LA COTIZACIÓN**

En su segunda actividad, los coordinadores de eventos deberán redactar la mejor propuesta para los prometidos, resaltando los motivos por los que la pareja debería elegirlos para celebrar su enlace y teniendo en cuenta las características del evento a cotizar que también les llegaría por la aplicación del centro educativo:

- Tipo de evento: boda.
- Día: sábado 22 de julio, 2023.
- Hora: 20:00.
- Ceremonia civil: sí.

- Número de invitados: 150 pax.
- Montaje: cóctel en jardín y posterior banquete en salón.
- Tipo de menú: cóctel de bienvenida, entrante individual, pescado, sorbete, carne, postre.
- Añadir opciones de menús especiales: vegano, celiaco e infantil.
- Barra libre: sí.
- Centros de mesa.
- Presupuesto aproximado por comensal: 85€-100€.

Adicionalmente, los novios están interesados en recibir información de los siguientes servicios externos, que trabajen habitualmente con los locales:

- Maestro de Ceremonias.
- Grupo de música en directo para el cóctel.
- Megafonía para la Ceremonia + DJ para la fiesta.
- Fotógrafo.
- Monitor/a para los niños.
- Fotomatón.
- Estación de Gofres para la recena.

Se solicita a los alumnos información adicional sobre proveedores independientes en el ámbito de bodas y animación para enriquecer su actividad formativa. El objetivo es que los alumnos realicen una búsqueda activa de empresas en la Región de Murcia, donde residen y posiblemente trabajarán en el futuro, que ofrezcan los servicios requeridos. De esta manera, se busca que adquieran un conocimiento práctico de las opciones disponibles en el mercado y que puedan aplicarlo, a la finalización de la formación, en situaciones reales en su carrera profesional.

Los equipos redactarán su propuesta en un archivo de Word, el cual deberán convertir en formato PDF antes de cargarlo en la plataforma para que el docente pueda evaluarlo. Se evaluará la claridad en la presentación de la propuesta, la calidad de las imágenes utilizadas, la redacción empleada y la capacidad de responder a todas las necesidades y preocupaciones de la pareja en cuestión.

La elaboración de la actividad 2 podemos relacionarla con dos objetivos específicos de este proyecto educativo: indudablemente con el objetivo número 2, que buscaba *“potenciar las habilidades administrativas del alumno con la elaboración de una cotización real de un presupuesto para un evento social”* y también con parte del 3, que pretendía que los alumnos adquiriesen *“las habilidades comunicativas (...) escritas, para la correcta atención al cliente (...)”*.

### **Actividad 3: LA FACTURA PROFORMA**

Cada equipo llevará a cabo una factura proforma del evento mediante el uso de una hoja de cálculo en formato Excel. En dicha hoja de cálculo se reflejará el presupuesto del evento, que deberá ajustarse a las limitaciones económicas establecidas por los clientes. Asimismo, se registrarán en detalle los costos asociados a cada una de las partidas identificadas en la cotización realizada en la actividad anterior.

Una vez elaborada la hoja de cálculo y manteniendo el formato Excel, los equipos deberán subirla a la plataforma educativa para que el docente pueda revisar la precisión y corrección de las fórmulas utilizadas en los cálculos. Serán evaluados tanto la exactitud y la coherencia de los datos presentados.

Al igual que en la actividad anterior, en esta tercera tarea se pretende alcanzar el objetivo específico número 2, relacionadas con las habilidades administrativas del alumno.

### **Actividad 4: LA VISITA DE INSPECCIÓN**

Cada equipo deberá llevar a cabo una representación de una visita de inspección ficticia de los futuros novios a las instalaciones del complejo turístico asignado. Durante la simulación, los estudiantes (ahora coordinadores de eventos) deberán persuadir a la audiencia (el docente y el resto de compañeros del ciclo superior) de por qué su opción debe ser la elegida para celebrar el evento.

Se evaluará la defensa de la propuesta presentada en la actividad 2, la calidad de la presentación visual, las habilidades comunicativas y de persuasión de los alumnos, la originalidad, la coordinación entre los miembros del equipo y la imagen personal.

Además, los estudiantes serán responsables de presentar los menús propuestos y demostrar así su conocimiento gastronómico (¡No olvidemos que la restauración viene implícita en el sector de la hostelería y turismo!). Deben utilizar material visual para apoyar su presentación y no excederse en más de treinta minutos por equipo.

Con la superación de esta cuarta actividad los alumnos estarán alcanzando el objetivo específico número 3 del presente Trabajo de Fin de Máster: *“adquirir las habilidades comunicativas orales (...), para la correcta atención al cliente y éxito en el cierre de la venta”*.

### **Actividad 5: LA ORDEN DE SERVICIO**

Para finalizar la última parte del proyecto "CÁSATE CONMIGO", se espera que los equipos de trabajo creen una Orden de Servicio para el enlace de María y José y la defiendan posteriormente en una presentación simulando estar en una reunión interna "10 days" con compañeros del resto de los departamentos del emplazamiento hotelero.

En la primera parte de esta quinta actividad, los alumnos deberán colaborar para desarrollar conjuntamente un documento en Word que contenga toda la información relevante para asegurar el éxito del evento y que sea fácilmente interpretable por otros departamentos. En este proceso, deberán crear su propia plantilla y convertirla en PDF antes de subirla a la plataforma para su evaluación.

En cuanto a la defensa de la Orden de Servicio, los estudiantes emplearán treinta minutos a lo sumo por grupo y proyectarán el documento en la pantalla del aula, dividiéndose en diferentes roles:

- Alumno 1: presentará las características generales del evento (tipo de evento, fecha, perfil de los clientes, número de invitados, etc.) y la agenda del mismo para clarificar el cronograma.
- Alumno 2: proporcionará instrucciones a los departamentos de Recepción, Limpieza y Mantenimiento.
- Alumno 3: se encargará de presentar todo lo relacionado con la comida y bebida (F&B) junto con el correspondiente plano para el montaje.
- Alumno 4: aclarará todo lo relacionado con el Departamento de Contabilidad, explicando las partidas, las cantidades ya abonadas, las pendientes y la forma de cobro.

Con la última actividad se alcanzará el objetivo específico número 4: *“preparación de la Orden de Servicio del Evento y Coordinación del mismo con todos los departamentos de la empresa implicados”*.

Terminamos la descripción de las 5 actividades mencionando que en el desempeño de todas y cada una de ellas estaremos contribuyendo a la consecución de nuestro objetivo específico número 5 que recordamos a continuación: *“aumentar la implicación y participación de los alumnos en las actividades propuestas, mejorando la asimilación de los contenidos curriculares a través de la metodología del role-playing”*.

5. Después de llevar a cabo y presentar cada una de las cinco actividades en sus fechas correspondientes, se dedicará una sesión para que los estudiantes compartan sus sentimientos e impresiones sobre la experiencia. Durante la misma, los diferentes equipos tendrán la oportunidad de brindar retroalimentación entre sí, destacando tanto las fortalezas como las áreas de mejora de cada equipo.

6. Calificación final del proyecto.

Una vez que el lector del presente proyecto de innovación educativa es conocedor de la temática del mismo, así como de las actividades que lo integran, procedemos a detallar de qué manera proponemos que se temporalice:

El módulo de Comercialización de Eventos se imparte en el segundo curso académico del ciclo superior de Gestión de Alojamientos Turísticos. Este módulo está regido por la legislación autonómica y consta de un total de 120 horas, distribuidas en 6 horas semanales.

Se compone de cinco unidades formativas, incluyendo:

1. La Comercialización de Eventos.
2. La Organización del Departamento de Comercialización de Eventos.
3. **La Planificación de Eventos.**
4. La Supervisión de Eventos.
5. El Control del Cierre de Eventos.

En septiembre del segundo curso escolar, se iniciará el módulo y las dos primeras unidades formativas se impartirán en el primer trimestre del segundo curso. Después de las vacaciones de Navidad, en enero, comenzará la unidad de Planificación de Eventos, que es la que nos ocupa en este proyecto de innovación.

De acuerdo con la legislación, las ciento veinte horas del módulo se dividirán equitativamente entre las cinco unidades, lo que equivale a **veinticuatro horas por unidad**. La ley establece que estas horas se distribuyan a razón de seis horas a la semana, según el criterio de cada centro educativo, lo que resulta en un total de 4 semanas lectivas, que será la duración que abarcará nuestro proyecto de innovación.

Se propone que, en la medida de lo posible y dependiendo de las características de cada centro educativo, las horas se distribuyan a lo largo de tres días a la semana, específicamente los lunes, miércoles y viernes, de 10:00 a 12:00 horas, por los beneficios demostrados que presenta el turno vespertino en el aprendizaje de los estudiantes.

#### Semana 1:

El día que dé comienzo la unidad el profesor hará una presentación de la misma, conformará los equipos y les explicará en qué consisten las diferentes actividades del proyecto. El tiempo que reste de las dos horas que abarca la

sesión explicará los conceptos teóricos necesarios para el desarrollo de la actividad 1.

El segundo día de esta primera semana se dedicará a que los alumnos desarrollen su actividad 1 “El Organigrama del Hotel”, en el propio aula y tendrán que exponerla la última sesión de esa semana 1, utilizando treinta minutos de máximo por equipo.

### Semana 2:

El profesor empezará la segunda semana impartiendo una sesión en la que se proporcionará la teoría fundamental necesaria para que los equipos puedan llevar a cabo las actividades 2 “La Cotización” y 3 “La Factura Proforma” de manera efectiva. Estas dos actividades están estrechamente relacionadas entre sí y, no requerirán de una presentación en clase, únicamente su subida a la plataforma educativa antes de que expire esa misma semana. Los alumnos harán uso de las dos horas de la segunda sesión de la semana en curso, en horario lectivo, para poder llevarlas a cabo.

Para la actividad 4, “La Visita de Inspección”, el docente se valdrá de las dos horas de la última sesión de esta segunda semana para explicar los contenidos relativos al ejercicio.

### Semana 3:

Los alumnos podrán emplear la primera sesión íntegra de esta semana para trabajar sobre su actividad 4 y la exposición de treinta minutos por equipo en la que simularán la visita en las instalaciones hoteleras tendrá lugar la segunda sesión de la semana 3.

Como hemos señalado en subepígrafes previos, concluiremos nuestro proyecto mediante la realización de la actividad 5, denominada “La Orden de Servicio”. Para tal fin, el docente enseñará la teoría necesaria para llevar a cabo la actividad la tercera sesión de la tercera semana.



#### Semana 4:

Los equipos dispondrán de la primera sesión de la semana 4 para desarrollar el ejercicio 5 dentro del aula. Finalmente, se llevarán a cabo exposiciones en turnos de treinta minutos durante la sesión segunda de la misma, para presentar los documentos desarrollados por cada equipo.

Durante la última sesión de la unidad, coincidente con el último día de impartición de esta cuarta semana, se llevará a cabo un examen que ocupará la primera mitad de la sesión. En la segunda mitad, tanto el docente como los alumnos participarán en un debate en el que podrán expresar cómo se han sentido durante el desarrollo del proyecto.

Durante este intercambio, se animará a los alumnos a hacer comentarios constructivos sobre el trabajo de los demás equipos, destacando aspectos positivos y lo que han aprendido a lo largo de la unidad de Planificación de Eventos.

#### **4.3. Recursos**

Con el fin de garantizar una ejecución eficiente y efectiva de las cinco actividades se requerirá la utilización tanto de recursos humanos como de recursos materiales y tecnológicos:

- **Recursos humanos:**
  - ❖ Docente: responsable de brindar seguimiento y asesoramiento a cada grupo en el proceso de elaboración de sus actividades, con el fin de garantizar la calidad y el cumplimiento de los objetivos del proyecto.
  - ❖ Los integrantes de cada equipo: que asumirán el rol de coordinadores de eventos de los hoteles asignados, interpretando el papel correspondiente, con el propósito de simular de manera realista y efectiva la planificación y coordinación del evento en el contexto hotelero.

- ❖ La totalidad de compañeros de clase: que actuarán como observadores a lo largo de las distintas presentaciones y proporcionarán retroalimentación constructiva en la última sesión del proyecto, en la que se discutirán las impresiones y los resultados obtenidos en la actividad.
  
- **Recursos materiales y TICs:**
  - ❖ Ordenadores con acceso a internet.
  - ❖ Correo electrónico.
  - ❖ Acceso a la Plataforma educativa del centro.
  - ❖ Temario teórico de la unidad Planificación de Eventos.
  - ❖ Programa Microsoft Office.
  - ❖ Canva, diseño gráfico.
  - ❖ Proyector, pantalla y altavoces en el aula.
  - ❖ Puntero para las presentaciones.

## 5. EVALUACIÓN

Una vez implementada y desarrollada la técnica de role-playing, será importante determinar si se han logrado los objetivos establecidos en este proyecto de innovación educativa, que busca mejorar las habilidades interpersonales de los alumnos en la industria de hostelería y turismo a través de las actividades sugeridas.

Para ello, se llevará a cabo, a través de una encuesta en línea, una evaluación del juego de rol que medirá la satisfacción y motivación de todos los estudiantes que participaron en la actividad.

Esta encuesta constará de diez preguntas y se realizará a través de la plataforma virtual del centro educativo. Cada pregunta del cuestionario se responderá en una escala tipo Likert de 0 a 5, donde 0 representa el valor mínimo y 5 el valor máximo (**ANEXO I**).

La encuesta se centrará en determinar cómo se sintieron los alumnos a lo largo del desarrollo de la actividad, si les gustó el juego de rol y si se sintieron motivados para participar activamente en clase.

Para garantizar la honestidad de las respuestas, se mantendrá el anonimato de los estudiantes y los resultados se analizarán de manera global sin diferenciar por los equipos previamente formados.

A través de un cuestionario, evaluaremos tres momentos clave en el desarrollo de nuestra actividad:

1. En primer lugar, analizaremos las sensaciones que experimentaron los alumnos previamente al inicio del juego de rol, cuando el profesor les explicó el tipo de actividad que deberían de llevar a cabo en la primera sesión de la unidad formativa. Aquí, evaluaremos si el conocimiento del tipo de actividad provocó algún tipo de nerviosismo, ansiedad, miedo escénico o vergüenza en los alumnos.
2. En segundo lugar, evaluaremos cómo se sintieron durante las cuatro semanas de desarrollo de la actividad, en términos de su

relación con sus compañeros de equipo, la integración de los conocimientos teóricos proporcionados por el docente y la confrontación con la realidad.

3. En tercer lugar, evaluaremos de qué manera aceptaron las críticas recibidas y mejoraron su capacidad de debate después de finalizar todas las presentaciones y recibir feedback en la última sesión por parte de sus compañeros y del profesor.
4. Por último, incluiremos una pregunta de opinión personal sobre la satisfacción general de los alumnos del ciclo formativo con el proyecto "CÁSATE CONMIGO".

En paralelo a la evaluación del proyecto de innovación por parte de los estudiantes, consideramos que es esencial conocer la opinión del docente sobre los resultados obtenidos después de la implementación de la actividad.

Para lograr esto, se llevará a cabo una lista de cotejo, en la que el profesor calificará de manera rápida, sencilla y directa la presencia o ausencia (sí/no) de las habilidades que se pretendían desarrollar en los alumnos, evaluando así la efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje (**ANEXO II**).

Con esta estrategia, obtendremos información sobre qué aspectos necesitan ser reforzados para repetir la actividad en cursos posteriores y obtener mejores resultados.

## 6. REFLEXIÓN Y VALORACIÓN FINAL

El propósito de este proyecto es fomentar el desarrollo de competencias sociales en los estudiantes del área profesional de hostelería y turismo, simultáneamente a la asimilación de los contenidos teóricos, con la finalidad de prepararlos para su futuro desempeño profesional.

Para optimizar la efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la unidad formativa de planificación de eventos, se propone la implementación de metodologías activas y emergentes que generen un aumento en el interés y motivación del alumnado.

Con tal objetivo, se ha diseñado un proyecto que comprende cinco actividades, destacando el juego de rol como eje central, con el propósito de incrementar la participación y compromiso de los estudiantes en las tareas, así como promover una mayor implicación del docente en el proceso.

La implementación del juego de rol en este proyecto no requiere una gran inversión en términos de recursos económicos y materiales, lo que lo convierte en una propuesta altamente viable. Si los resultados son positivos, la metodología puede ser aplicada en otros ciclos formativos y ampliar el número de estudiantes y profesores involucrados en la dinámica.

El proyecto que hemos diseñado se adapta fácilmente a las circunstancias de cualquier centro educativo, alumnado, instalaciones y recursos, sin presentar obstáculos para su implementación.

Aunque hemos planteado el desarrollo de un evento social, si obtuviéramos resultados satisfactorios, podríamos adaptarlo a otras temáticas como eventos corporativos, institucionales o de cualquier otra índole que se ajuste a los contenidos de la formación y que convierta a los estudiantes en profesionales más versátiles del sector de los eventos.

Además de la adaptabilidad del proyecto a diferentes temáticas de eventos en el ámbito turístico, como acabamos de proponer, se sugiere incluir en alguna de las exposiciones de juego de rol el uso de un idioma extranjero, dado que las habilidades lingüísticas resultan esenciales en el sector. De esta

manera, se fomentaría el desarrollo de competencias comunicativas en el idioma seleccionado, lo que enriquecería la formación integral de los estudiantes y les permitiría enfrentarse con mayor éxito a un mercado laboral cada vez más exigente en este aspecto.

A continuación, se presentan los hallazgos que se esperan obtener con la implementación de este proyecto de innovación educativa:

1. La inclusión de la estrategia metodológica del role-playing en el aula, fomenta la participación activa y la implicación de los alumnos en el proceso de enseñanza-aprendizaje, lo que les permite aportar opiniones propias y crear su propio conocimiento. Los estudiantes no se limitan a recibir información del profesor, sino que analizan y aplican el conocimiento de manera autónoma.
2. El ambiente en el aula mejora significativamente con la interacción favorable entre los alumnos y el docente, lo que favorece la comunicación y el diálogo entre ellos. Relativo a lo anterior, es reseñable que el trabajo en grupo a través de este proyecto puede mejorar significativamente las habilidades sociales de los alumnos y acercarlos a la realidad de un sector plenamente humano.
3. Aunque al principio los alumnos pueden sentir cierto temor o reparo al llevar a cabo este tipo de actividad en la que se ven expuestos y evaluados por sus compañeros y por el docente, se espera que con el tiempo estas sensaciones se minimicen y den paso a una mayor confianza en sí mismos.
4. El role-playing se convierte en una herramienta que permite interpretar situaciones reales a las que los estudiantes se enfrentarán en breve y que pueden generar incertidumbre, por lo que esta metodología puede proporcionarle una mayor seguridad a la hora de enfrentarse a ellas en el mundo real.

Se espera que la implementación de este proyecto de innovación educativa sea efectiva para mejorar las habilidades interpersonales de los estudiantes del área de hostelería y turismo, lo que contribuirá a su preparación para el mundo laboral. Además, se espera que los hallazgos obtenidos permitan

la adaptación y replicación de esta metodología en otras asignaturas y contextos educativos.

Concluimos mencionando que, de este proyecto de innovación educativa, se destaca la aplicación de la metodología de role-playing en el ámbito del turismo, pero con un enfoque específico en el sector de eventos y más concretamente en el departamento comercial. A diferencia de los enfoques convencionales que se centran en situaciones comunes de servicio al cliente (mayoritariamente de departamentos de recepción y de servicios de sala), este proyecto va más allá al abordar escenarios especializados relacionados con eventos sociales, los cuales son ampliamente celebrados en nuestro país.

Este enfoque único y especializado permite a los alumnos adquirir habilidades altamente adaptadas a las demandas del sector de eventos. A través de la simulación de situaciones comerciales específicas, los estudiantes tienen la oportunidad de desarrollar competencias clave que serán directamente transferibles al entorno laboral. Además, este proyecto se posiciona como una propuesta relevante y oportuna, especialmente en el contexto post-pandemia, donde se ha producido, sin duda, una reactivación significativa en el sector de eventos sociales.





## 7. REFERENCIAS

- Álvarez Sepúlveda, H. (2020). Promoviendo aprendizajes significativos en la enseñanza universitaria de la Historia a través de un juego de roles. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 46(2), 97-121.
- Arias, P. F., Olmedo, E. O., Rodríguez, D. V., & Vallecillo, A. I. G. (2020). La gamificación como técnica de adquisición de competencias sociales. *Prisma Social: revista de investigación social*, (31), 388-409.
- Bauman, Z. (2015). *Los retos de la educación en la modernidad líquida* (Vol. 880004). Editorial Gedisa.
- Carreras Planas, C. (2017). Del homo ludens a la gamificación.
- Espinoza Mina, M. A., & Gallegos Barzola, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista Científica UISRAEL*, 7(2), 39-56.
- Esteves Villanueva, A. R., Paredes Mamani, R. P., Calcina Condori, C. R., & Yapuchura Saico, C. R. (2020). Habilidades sociales en adolescentes y funcionalidad familiar. *Comunicación*, 11(1), 16-27.
- Foncubierta, J. M., & Rodríguez, C. (2014). Didáctica de la gamificación en la clase de español. *Madrid: Edinumen. Recuperado de: [https://www.edinumen.es/spanish\\_challenge/gamificacion\\_didactica.pdf](https://www.edinumen.es/spanish_challenge/gamificacion_didactica.pdf) (consultado el 14 de noviembre de 2018).*
- Gavira, J. F., Gallego, E. P., Rodríguez, V. A., Oliver, A. J. S., & Puyana, M. G. (2018). Aprendizajes significativos mediante la Gamificación a partir del Juego de Rol: "Las Aldeas de la Historia". *Espiral. Cuadernos del profesorado*, 11(22), 69-78.
- Goleman, D. (2010). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- Gómez, M. (2014). La Apatía Escolar en el adolescente. Trabajo de grado. *Universidad abierta interamericana, Argentina*.

- Lacunza, A. B., & de González, N. C. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Fundamentos en humanidades*, 12(23), 159-182.
- Mena, K. M. A., & Espinoza, S. R. (2019). La educación en la sociedad del conocimiento. *Revista Torreón Universitario*, 8(22), 79-83.
- Monarca, H. (2020). Sistemas de evaluación: disputas simbólicas y configuración de prácticas educativas en los procesos de globalización y reforma del Estado. Evaluaciones Externas: Mecanismos para la configuración de representaciones y prácticas en educación.
- Moyano, B. C., Morató, M. M., & Santos, J. (2019). La gamificación en la educación superior. Aspectos a considerar para una buena aplicación. *Pedagogías emergentes en la sociedad digital*, 21.
- Orden de 10 de enero de 2011, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo por la que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Ortiz-Colón, A. M., Jordán, J., & Agredal, M. (2018). Gamificación en educación: una panorámica sobre el estado de la cuestión. *Educação e pesquisa*, 44.
- Pérez, F. Q. (2016). Gamificación y la Física–Química de secundaria. *Education in the Knowledge Society*, 17(3), 13-28.
- Rodríguez, N. J. C., Santamaría, D. S. G., & Gordon, A. Z. G. Z. (2020). Aprendizaje por descubrimiento: Método alternativo en la enseñanza de la física. *Scientia et Technica*, 25(4), 569-575.
- Ricoy, M. C., & Couto, M. J. V. (2018). Desmotivación del alumnado de secundaria en la materia de matemáticas. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(3), 69-79.
- Rivera-Vargas, P., Neut, P., Luccini, P., Pascual, S., & Prunera, P. (2018). Pedagogías Emergentes en la Sociedad Digital.

Rodríguez Siu, J. L., Rodríguez Salazar, R. E., & Fuerte Montaña, L. (2021). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. *Propósitos y Representaciones*, 9(1).

Rouco, M. Á. L. (2018). Análisis y evolución de la formación profesional en España. Logros y retos en la formación de profesionales de la hostelería y el turismo. *Estudios Turísticos*, 215, 61-77.

**Webgrafía:**

<https://www.educacionyfp.gob.es/servicios-al-ciudadano/estadisticas/no-universitaria/alumnado/fp/cursos/2020-2021.html>



## 8. ANEXOS

### 8.1. Anexo 1. Cuestionario online para el alumno

Se solicita que los estudiantes de segundo año del del ciclo superior de formación profesional en Gestión de Alojamientos Turísticos, que respondan al siguiente cuestionario mediante la selección de una opción numérica en una escala tipo Likert con 5 puntos de medición.

#### Tabla de equivalencia:

Criterio	Puntuación
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

A lo largo del desarrollo de las 5 actividades del proyecto “CÁSATE CONMIGO”:	Puntaje
1. Durante la sesión inicial en la que el docente explicó la dinámica del proyecto, experimenté una sensación de miedo escénico al tomar conocimiento de que debía actuar frente a mis compañeros de clase.	1 2 3 4 5
2. A lo largo del proceso de preparación de mi primera exposición y previo a su realización, experimenté una sensación de ansiedad motivada por la vergüenza de sentirme evaluado y juzgado por parte de mis compañeros y del docente.	1 2 3 4 5
3. La dinámica de trabajo en equipo que he experimentado con mi grupo de clase ha sido satisfactoria, habiendo conseguido un alto grado de colaboración y coordinación entre todos los miembros del grupo.	1 2 3 4 5
4. Desde mi perspectiva, la integración en una actividad práctica de los conceptos teóricos enseñados previamente por el profesor en cada sesión magistral, ha mejorado significativamente mi capacidad de retener y comprender dichos conocimientos.	1 2 3 4 5

<p>5. Considero que las actividades propuestas han demostrado ser muy útiles en cuanto a mi preparación para la transición al mercado laboral, al ofrecerme la oportunidad de confrontar situaciones y circunstancias reales que se pueden presentar en ese ámbito.</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<p>6. Considero que después de terminar la actividad, he mejorado mis habilidades comunicativas de forma significativa.</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<p>7. Considero que las actividades han contribuido al desarrollo de mi capacidad para tomar decisiones efectivas y resolver problemas, mejorando así mi habilidad para enfrentar situaciones imprevistas en el futuro.</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<p>8. Mi percepción coincide con la retroalimentación recibida por parte de mis compañeros y profesor en relación a mi desempeño en las exposiciones de clase.</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<p>9. Tras haber concluido este proyecto, considero que mi nivel de interés y motivación hacia el sector de los eventos ha aumentado.</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<p>10. Recomiendo al centro educativo continuar este proyecto como una práctica pedagógica para los estudiantes de la especialidad de Hostelería y Turismo, debido a que he encontrado su realización altamente efectiva y enriquecedora, a la vez que entretenida.</p>	<p>1 2 3 4 5</p>

## 8.2. Anexo 2. Listado de Cotejo para el Docente

Indicadores a evaluar	Si/ No	Observaciones / Propuestas de mejora
1. ¿He considerado las características y necesidades de mi grupo de estudiantes en relación a las tareas asignada?		
2. ¿La propuesta de este proyecto tiene una aplicación práctica en el futuro de los alumnos?		
3. ¿He diseñado 5 actividades del proyecto de manera que aumenten gradualmente en complejidad?		
4. ¿La temporalización establecida ha sido adecuada para desarrollar todas las etapas del proyecto de manera efectiva?		
5. ¿He observado mejoras en las habilidades comunicativas de los estudiantes?		
6. ¿He notado un incremento significativo en las habilidades analíticas de los estudiantes?		
7. ¿He detectado mejoras en sus habilidades de trabajo en equipo?		
8. ¿He percibido mejoras en su capacidad de empatía?		
9. ¿He notado una mayor capacidad de autocrítica en los estudiantes?		
10. ¿Los estudiantes me han hecho conocedor de haber disfrutado con el desarrollo del proyecto?		