

Revista Orinoco

Pensamiento y Praxis

Rif. - J- 403372659.
ISSN: 2244 - 8314

Editorial ORINOCO Pensamiento e Praxis.
Año No 13. 2023. Volume 17.



- + **Aprendizaje cooperativo: Una visión para el pensamiento crítico en el texto universitario. Iris Carolina Pérez Gutiérrez**
- + **Aproximaciones discursivas al enfoque socioformativo para la gestión directiva en la educación primaria. Angelica Andreina Castillo Ruiz**
- + **Application of the kolb model for the measurement provided to the client by travel agency in Ambato. Ecuador. Diego Alberto Arias Lescano**
- + **El monumento de Carabobo, un referente de identidad / Title: The Carabobo Monument, a benchmark of identity. Francisco José Roversi Mónaco Trujillo**
- + **Estrategia de producción para el autoabastecimiento alimentario de los habitantes de la comunidad Las Bombitas, municipio Sucre, estado Bolívar. Lcdo. Kelvis, G Montero L.**
- + **Tecnología educativa: Una mirada desde la interculturalidad universitaria. Emili Elena Llovera Pacheco**

Editorial

La búsqueda de metales preciosos, materias primas exóticas y la trata de esclavos signarán la codicia capitalista de la Europa atlántica moderna. La disputa interimperialista configurará al continente americano como colonia y luego como estados nacionales a partir del siglo XIX. Una premisa fundamental del imperialismo es que no reconoce soberanía alguna, especialmente, la latinoamericana. Esto explica la presencia inglesa en el espacio geográfico orinoquense desde fines del siglo XVI. El saqueo y el contrabando constituyeron herramientas fundamentales del imperialismo inglés en su lucha para arrebatarse a España, la codiciada riqueza y la importancia geopolítica que encerraba la Provincia de Guayana. Primero, fue la ocupación de la provincia de Trinidad en 1797, y luego, la compra a Holanda de su colonia en el río Esequibo en 1814.

Desde 1822, El Libertador promovió medidas para contener la presencia inglesa en el Esequibo venezolano. Pero esta expansión no se detendrá. A partir de 1834, ocurrirá una increíble modificación de los límites geográficos a favor de la Guayana Británica. La severa declinación de la producción agropecuaria de esta colonia británica, la aparición del oro en la cuenca del Yuruari a partir de 1850, promoviéndose la migración masiva de colonos ingleses a esta cuenca – se consideraba que El Callao se parecía más a Georgetown que a Ciudad Bolívar -y la necesidad de controlar en términos geopolíticos la Amazonía y los Andes suramericanos, fueron las bases que sustentaron el despojo de más de 150.000 kilómetros cuadrados del territorio Esequibo venezolano en 1899, mediante el Laudo Arbitral. Dentro de este contexto del expansionismo imperial inglés, hay que tener en cuenta, la actitud de la oligarquía venezolana, especialmente la caraqueña. En noviembre de 1861, le ofreció mediante carta a la reina Victoria de Inglaterra, la

entrega de la Provincia de Guayana, a cambio de una invasión militar para poner orden en el país y pagar la deuda externa. La guerra civil y el caudillismo autonómico habían hecho mella en la configuración del Estado Nacional. Guzmán Blanco afirmaba que Venezuela era como un cuero seco, se pisaba por un lado y se levantaba por otro. La reina Victoria consideraba en marzo de 1869, que Venezuela no era sujeto de derecho internacional, y solicitaba a EEUU, invadirla para repartírsela. La actitud displicente y sin sentido de la soberanía nacional, la oligarquía caraqueña contribuyó a la pérdida de más de 100.000 kilómetros cuadrados, en el Laudo Arbitral de 1891 con Colombia, ratificándose ésta pérdida con el Tratado de 1941, donde el río Orinoco pasa ser río internacional y su libre navegación. Esta historia se repetirá con la pretendida hipótesis de Caraballeda en 1980, la cual le otorgaba amplios derechos a Colombia en el Golfo de Venezuela. No solo la componenda imperial de EEUU y la Gran Bretaña han perjudicado la integridad territorial de Venezuela, sino también la existencia de una élite que manejó nefastamente el espacio geográfico venezolano por más de ciento sesenta años, de atávica inspiración colonial que se rigió bajo el miope principio de que Caracas es Caracas y lo demás es monte y culebra.

Desde esta realidad del Sur de Venezuela, y en especial del territorio Esequibo venezolano, congratulo a los autores que hoy presentan sus investigaciones a través de esta edición, tituladas: Aprendizaje cooperativo: una visión para el pensamiento crítico en el contexto universitario. su autora Iris Carolina Pérez Gutiérrez. Aproximación discursiva al enfoque socioformativo para la gestión directiva en la educación primaria, su autora Angelica Andreina Castillo Ruiz. Application of the kolb model for the measurement provided to the client by travel agency in ambato, Ecuador, su autor Diego Alberto Arias Lescano. El Monumento de Carabobo, un referente de identidad/Title: The Carabobo Monument, a benchmark of identity su autor. Franco José Roversi Mónaco Trujillo. Estrategia de producción para el

autoabastecimiento alimentario de los habitantes de la comunidad las bombitas, Municipio Sucre, estado Bolívar, su autor: Kelvis, G Montero L y Tecnología educativa: una mirada desde la interculturalidad universitaria su autora. Emily Elena Llovera Pacheco, quienes han expuesto que la vida sin duda es una aventura de profundo sentimiento y aprendizajes continuos

Dr. Ramón J. González Gil

Ciudad Bolívar, junio de 2023.

Editions

The search for precious metals, exotic raw materials and the slave trade will mark the capitalist greed of modern Atlantic Europe. The inter-imperialist dispute will shape the American continent as a colony and then as national states from the 19th century onwards. A fundamental premise of imperialism is that it does not recognize any sovereignty, especially in Latin America. This explains the English presence in the Orinoco geographic space since the end of the 16th century. Looting and smuggling were fundamental tools of English imperialism in its struggle to wrest from Spain the coveted wealth and geopolitical importance of the Province of Guiana. First, it was the occupation of the province of Trinidad in 1797, and then, the purchase from Holland of its colony on the Essequibo River in 1814.

Since 1822, El Libertador promoted measures to contain the English presence in the Venezuelan Essequibo. But this expansion would not stop. From 1834 onwards, an incredible modification of the geographical limits in favor of British Guiana will occur. The severe decline of the agricultural production of this British colony, the appearance of gold in the Yuruari basin from 1850, promoting the massive migration of English settlers to this basin - it was considered that El Callao was more like Georgetown than Ciudad Bolívar - and the need to control in geopolitical terms the Amazon and the South American Andes, were the bases that supported the dispossession of more than 150,000 square kilometers of the Essequibo territory. 000 square kilometers of the Venezuelan Essequibo territory in 1899, by means of the Arbitral Award. Within this context of British imperial expansionism, the attitude of the

Venezuelan oligarchy, especially that of Caracas, must be taken into account. In November 1861, it offered by letter to Queen Victoria of England, the surrender of the Province of Guayana. Guayana Province, in exchange for a military invasion to put order in the country and pay the foreign debt. The civil war and the autonomous caudillismo had made a dent in the configuration of the National State. Guzmán Blanco affirmed that Venezuela was like a dried leather, it was stepped on on one side and lifted on the other. In March 1869, Queen Victoria considered that Venezuela was not subject to international law, and requested the US to invade it in order to divide it up. The Caracas oligarchy's disdainful attitude and lack of sense of national sovereignty contributed to the loss of more than 100,000 square kilometers in the 1891 Arbitration Award with Colombia, ratifying this loss with the 1941 Treaty, where the Orinoco River became an international river and its free navigation. This history will repeat itself with the alleged Caraballeda hypothesis in 1980, which granted Colombia extensive rights in the Gulf of Venezuela. It is not only the imperial compromise of the US and Great Britain that has damaged the territorial integrity of Venezuela, but also the existence of an elite that manages the Orinoco River as an international river and free navigation. It is not only the imperial compromise of the United States and Great Britain that has damaged the territorial integrity of Venezuela, but also the existence of an elite that has been nefariously managing the Venezuelan geographic space for more than one hundred and sixty years, of atavistic colonial inspiration that was governed under the myopic principle that Caracas is Caracas and the rest is mountain and snake.

From this reality of the South of Venezuela, and especially of the Venezuelan Essequibo territory, I congratulate the authors who today present their research through this edition, entitled: Cooperative learning: a vision for critical thinking in the university context, author Iris Carolina Pérez Gutiérrez. Aproximación discursiva al enfoque socioformativo para la gestión directiva en la educación primaria, by Angelica Andreina Castillo Ruiz. Application of the kolb model for the measurement provided to the client by travel agency in ambato, Ecuador, its author Diego Alberto Arias Lescano. El Monumento de Carabobo, un referente de identidad/Title: The Carabobo Monument, a benchmark of identity its author. Franco José Roversi Mónaco Trujillo. Estrategia de producción para el autoabastecimiento alimentario de los habitantes de la comunidad las bombitas, Municipio Sucre, estado Bolívar, its author: Kelvis, G Montero L y Tecnología educativa: una mirada desde la interculturalidad universitaria its author. Emily Elena Llovera Pacheco, who have exposed that life is undoubtedly an adventure of deep feeling and continuous learning.

Dr. Ramón J. González Gil

Ciudad Bolivar, June 2023.

Edição

A busca por metais preciosos, matérias-primas exóticas e o comércio de escravos marcarão a ganância capitalista da moderna Europa atlântica. A disputa inter-imperialista moldará o continente americano como colônia e,

depois, como estados-nação a partir do século XIX. Uma premissa fundamental do imperialismo é que ele não reconhece nenhuma soberania, especialmente a soberania latino-americana. Isso explica a presença britânica no espaço geográfico do Orinoco desde o final do século XVI. O saque e o contrabando foram ferramentas fundamentais do imperialismo britânico em sua luta para arrancar da Espanha a cobiçada riqueza e a importância geopolítica da Província da Guiana. Primeiro veio a ocupação da província de Trinidad, em 1797, e depois a compra da colônia holandesa no rio Essequibo, em 1814.

A partir de 1822, El Libertador promoveu medidas para conter a presença britânica no Essequibo venezuelano. Mas essa expansão não pararia. De 1834 em diante, ocorreu uma incrível modificação das fronteiras geográficas em favor da Guiana Britânica. O grave declínio da produção agrícola nessa colônia britânica, o aparecimento de ouro na bacia do Yuruari a partir de 1850, promovendo a migração maciça de colonos ingleses para essa bacia - El Callao era considerada mais parecida com Georgetown do que com Ciudad Bolívar - e a necessidade de controlar a Amazônia e os Andes sul-americanos em termos geopolíticos, foram as bases para a desapropriação de mais de 150.000 quilômetros quadrados do território do Essequibo. 150.000 quilômetros quadrados do território venezuelano de Essequibo em 1899, por meio do Laudo Arbitral. Nesse contexto de expansionismo imperial britânico, a atitude da oligarquia venezuelana, especialmente a oligarquia de Caracas, deve ser levada em conta. Em novembro de 1861, ofereceu à Rainha Vitória da Inglaterra, por carta, a rendição da Província de Guayana.

Em novembro de 1861, ele ofereceu à Rainha Vitória da Inglaterra a rendição da Província de Guayana em troca de uma invasão militar para colocar ordem no país e pagar a dívida externa. A guerra civil e o caudilhismo autônomo haviam afetado a configuração do Estado-nação. Guzmán Blanco afirmou que a Venezuela era como couro seco, pisado de um lado e levantado do outro. Em março de 1869, a Rainha Vitória considerou que a Venezuela não estava sujeita à lei internacional e pediu aos EUA que a invadissem e a dividissem. A falta de respeito da oligarquia de Caracas pela soberania nacional contribuiu para a perda de mais de 100.000 quilômetros quadrados no Prêmio de Arbitragem de 1891 com a Colômbia, que foi ratificado no Tratado de 1941, onde o Rio Orinoco se tornou um rio internacional com livre navegação. Essa história se repetirá com a suposta hipótese de Caraballeda em 1980, que concedeu à Colômbia amplos direitos no Golfo da Venezuela. Não foi apenas o compromisso imperial entre os Estados Unidos e a Grã-Bretanha que prejudicou a integridade territorial da Venezuela, mas também a existência de uma elite que vem administrando nefastamente o espaço geográfico venezuelano há mais de 160 anos, com inspiração colonial atávica, regida pelo princípio míope de que Caracas é Caracas e o resto é mato e cobra.

A partir dessa realidade do sul da Venezuela, e especialmente do território venezuelano de Essequibo, parabenizo os autores que hoje apresentam sua pesquisa nesta edição, intitulada: Aprendizagem cooperativa: uma visão para o pensamento crítico no contexto universitário. Discursive approach to the socio-formative approach for management in primary education, de Angelica Andreina Castillo Ruiz. Aplicação do modelo kolb para a medição fornecida ao cliente pela agência de viagens em Ambato, Equador, por Diego Alberto

Arias Lescano. El Monumento de Carabobo, un referente de identidad/Title: The Carabobo Monument, a benchmark of identity its author. Franco José Roversi Mónaco Trujillo. Estrategia de producción para el autoabastecimiento alimentario de los habitantes de la comunidad las bombitas, Municipio Sucre, estado Bolívar (Estratégia de produção para a autossuficiência alimentar dos habitantes da comunidade de Las Bombitas, Município Sucre, estado Bolívar), de Kelvis, G Montero L e Tecnología educativa: una mirada desde la interculturalidad universitaria (Tecnologia educacional: uma visão da perspectiva universitária intercultural), de Emily Elena Llovera Pacheco. Emily Elena Llovera Pacheco, que afirmou que a vida é, sem dúvida, uma aventura de sentimentos profundos e aprendizado contínuo.

Dr. Ramón J. González Gil

Ciudad Bolivar, junho de 2023.

Colectivo editorial de dirección:

Dr. Leonardo Maestre Vargas (PEI). afoaderehumanos@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-5504-7824>

Dr. Francisco Rodríguez (PEI). frfrank611@gmail.com
Afiliación institucional: Universidad de Oriente

Dra. Eladia Hurtado (PEI). eladiahurtado.07@gmail.com
Afiliación institucional: Universidad Bolivariana de Venezuela
Codigo ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0041-1390>

Áreas temáticas:

Ciencias sociales, diversidad cultural y poder popular

Periodicidad:

Bianual

Meses de publicación:

(Enero-Junio- Noviembre)

Themes:

Social sciences, cultural diversity and people over

Frequency:

Three issues per year

Publication months:

(January-June-November)

Dirección electrónica:

revistaorinocopensamientoyp@gmail.com

Blog: <https://orinocopensamientoypraxis.blogspot.com>

Repositorios de Acceso Abierto Web:

<https://www.latindex.org/latindex/ficha/20344> 

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=18579>

<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/3734>

Adherida a la Red Latinoamericana de Revistas Académicas en Ciencias Sociales y Humanidades- LatinRev. <https://www.flacso.org.ar/latinrev/>

¡Síguenos en nuestras redes!



<https://twitter.com/RevistorinocoPP>



<https://www.facebook.com/orinoco.pensamiento.1>



Diseño Revisión: © Andrés Felipe Pérez Velasco. Cali – Colombia.
andresfelipe3286@hotmail.com.

Portada: Portada: Orinoco de ciudad Bolívar a soledad
Cortesía de:

© Jesús Carneiro. jesuscarneiro56@gmail.com
anibalrc81@gmail.com

Ciudad Bolívar Venezuela –.

Depósito legal:

Ppi201202BO3993 - ISSN: 22448314.
Ciudad Bolívar / República Bolivariana de
Venezuela.

Colectivo de arbitraje y colaboradores:

Alexander Mansutti.

UNAE-Ecuador. alexmansutti@cantv.net

Adrian Torres Marcano. atorresmarcano@yahoo.es

Andrés Gómez. gerdet@hotmail.com

Alexis Romero Salazar. alexisromerosalazar@gmail.com

Alexis Romero. romeros@cantv.net

Abel Vicente Flames González. abelflames@gmail.com

Elizabeth Alves elizabeth. alves88@gmail.com

Francisco Rodríguez. frfrank381@gmail.com

Felson Lugo Felson. lugo@hotmail.com

Fernando Angosto. langosto@qub.ac.uk

Franceschi G Napoleon. franceschi48@gmail.com

Freddy Bello. bello.freddy@gmail.com

Guzman Nelson. UCV.guznelson1@gmail.com

José Gregorio Lemus. joglem@gmail.com

Luis Alarcón. sociologiaudo@gmail.com

Milagros Elena Rodríguez. melenamate@hotmail.com

Nancy Acosta correo. nancyac@gmail.com

Nancy Arrechedera. nancyarrechedera10@gmail.com

Ramón González. ramgon71@gmail.com

Rusalca Fernández. rusalcaf@hotmail.com

Sigfrido Lanz. siglanz53@yahoo.es

Saúl Pascuzzi. saulpascuzzi7@gmail.com

Irey Gómez Sánchez. gomezalar@hotmail.com

Instituciones:

Instituciones asociadas:

Universidad Bolivariana de Venezuela

Asociación. Fraternidad y Orientación Activa (ONG. AFOA)-

ASOCIACIÓN CIVIL SIN FINES DE LUCRO-RIF.- **J-403372659**).

Centro de Estudios Sociales y Culturales

Editor: Fondo Editorial ORINOCO Pensamiento y Praxis- RIF.- J-403372659

Indizada/Resumida en catalogo: Latindex-Directorio, Folio 22927.

La revista Orinoco pensamiento y praxis, es un espacio de Acceso Abierto en la Web, de divulgación del conocimiento científico, sociopolítica y cultural, desde un enfoque transdisciplinario, de la Revista arbitrada e indexada "Orinoco Pensamiento y Praxis", bajo la coordinación Editorial del: Fondo editorial Orinoco Pensamiento y Praxis de la Asociación Civil Sin Fines de Lucro "Asociación Fraternidad y Orientación Activa". RIF.- J403372659.

Actualmente, nuestro Sitio Web, y la Revista, no cuenta con patrocinio, ni apoyo, solidario, ni público, ni privado, situación esta que se traduce en tremendas limitaciones financieras y logísticas para el mantenimiento de nuestro Sitio Web y de la Revista. Por lo que recurrimos a ustedes a los fines de que puedan aportar el financiamiento por la vía de donativos, y aportes solidarios para la continuidad de nuestras acciones científicas y garantía del mantenimiento en el sistema Web de la revista.

Aportes, Donaciones o Transferencia en cuenta bancaria: BANCO DE VENEZUELA, Cuenta Corriente: 0102-0632-44-0000075378

A nombre de: Asociación Civil Fraternidad y Orientación Activa.

Dirección electrónica: revistaorinocopensamientoyp@gmail.com,

RIF J- 403372659

PayPal: afoaderehumanos@gmail.com

The journal Orinoco Pensamiento y Praxis is an Open Access space on the Web, for the dissemination of scientific, socio-political and cultural knowledge, from a transdisciplinary approach, of the refereed and indexed journal "Orinoco Pensamiento y Praxis", under the Editorial coordination of the Editorial Fund Orinoco Pensamiento y Praxis of the Non-Profit Civil Association "Asociación Fraternidad y Orientación Activa". RIF.-J403372659.

Currently, our Web Site and the Magazine do not have any sponsorship or support, neither public nor private, a situation that translates into tremendous financial and logistical limitations for the maintenance of our Web Site and the Magazine. Therefore, we appeal to you to provide funding through donations and solidarity contributions for

the continuity of our scientific activities and guarantee the maintenance of the Web system of the journal.

Contributions, Donations or Bank Transfer: BANCO DE VENEZUELA,

Current Account: 0102-0632-44-0000075378

In the name of: Asociación Civil Fraternidad y Orientación Activa.

E-mail address: revistaorinocopensamientoyp@gmail.com,

RIF J- 403372659

PayPal: afoaderehumanos@gmail.com

La revue Orinoco pensamiento y praxis est un espace en libre accès sur le Web, pour la diffusion des connaissances scientifiques, sociopolitiques et culturelles, selon une approche transdisciplinaire, de la revue référencée et indexée "Orinoco Pensamiento y Praxis", sous la coordination éditoriale de la Fonds éditorial Orinoco Pensamiento y Praxis de l'Asociación Civil Sin Fines de Lucro "Asociación Fraternidad y Orientación Activa RIF.-J403372659.

Actuellement, notre site web et le magazine ne bénéficient d'aucun parrainage ou soutien, ni public ni privé, une situation qui se traduit par d'énormes limitations financières et logistiques pour la maintenance de notre site web et du magazine. C'est pourquoi nous vous demandons de fournir un financement par le biais de dons et de contributions de solidarité pour la continuité de nos activités scientifiques et de garantir la maintenance du système Web de la revue.

Contributions, dons ou transferts sur le compte bancaire : BANCO DE VENEZUELA

Compte courant : 0102-0632-44-0000075378

Au nom de : Asociación Civil Fraternidad y Orientación Activa.

Adresse électronique : revistaorinocopensamientoyp@gmail.com,

RIF J- 403372659

PayPal : afoaderehumanos@gmail.com

Se aprueba la reproducción parcial o total del contenido de la presente revista, con la condición de que se acrediten y citen las fuentes, conforme a las diferentes normas internacionales sobre criterios para escritos científicos y se remita un ejemplar al colectivo editorial de dirección de la revista.

La revista Orinoco, Pensamiento y Praxis (O.P.P), no asume la responsabilidad de las opiniones emitidas por los autores.

Partial reproduction approved

or the total content of this journal, provided that the sources are accredited and cited, in accordance with the different international standards on criteria for scientific writings, and that a copy is sent to the journal's editorial group.

The journal Orinoco, Pensamiento y Praxis (O.P.P.) does not assume responsibility for the opinions expressed by the authors.

Está incluida en:

Latindex: Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal (www.latindex.unam.mx),

<https://www.latindex.org/latindex/ficha/20344>

Dialnet, Bases de datos:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=18579>

Flacso Andes, Biblioteca Digital, vanguardia para la Investigación en Ciencias Sociales REGIÓN ANDINA Y AMÉRICA LATINA

<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/3734>

Base de datos del sistema de revistas de issuu.com:

<https://issuu.com/ropypensamientoypraxis>

Google académico buscador:

https://scholar.google.es/scholar?start=0&q=revista+orinoco+pensamiento+y+praxis&hl=es&as_sdt=0,5

Is included in:

Latindex: Regional information system on line for scientific journals in Latin America, the Caribbean, Spain and Portugal (www.latindex.unam.mx),

<https://www.latindex.org/latindex/ficha/20344>

Dialnet databases:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=18579>

Library Digital Flacso Andes, cutting-edge research in science social

REGION ANDEAN AND LATIN AMERICA

<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/3734>

journals of issuu.com:

<https://issuu.com/ropypensamientoypraxis>

Search Google academic:

https://scholar.google.com/scholar?start=0&q=revista+orinoco+think+and+praxis&hl=en&as_sdt=0,5

Il est inclus dans:

Latindex: Système régional d'information pour les revues en ligne Scholarly Amérique latine, les Caraïbes, l'Espagne et le Portugal (www.latindex.unam.mx),

<https://www.latindex.org/latindex/ficha/20344>

Bases de données DIALNET:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=18579>

Bibliothèque numérique FLACSO Andes, Vanguard pour la recherche en sciences sociales ANDES ET REGION AMERIQUE LATINE

<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/3734>

Système de base de données magazines issuu.com:

<https://issuu.com/ropypensamientoypraxis>

Recherche google Academic:

(https://scholar.google.com/scholar?start=0&q=revista+orinoco+think+and+praxis&hl=en&as_sdt=0,5)

Misión

La Revista Arbitrada: Orinoco, Pensamiento y Praxis, es una publicación, que difunde trabajos científicos estrictamente originales en castellano, avances de investigación, Artículos arbitrados y teóricos, ensayos, Informes o propuestas de aprendizaje Críticos Académicos, ponencias y revisiones bibliográficas, relacionadas con las Ciencias Sociales, Diversidad Cultural y Poder Popular, arbitrada por especialistas de reconocida trayectoria, bajo el sistema doble ciego, cuyos nombres se mantienen en estricta confidencialidad y recibe trabajos todo el año. El Objetivo de la ROPP es: a) contribuir a la confrontación y difusión de conocimientos, así como posibilitar el intercambio entre pares y estimular el avance de la producción en Ciencias Sociales, Diversidad Cultural y Poder Popular. b) Contribuir con la construcción del conocimiento científico en las áreas de las Ciencias Sociales, Diversidad Cultural y Poder. C) Estimular la reflexión crítica sobre teorías, perspectivas y problemas de las área indicadas.

Mission

La revue à comité de lecture: Orénoque, la pensée et Praxis, est une publication qui diffuse strictement des articles scientifiques originaux en castillan, les progrès de la recherche, et des articles arbitrés théoriques, des essais, des rapports ou des propositions d'apprentissage critiques universitaires, des documents et des analyses documentaires liés, les Poder populaires sciences sociales, la diversité culturelle et arbitrées par des spécialistes de renom, sous le double système aveugle, dont les noms sont conservés dans la plus stricte confidentialité et obtenir des emplois toute l'année. L'objectif de ROPP est: a) contribuer à la confrontation et la diffusion des connaissances et permettre l'échange de pairs et d'encourager la promotion de la production en sciences sociales, la diversité culturelle et du pouvoir populaire. b) Contribuer à la construction des connaissances

scientifiques dans les domaines des sciences sociales, la diversité culturelle et le pouvoir.
c) *Pour encourager la réflexion critique sur les théories, les perspectives et les problèmes de la zone indiquée.*

Mission

La Revista Arbitrada: Orinoco, Pensamiento y Praxis, is a publication that disseminates strictly original scientific works in Spanish, research advances, arbitrated and theoretical articles, essays, reports or learning proposals Academic Critics, papers and bibliographic reviews, related to Social Sciences, Cultural Diversity and People's Power, arbitrated by renowned specialists, under the double-blind system, whose names are kept in strict confidentiality and receive works all year round. The objective of the ROPP is: a) to contribute to the confrontation and diffusion of knowledge, as well as to make possible the exchange between peers and to stimulate the advance of the production in Social Sciences, Cultural Diversity and Popular Power. b) To contribute with the construction of the scientific knowledge in the areas of: 1.

of Social Sciences, Cultural Diversity and Power. C) To stimulate critical reflection on theories, perspectives and problems of the indicated areas.

A Missão

A Revista Refereed: Orinoco, Pensamiento y Praxis, é uma publicação que divulga trabalhos científicos estritamente originais em espanhol, avanços de pesquisa, artigos teóricos e arbitrais, ensaios, relatórios ou propostas de aprendizagem acadêmica crítica, artigos e revisões bibliográficas, relacionados às Ciências Sociais, Diversidade Cultural e Poder Popular, arbitrada por especialistas de reconhecida experiência, sob o sistema double blind, cujos nomes são mantidos em estrita confidencialidade e recebem trabalhos durante todo o ano.

O objetivo do ROPP é: a) contribuir para o confronto e disseminação do conhecimento, bem como possibilitar o intercâmbio entre pares e estimular o avanço da produção em Ciências Sociais, Diversidade Cultural e Poder Popular. b) Contribuir para a construção

do conhecimento científico nas áreas de Ciências Sociais, Diversidade Cultural e Poder Popular.

de Ciências Sociais, Diversidade Cultural e Poder. C) Estimular a reflexão crítica sobre teorias, perspectivas e problemas nestas áreas.

ÍNDICE

Editorial	02
Misión	19
Aprendizaje cooperativo: una visión para el pensamiento crítico en el contexto universitario. Iris Carolina Pérez Gutiérrez.....	21
Aproximación discursiva al enfoque socioformativo para la gestión directiva en la educación primaria Angelica Andreina Castillo Ruiz.....	40
Application of the kolb model for the measurement provided to the client by travel agency in ambato, Ecuador. Diego Alberto Arias Lescano.....	60
El Monumento de Carabobo, un referente de identidad/Title: The Carabobo Monument, a benchmark of identity. Franco José Roversi Mónaco Trujillo.....	72
Estrategia de producción para el autoabastecimiento alimentario de los habitantes de la comunidad las bombitas, Municipio Sucre, estado Bolívar Lcdo. Kelvis, G Montero L.	92
Tecnología educativa: una mirada desde la interculturalidad universitaria. Emily Elena Llovera Pacheco	117
Forma y preparación de manuscritos: Instrucciones para la presentación de originales revista arbitrada Orinoco Pensamiento y Praxis.....	

Orinoco. Pensamiento y Praxis/ Año 13 / Nro 17/ Pp. (60-71). Multidisciplinarias/ISSN 2244-8314/ Organismo responsable. Asociación Fraternidad y Orientación Activa/ Editorial. Fondo Editorial ORINOCO Pensamiento y Praxis. Indizada/Resumida en los directorios de Latindex, ficha/20344, adherida a la Red Latinoamericana de Revistas Académicas en Ciencias Sociales y Humanidades (LatinREV) de FLACSO Argentina y en Dialnet de la Universidad de la Rioja. Ciudad Bolívar. República Bolivariana de Venezuela.

Application of the Kolb Model for the measurement provided to the client by travel agency in Ambato, Ecuador

Diego Alberto Arias Lescano³
lines_mck@yahoo.com

Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato

Resumen

El presente artículo de investigación pretende un acercamiento al problema referente al servicio proporcionado al cliente en agencias de viajes locales, para lo cual se toma una muestra aleatoria simple de investigación integrada por varias agencias de viajes de la ciudad de Ambato, Ecuador. El estudio relaciona el modelo de Kolb en la medición del servicio al cliente, realizado como parte metodológica el diseño estructural de la calidad del servicio mediante dicho esquema.

La investigación avizora a un consenso prospectivo de las agencias de viajes mediante parámetros de calidad en la ciudad de Ambato, Ecuador, utilizando el método Delphi integrado de ítems de calidad y detectando discrepancias entre los indicadores.

Palabras claves: Modelo de gestión, modelo kolb, atención al cliente, agencia de viajes, método Delphi.

Abstract

³Para citar este artículo de investigación:

Arias, D. (2023). "Application of the Kolb Model for the measurement provided to the client by travel agency in Ambato, Ecuador". *Revista Orinoco Pensamiento y Praxis/ Multidisciplinarias/ISSN 2244-8314*. 13 (17), pp. 60-71.

This article research seeks a feasible solution to the problem related to the service provided to the client in travel agencies, taking as a simple random sample of several travel agencies of Ambato city in Ecuador, the study relates the Kolb model in measuring the customer service, carried out as a methodological part of the structural design of the quality of the service using the Kolb model.

The research contributes to a travel agency management model through quality indicators in the city of Ambato, Ecuador using an instrument such as the Delphi method, forming a scale of various quality elements and detecting discrepancies between the indicators.

Keywords

Management model, kolb model, customer service, travel agency, Delphi method.

1. Introduction

La calidad en los servicios se presenta como elemento diferenciador con referencia al sector económico actual en un mercado de agencia de viajes cada vez más saturado debido a consumidores o turistas más exigentes y a nuevas innovaciones tecnológicas (**Dipierri & Zanfardini , 2004**) los cuales están en constante cambio.

Particularmente en el sector turístico del Ecuador, el crecimiento en el flujo turístico al país han permitido que las agencias de viajes creen una oferta turística variada para el turista y de esta manera permita la creación de un modelo de gestión de calidad para mejorar la satisfacción del cliente respecto al servicio brindado.

En este contexto, la importancia de la investigación está centrada en otorgar a las agencias de viajes un modelo que permita optimizar y potenciar la calidad en los servicios que otorgan al turista, estableciéndose como líderes en el mercado competitivo que se establecen. Si bien existe una amplia teoría en la calidad en bienes tangibles poco se ha desarrollado el campo de los servicios (**Parasuraman y otros, 1994**). Actualmente en el ámbito de agencia de viajes existen varias investigaciones (**Bigné y otros, 1996**) pero están vinculadas al contexto cultural.

Se indagó sobre los indicadores de la calidad en las agencias de viajes de la ciudad de Ambato, Ecuador los cuales permiten un avance en las investigaciones sobre agencias de viajes y además el presente modelo de calidad podrá ser evaluado en lo referente a la confiabilidad y validez en futuras investigaciones referentes al tema de agencia de viajes.

2. Main Text

Realidad de las Agencias de Viajes

En un marco de reconversión productiva por la que atraviesa Ecuador debido al estado actual de la post pandemia a nivel mundial, misma que ha repercutido de manera significativa en la labor económica de las naciones a tal punto de concebir una recesión económica global dado que, en este sentido las limitaciones a los viajes y sus sistemas de turismo han impactado ineludiblemente a esta área de la sociedad por lo que, a la par de la paralización y reducción drástica de esta actividad frente a la emergencia sanitaria varias naciones optaron por lapsos de cuarentena, incluso, por el cierre de fronteras (**Pastor & Rivera, 2022**).

No obstante, con la emergencia sanitaria, las personas han visto en ella un punto de reflexión sobre la importancia de reformular sus estilos de vida, de inmiscuirse con los demás y, consecuentemente de viajar, hecho que debería abordarse de manera proactiva por las agencias de viaje, pues esto se traduce en una oportunidad para encaminar a este servicio de manera sostenible y responsable, como ejes de una adecuada reactivación del turismo en todo el mundo (**Cheer, 2020**).

En este sentido, la gestión del talento humano por competencias es trascendental porque es un de los pilares en los que se cimienta la competitividad de una empresa dado que, al mismo nivel en el que se alinean las destrezas y habilidades del personal con las metas de la entidad se genera un nexo directo y un sólido compromiso entre los colaboradores hacia el progreso de la organización en la que operan (**Rivera & Mendoza, 2022**).

En el caso de las agencias de viaje, la optimización de sus servicios tiene que enfatizar en la relevancia que atañe al talento humano disponible bajo un enfoque integro que vincule los propositos con la creacion de estrategias para el recurso humano que consiban el mejoramiento de los servicios que ofertan estas entidades del ámbito turístico (**Vera y otros, 2022**), esto ya que en las agencias de viajes también sienten el impacto debido a la caída en la demanda de vuelos (**LIDERES, 2020**) las mismas que buscan nuevas estrategias como son servicios adicionales y promociones.

Así también. las agencias de viajes se adaptan a las incursión de plataformas en línea, esto les ha obligado a reinventarse y buscar nuevos modelos de negocio para sobrevivir (**Angulo, 2019**), según cifras del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) las agencias de viajes han tenido un crecimiento del 43% en cinco años en Ecuador, gracias a las ventas de paginas en línea de agencias de viaje ya que a diferencia de paginas on line los clientes de las agencias de viajes buscan un viaje todo enpaquetado y en 2018 las agencias de viajes vendieron \$450 millones de solo en pasajes aéreos según la Asociación ecuatoriana de agencias de viajes y turismo (Asecut) con un crecimiento del 11% en comparación con el 2017.

Por lo tanto las agencias de viajes tienen como prioridad reinventar su modelo de calidad en servicio para satisfacer al cliente y buscar fórmulas para retener a sus usuarios y evitar que estos queden a la merced de la competencia (**Dipierri & Zanfardini, 2004**) en este sentido la satisfacción del cliente se transforma en un elemento clave para lograr un crecimiento a largo plazo.

Modelo Kolb y Método Delphi

Método Delphi

El método Delphi es un método científico que pretende la resolución de una problemática concreta a través de un proceso de representación real mediante un modelo confiable (**García & Lena, 2018**), es un método consistente y no arbitrario, entre los métodos científicos destaca el método Delphi como uno de los más utilizados en la investigación (**Ortega, 2008**) utilizado de manera común en situaciones problemáticas que incluyen desde la identificación de tópicos hasta la elaboración de instrumentos, (**Cabrero & Infante, 2014**) destacando su utilidad en el ámbito de las ciencias sociales.

La primera aplicación de la estructura Delphi fue realizado por (**Darley & helmer, 1963**) por encargo de las fuerzas aéreas de los Estados Unidos de Norteamérica en base a la opinión de expertos llevan a cabo el primer trabajo siguiendo la técnica delphi en un

contexto económico esta técnica a sido utilizada en España en los ultimos años por Monzoncillo, por lo cual podemos definir a Delphi como un procedimiento para la obtencion de información (Avila & Pereira, 2015).

Modelo Kolb

Por otra parte el modelo Kolb analiza tres agentes: la genética, las experiencias vitales y las demandas del entorno (Rivas & Poma, **Agencias de viajes de la teoría a la práctica con el modelo de Kolb, 2019**) lo que permite que aprendan mediante el procesamiento y recolección de información.

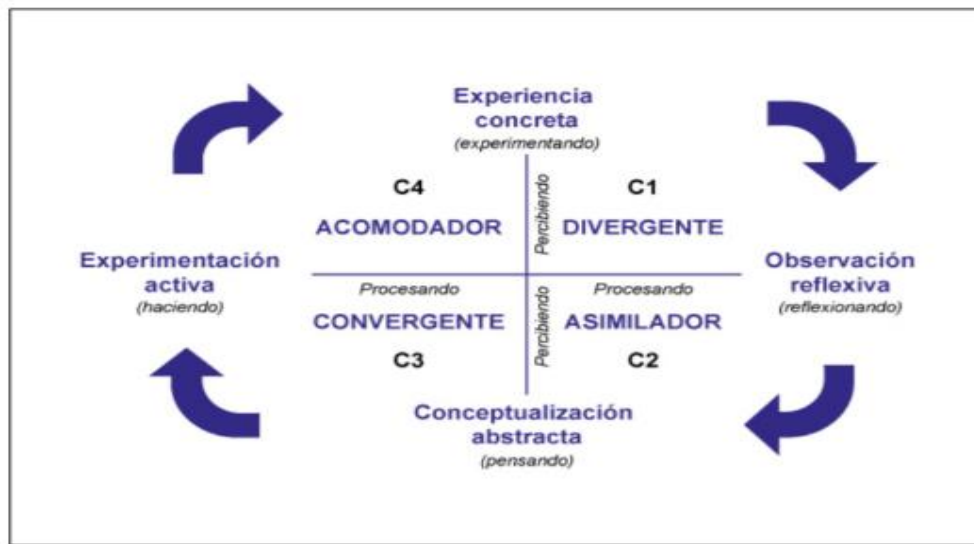


Figure 1. Modelo Kolb estilos

El ciclo de aprendizaje de Kolb es construido por cuatro fases, que simplificadas pueden representarse: acomodador, divergente, asimilador y convergente (Campos, 2007) .

Las agencias de viajes son empresas que se dedican profesional y economicamente al ejercicio de asesoramiento, mediación y organización de servicios turísticos (Piñole, 2015) es importante considerar que de acuerdo con la actividad que desarrollar las agencias de viajes existen diferentes modalidades (Acerenza, 2010) y para lo cual es importante comprender el proceso de operacion de los viajes considerando las siguientes fases (Piñole, 2015):

FASE 1: IDEA	Todo viaje nace por la información, conocimiento y experiencia adquirida
FASE 2: ESTUDIO DE LA OFERTA	Comparación de la oferta existente en el mercado con la creada
FASE 3: DISEÑO DEL VIAJE	Decisión del destino o destinos que satisfacen las necesidades y expectativas del mercado. Para esto se selecciona, combina y organiza las actividades de la operación del viaje.
FASE 4: COTIZACIÓN DE LOS RECURSOS	Selección y contratación de los proveedores Costeo de todos los servicios(transporte, alojamiento, alimentación, entradas)
FASE 5: CIERRE DE LA VENTA	Emisión del documento de viaje
FASE 6: OPERACIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Se establece una serie de pasos: identificación de la demanda, análisis de la competencia, diseño del viaje, elaboración del viaje, cotización del viaje, formalización del viaje, entrega de documentación del viaje, prestación del servicio. (Javier Martín Ledesma, Iván Ríos Gómez, 2017)

Figure 2. Fases de agencias de viajes

3. Methodology

El modelo de gestión de calidad en agencias de viajes en la ciudad de Ambato para evaluar la calidad en el servicio de la agencia de viajes se baso en el método Delphi, la cual permite obtener la evaluación de experto en el tema de agencias de viajes y en que debe mejorarse o actualizarse. Aplicando en base a la población obtenida del catastro de agencias de viajes en la ciudad de Ambato: En el catastro consta nombre de la agencia de viajes y su registro el cual permite determinar el nivel de la muestra para la aplicación del instrumento DELPHI a la calidad en el servicio.

Materiales:

- Encuestas con ítems DELPHI adaptados al servicio de agencias de viajes.
- El cuestionario consta de 13 ítems y evalúa varias dimensiones de agencias de viajes en base al conocimiento de expertos.

Procedimiento

Para el presente artículo se estableció la metodología de Delphi en la cual se establece tres etapas: Etapa 1: Diseño del cuestionario, etapa 2: selección de expertos y etapa 3: resultados obtenidos.

Etapa 1: Adaptación y rediseño de cuestionario:

Se adaptó el cuestionario, es decir, los ítems Delphi, el objetivo del cuestionario, por lo tanto, era recabar la mayor cantidad de información interpretable en esos aspectos, para lo que se diseñó un cuestionario distribuyendo las cuestiones destinadas a recabar la información para las diferentes variables en los diferentes bloques y para, posteriormente, someterlo al panel de expertos para su validación a través del método Delphi. (García & Lena, 2018).

Para validar el rediseño del cuestionario desarrollado, se utilizó inicialmente el criterio de expertos a través de técnicas de prospección que propicie la realización de predicciones de demanda y estudio del mercado (Loo, 2002), en el cual se destaca algunas características de este método que deben tenerse en cuenta en su aplicación:

- 1) La muestra está constituida por expertos seleccionados cuidadosamente.
- 2) Es importante mantener el anonimato de los expertos.
- 3) Existencia de un investigador que dirige y controla todo el proceso.
- 4) Se produce una interacción como consecuencia de las circulaciones de informaciones realizadas entre investigador principal y panel de expertos.
- 5) El resultado obtenido hace referencia a las propuestas y sugerencias realizadas por el grupo de expertos. (Vidal & Calvo, 2019).

El cuestionario Delphi diseñado contiene 13 ítems, con los que buscamos conocer la ocurrencia, así como la importancia que tendría para el futuro del sector de agencias de viajes de Ambato,

Cuestionario Delphi para Agencias de viajes en Ambato Ecuador

ENTREVISTADO/A: Por favor, rodee con un círculo el número situado a la izquierda de cada una de las respuestas que conteste.

BLOQUE I: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

P.1. ¿Cuál es la actividad principal del establecimiento?

1	Operadores turísticos
2	Agencias de viajes
3	Otras actividades de apoyo turístico
0	NS/NC CUESTIONARIO NO VALIDO

P.2. ¿Cuántos trabajadores existen en el establecimiento incluido usted?

1	1 trabajador/a 4
2	2-9 trabajadores/as
3	10-49 trabajadores
4	50 o más
0	NS/NC

P.3. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?

1	Menos de 1 año
2	De 1 a 2 años
3	De 3 a 5 años
4	De 6 a 10 años
5	Más de 10 años
0	NS/NC

P.4 ¿Qué servicios ofrece la empresa? (Respuesta múltiple)

1	Venta de billetes de avión	7	Organización de viajes para grupos
2	Venta de billetes de tren	8	Venta de circuitos turísticos
3	Venta de billetes de autobús	9	Venta de viajes combinados o paquetes
4	Alquiler de coches	10	Venta de viajes en crucero
5	Información y reserva de hoteles	11	Venta de entradas a parques temáticos
6	Organización de paquetes turísticos	12	Venta de entradas a espectáculos teatrales
13	Venta de entradas a eventos deportivos	15	Envío periódico de información sobre ofertas de interés a clientes
14	Venta de entradas a espectáculos musicales	16	NS/NC

P.5 ¿De qué modo se realiza la venta y promoción de los servicios y/o productos de la empresa? (Respuesta múltiple)

1	Personalmente en la oficina
2	A través de servicio exclusivo de venta telefónica
3	A través de la página Web de la empresa
4	A través del correo electrónico (mailing)
0	NS/NC

Figure 3. Cuestionario Delphi para agencia de viajes

Fase 2: Selección de Expertos

La selección de los expertos tiene por objetivo fundamental dar solución a dos factores problemáticos: el tipo de experiencia requerida para formar parte del grupo y el tamaño de la muestra. Según (Landeta, 1999) los expertos seleccionados por medio de un contacto personal obtenido del catastro de agencias de viajes de Ambato, donde solicitamos su colaboración con el cuestionario y su respuesta a las preguntas planteadas. Las respuestas a tres preguntas al azar, nos aportaran una muestra de sus conocimientos en el objeto de estudio.

En lo referente a la determinación del equipo de campo, no existe un consenso en la literatura sobre el número óptimo de expertos en un desarrollo Delphi, la literatura que propone (Pawlowski & Okoli, 2004) es un tamaño de panel comprendido entre los diez y los dieciocho expertos provenientes de diferentes grupos de interés implicados en el estudio.

Para su selección individual se empleó el Biograma del Experto (Cabero & Barroso, “La Utilización del Juicio de Experto para la Evaluación de Tic: El Coeficiente De Competencia Experta”, 2013) en el que, a modo de informe, se obtuvo información sobre su experiencia profesional, producción científica, campos de estudios e implicación laboral. En otros estudios revisados, un mecanismo similar en el que se considera la producción científica de los participantes, recibía un nombre de Knowledge Resource Nomination Worksheet (KRNW).

En el presente estudio se planteó una selección de expertos consistente en 15 expertos de los que 8 pertenecían al departamento de ventas de una agencia de viajes 5 pertenecientes a organización de paquetes de viaje y 2 pertenecientes a información.

Table 1. Resumen de validación y selección de expertos

Objetivo de la validación:	
Expertos:	Profesionales en agencia de viajes, ventas de pasajes aéreos, organización de paquetes turísticos
Modo de validación:	Método Delphi de múltiple ronda, individual y sin contacto entre los expertos consultados.

4. Results

Para la etapa de selección de expertos, según refieren Cabero y Barroso (2013) ésta "se obtiene mediante la aplicación de la siguiente fórmula: $K = 1/2 (Kc + Ka)$, donde Kc es el «Coeficiente de conocimiento» o información que tiene el experto acerca del tema o problema planteado; y Ka es el denominado «Coeficiente de argumentación» o fundamentación de los criterios de los expertos " (p. 25).

De este modo, en la tabla 2 se muestra la valoración de las preguntas que se practicaron a los expertos y la media aritmética que establece si son aptos o no para continuar como expertos en los siguientes pasos del protocolo de validación del cuestionario. Contestaron a nuestro requerimiento 15 de los expertos, y de las 15 respuestas, y ninguna de ellas obtuvo una calificación menor a 8.

Table 2. Evaluación de la respuesta de expertos

NOMBRE	P1	P2	P3	MEDIA
EXP. 1.	10	9	7	8,66
EXP. 2.	8	7	9	8,00
EXP. 3.	10	10	8	9,33
EXP. 4.	6	10	8	8,33
EXP. 5.	8	10	9	9,00
EXP. 6.	10	10	8	9,33
EXP. 7.	9	10	5	8,00
EXP. 8.	8	9	6	8,00
EXP. 9.	10	8	8	8,66
EXP. 10.	9	9	8	8,33
EXP. 11.	9	10	10	9,66
EXP. 12.	10	7	10	9,00
EXP. 13.	7	10	9	8,66
EXP. 14.	8	9	7	8,00
EXP. 15.	10	9	8	9,00

Siguiendo a (George & Mallery, 1995) los valores cercanos al 0.8 se sitúan en el intervalo que los permite calificar como buenos y por lo tanto valores superiores como muy bueno. En el caso de los valores 0.5 o menos son denominados como débiles, por lo tanto los valores comprendidos entre 0,61-0,8 lo consideramos con una fuerza moderada o buena.

A partir de aquí se calcula el coeficiente de expertos Kc a través de la siguiente fórmula: $Kc = n(0,1)$

Table 3. Coeficiente de los expertos

Expertos	Kc
Exp. 1	0,8
Exp. 2	0,8
Exp. 3	0,9
Exp. 4	0,8
Exp. 5	0,9
Exp. 6	0,9
Exp. 7	0,8
Exp. 8	0,8
Exp. 9	0,8
Exp. 10	0,8
Exp. 11	0,9
Exp. 12	0,9
Exp. 13	0,8
Exp. 14	0,8
Exp. 15	0,9

Por lo cual los 15 expertos son aptos para realizar la evaluación del cuestionario Delphi de agencia de viajes para Ambato.

5. Conclusions

En la actualidad, la calidad en la atención al cliente es uno de los pilares que sostiene el crecimiento y rentabilidad de las empresas, quienes han tenido que reinventarse y optar por el diseño y aplicación de estrategias que satisfagan las exigencias de los usuarios.

Ante el contexto pos pandemia, dicho proceso de transformación ha tenido mayor interés en las empresas, sobre todo en las agencias de viajes. En el caso particular de este tipo de organizaciones de la ciudad de Ambato se ha evidenciado el desarrollo de acciones que enfaticen en satisfacer y optimizar el servicio de la atención al cliente.

Con ayuda del encuestas con ítems DELPHI adaptados al servicio de agencias de viajes se conoció la cantidad de colaboradores que operan en las agencias, el tiempo que llevan en la empresa, los principales servicios ofertados en el ámbito de los viajes y la forma en que se vende y promocionan sus productos y servicios, aspectos que ayudaron a comprender la probabilidad de ocurrencia, así como la importancia que tendría para el futuro del sector de agencias de viajes de Ambato.

Entonces, al evaluar sobre esta tema a 15 expertos bajo el método DELPHI se obtuvieron valores promedio entre 8.00 y 9,66, cifras que los postularon como buenos y muy buenos para realizar la evaluación del cuestionario Delphi de agencia de viajes para Ambato.

6. Bibliografía

Acerenza, M. (2010). *AGENCIAS DE VIAJES. OPERACIÓN Y PLAN DE NEGOCIOS*. Mexico: Trillas. <https://doi.org/9786071705006>

Angulo, S. (16 de febrero de 2019). Las agencias de viajes se especializan para sobrevivir. *Diario Expreso*, pág. 2. <https://www.pressreader.com/ecuador/diario-expreso/20190216/281706910949888>

Avila, M., & Pereira, G. (2015). EL MÉTODO DEP COMO HERRAMIENTA PARA EL ANÁLISIS DE DESTINOS TURÍSTICOS. *Estudio y perspectivas en turismo* , 414-429.

Beltran, L., Gonzalez , E., Lizardi, M., & Portugal , J. (2016). Evaluación de la calidad en el servicio en las áreas de catastro e ingresos del H. Ayuntamiento de Cajeme. *Revista digital el buzón de Pacioli*. <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no59/consultoria/servqual.pdf>

Bigné, J., Belloch , A., Miquel, M., & Martinez , C. (1996). La calidad de servicio en las agencias de viaje una adaptación de la escala SERVQUAL. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*,, 5(2), 7-18.

- Cabero, J., & Barroso, J. (2013). “La Utilización del Juicio de Experto para la Evaluación de Tic: El Coeficiente De Competencia Experta”. *Researchgate*, 65(22), 25-38.
<https://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/article/view/brp.2013.65202>
- Cabrero, J., & Infante , A. (2014). Empleo del método Delphi y su empleo en la investigación en comunicación y educación. *Revista electrónica de Tecnología educativa EDUTEC*(48), 1-16.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21556/edutec.2014.48.187>
- Campos, I. (2007). Una propuesta didáctica para la programación con micromundos. *Editorial Universidad Estatal a distancia*.
- Cheer, J. (2020). Human flourishing, tourism transformation and COVID -19: A conceptual touchstone. *Tourism Geographies*, 22(3), 514 -524.
- Darley, N., & helmer , O. (1963). An Experimental Application of the DELPHI Method to the Use of Experts. *Management science*, 9(3), 351-515.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1287/mnsc.9.3.458>
- Dipierrri, A., & Zanfardini , M. (2004). Indicadores de Calidad en Agencia de Viajes Receptivas. *Aportes y Transparencias - Redalyc*, 8(002), 45-60.
- García, E., & Lena , F. (04 de 06 de 2018). Application of the delphi method in the design of a quantitative investigation on the FABLABS. *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*(40), 129-166.
<https://doi.org/empiria.40.2018.22014/>
- Landeta, J. (1999). El método Delphi: una técnica de previsión del futuro. *Dialnet*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=208626>
- LIDERES. (2020). Las agencias de viajes también sienten un descenso en ventas. *Revista LIDERES*, 1-2. <https://www.revistalideres.ec/lideres/agencias-viajes-sienten-descenso-ventas.html>
- Loo, R. (2002). The Delphi method: a powerful tool for strategic management. *Policing: An International Journal*, 25(4), 762-769.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/13639510210450677>
- Ortega, F. (septiembre-diciembre de 2008). El método Delphi, prospectiva en Ciencias Sociales a través del análisis de un caso práctico. *Revista Escuela de Administración de Negocios, Redalyc*(64), 31-54.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20612981004>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124. <https://doi.org/10.2307/1252255>
- Pastor, R., & Rivera, J. (2022). El rol de la agencia de viajes ante la nueva situación post Covid -19: decálogo de propuestas para su recuperación. *Pasos. Revista de turismo y patrimonio cultural*, 20(1), 55-68. <https://doi.org/https://doi.org/10.25145/j.pasos.2022.20.004>
- Pawlowski, S., & Okoli, C. (2004). The Delphi method as a research tool: an example, design considerations and applications. *Information & Management Science Direct*, 15-29.
- Piñole, I. (2015). *Gestión de viajes, servicios y productos turísticos*. Editorial Universitaria Ramón Areces. <https://doi.org/978-84-9961-212-6>
- Rivas, A., & Poma, M. d. (2019). Agencias de viajes de la teoría a la práctica con el modelo de Kolb. *Digital Publisher CEIT*, 4(2), 60-66. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2019.2.89>
- Rivera, M., & Mendoza, I. (2022). La percepción de los visitantes sobre la gestión sostenible del turismo en destinos de naturaleza. Estudio de caso en el Paque Nacional Galápagos (Ecuador). *Cuadernos de Turismo*(50), 355-380. <https://doi.org/https://doi.org/10.6018/turismo.542011>
- Vera, L., Rivera, L., & Reyes, M. (2022). Gestión del talento humano para la mejora de los servicios turísticos. *Avances*, 24(1), 61-70. <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869301006/637869301006.pdf>
- Vidal, F., & Calvo, A. (2019). Diseño y validación mediante Método Delphi de un cuestionario para conocer las características de la actividad física en personas mayores que viven en residencias. *Retos*, 515-520.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1-12.