

Modelo de Enseñanza Aprendizaje para las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) en la Formación Práctica

Nel Enrique Cristian Schmidt Cornejo

Mauricio Zavala Cordero

Facultad de Turismo de la Universidad de Colima

Resumen.

El principal propósito de esta ponencia es presentar las características elementales del Programa Académico de la Licenciatura en Gestión Turística de la Facultad de Turismo de la Universidad de Colima, el cual es un programa educativo integral que proporciona al estudiante conocimientos y habilidades que le permitan utilizar herramientas electrónicas y tecnológicas para insertarse de manera competitiva en el mercado laboral para transformar empresas turísticas tradicionales en empresas eficientes y vanguardistas. También es un programa que busca contribuir a la formación de individuos con alto nivel competitivo y educativo que posibilite la resolución de las necesidades del sector turístico en los ámbitos social, público y privado, potenciando los conocimientos y habilidades en el área de tecnologías de información y comunicación a fin de ser actores principales del desarrollo del turismo.

Palabras Clave.

Turismo, Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's),

Abstract.

The foremost purpose of this paper is to present the main characteristics of the bachelor degree academic program in Tourism Management of the Faculty of Tourism of the University of Colima, this is an integral educational program that provides knowledge and skills to students allowing to apply electronic and technological tools for a better placement with the working field on behalf of transforming traditional touristic enterprises into efficient and innovative businesses. The program also seeks to contribute to the formation of high educational and competitive people in order to facilitate the resolution of tourism sector necessities in their social, public and private circles, and foster the skills and knowledge of the information and communication technologies area, with the purpose of becoming the leading actors in tourism development.

Keywords.

Tourism, Information and Communication Technologies (ICT)

Introducción.

El turismo actual, presenta diversas tendencias cualitativas y cuantitativas vinculadas a factores económicos, sociales y ambientales que lo caracterizan como una actividad compleja difícil de operar. Partiendo de esta realidad, las instituciones formadoras de capital humano necesario para cubrir las vacantes laborales del sector turismo, deben mantenerse a la vanguardia de las innovaciones tecnológicas relacionadas con la distribución de los diversos servicios y productos turísticos, con la finalidad de que sus egresados incursionen en el campo profesional con capacidades que les permitan auto desarrollarse y ser gestores activos del avance de la actividad turística.

Hoy en día, las tecnologías de información y comunicación (TICs) están profundamente integradas en nuestro estilo de vida. El turismo es una de las primeras ramas empresariales que introdujo avances tecnológicos en sus procesos productivos, basta mencionar los globalizadores o sistemas globales de distribución (GDS) que se crearon a partir de la necesidad de las aerolíneas de automatizar los controles de sus vuelos, así como también los sistemas de administración por computadora (CMS) que se han diseminado a través de todas las empresas turísticas. Estas indispensables herramientas han reforzado las estrategias turísticas de mercado reduciendo los costos empresariales y generando mejores ingresos. En la actualidad, una empresa competitiva y de calidad requiere una apropiada implementación tecnológica que le permita existir en el ámbito de los negocios electrónicos.

En gran medida y debido a estos factores de cambio en los modelos organizacionales, la empresa turística contemporánea requiere de un profesionalista hábil en el uso de las tecnologías de información y comunicación, capaz de resolver los retos que enfrente a través de las herramientas computacionales, tales como los sistemas de reservación de vuelos o los sistemas de administración de hoteles y restaurantes. El licenciado en gestión turística se instruye en la dirección empresarial, la investigación y en el uso e implementación de las tecnologías de información y comunicación, elementos indispensables del mundo contemporáneo para la toma de decisiones.

Justificación del Plan de Estudios de la Licenciatura en Gestión Turística

El turismo internacional es uno de los mayores generadores de exportaciones del mundo y factor importante en la balanza de pagos de la mayoría de los países. Esta dinámica exige la formación de capital humano calificado para el sector; siendo un tema urgente la optimización de los programas académicos por parte de las instituciones educativas dedicadas a este segmento. Antonio Enríquez Savignac (1997, p. 46) así lo asegura cuando menciona que “la educación, formación y gestión de los recursos humanos deviene así una cuestión clave de nuestro futuro quehacer en turismo, de hecho empieza a darse un cierto tono de urgencia ante la necesidades de recursos humanos cualificados en una industria turística que crece, se diversifica y se profesionaliza muy rápidamente”. Si en los años noventas, se consideraba una urgencia en este renglón, en nuestros días debe magnificarse esta connotación.

Son las necesidades reales del sector y del fenómeno mismo los lineamientos que deben guiar a los sistemas educativos relacionados con el turismo en todos los países, asimilándolos para que este capital humano especializado concluya su formación en manos de la experiencia misma, razón por la cual deben considerarse planes y programas que capaciten a los estudiantes en las áreas en las que realmente las empresas y organismos turísticos tienen necesidades.

En este contexto, la Universidad de Colima y en particular la Facultad de Turismo se han dado a la tarea de actualizar su programa educativo en Administración de Servicios Turísticos, renombrándolo como Licenciatura en Gestión Turística, dado que el término gestión refiere a la toma de decisiones o tareas operativas que se realizan a corto plazo (día a día) para el logro de objetivos a mediano y largo plazo. La licenciatura busca responder a las nuevas demandas del sector turismo, empleando de manera intensiva las tecnologías de información y las capacidades de los estudiantes con el principal objetivo de innovar. El programa educativo busca enfocar su plan de estudios al desarrollo de los recursos humanos que respondan a las exigencias y tendencias regionales, nacionales y mundiales; llevando implícito un compromiso por preparar profesionistas conscientes de lo que el turismo representa como fenómeno social y actividad económica, así como su responsabilidad de preservar los recursos naturales y proteger el patrimonio cultural. Además, el programa hace hincapié en la investigación científica y la ampliación de horas dedicadas a la práctica profesional como partes fundamentales de la formación de los estudiantes.

Metodología

Antecedentes

En 1999 con base en la necesidad de la región de profesionistas del sector turismo, la Universidad de Colima a través de la Facultad de Lenguas puso en operación el programa denominado Profesional Asociado en Servicios Turísticos y en 2001 complementó la opción académica con la creación de la Licenciatura en Administración de Servicios Turísticos. En junio de 2003, siguiendo la recomendación de reestructuración de los planes de estudio por parte de CIEES (Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior) se presenta el plan de estudios de la Licenciatura en Gestión Turística, logrando la obtención del Nivel 1 de CIEES en el año de 2004 con lo que a la postre ayudaría a que el 4 de diciembre nazca la Escuela de Turismo. Dentro de este apartado se presenta una visión general del Documento Curricular de la **Licenciatura en Gestión Turística** de la Escuela de Turismo de la Universidad de Colima.

Objetivo Curricular.

Formar capital humano altamente competitivo, capaz de dirigir, atender problemas y tomar decisiones en el ámbito del turismo, tanto como fenómeno social y actividad económica, con visión innovadora, actitud emprendedora y filosofía de servicio, dispuesto a ser agente de cambio en un mundo globalizado, aplicando modelos de gestión basados en la ética, la calidad total y la sustentabilidad.

Método de Enseñanza - Aprendizaje.

El método de enseñanza – aprendizaje propuesto para el plan de estudios requiere para su adecuada implementación la integración de los siguientes elementos:

- Un modelo educativo centrado en el estudiante.
- El incremento sustancial en las vertientes prácticas del aprendizaje de los alumnos.
- La implementación de un programa de tutorías funcional.
- La incorporación de tecnologías de información y comunicación en el proceso de enseñanza – aprendizaje.
- La participación de los alumnos en las actividades de investigación.
- La capacitación y actualización de los profesores del plantel para la aplicación del nuevo modelo educativo.

Al adoptar el modelo centrado en el estudiante se busca promover un proceso continuo de aprendizaje a través del compromiso compartido de los estudiantes, en donde se incluyan

responsabilidad, iniciativa, creatividad, capacidad para la solución de problemas y toma de decisiones.

Para la adecuada implementación de un modelo educativo centrado en el alumno, en la Escuela de Turismo se trabajó en el proyecto PIFI 3.0 titulado **Implementación de un modelo educativo centrado en el estudiante**, cuyos objetivos son:

1. Actualizar el perfil del profesorado.
2. Adecuar el método de enseñanza.
3. Reestructurar los planes de estudio para implementar gradualmente la metodología centrada en el alumno.
4. Actualizar los espacios de trabajo para acondicionarlos al nuevo modelo.
5. Incrementar el uso de las tecnologías y los servicios educativos virtuales que se ofrecen en la institución.

Organización y Estructuración Curricular.

El plan de estudios de la Licenciatura en Gestión Turística, está formado por 60 materias, con una carga de 252 horas semana/mes de las cuales 94 son teóricas, representando el 37.3%, mientras que las 158 horas restantes corresponden a la carga práctica, con un 62.7% del total. De esta manera, la suma de créditos equivale a 346. Las áreas que integran el plan de estudios son:

- Turismo
- Metodológica
- Tecnologías de Información y Comunicación
- Económico – Administrativa
- Lengua Inglesa
- Formación Integral.

Para comprender cómo se han conformado las áreas anteriormente mencionadas, se presenta la siguiente tabla:

ÁREA DE FORMACIÓN	HORAS	CRÉDITOS
Turismo	96	130
Metodológica	18	26
Tecnologías de Información y Comunicación	24	32
Económico – Administrativa	72	108
Lengua Inglesa	24	32
Formación Integral	18	18
TOTAL	252	346

Programa de Tutorías.

La tutoría personalizada se define como la relación creativa entre un maestro y un grupo de alumnos, con la intención de tratar asuntos pertinentes al ámbito académico de una manera más personal, además de apoyar al estudiante en situaciones emocionales y de actitudes que en muchas de las ocasiones son de una intensa penetración en su diario vivir, contribuyendo así a elevar la calidad de su proceso de enseñanza – aprendizaje (Programa Institucional de Tutoría de la Universidad de Colima, 2004). El Objetivo Estratégico del Programa de tutorías de la Escuela de Turismo es: lograr docentes y alumnos dispuestos a participar en esta oportunidad de aprendizaje y enseñanza que les permita el crecimiento personal y profesional.

Prácticas Profesionales

El Consejo Nacional para la Acreditación de la Educación Turística (CONAET) ha detectado la necesidad de la experiencia práctica de los estudiantes de turismo en el país. Es con base en esta necesidad que el organismo recomienda la implementación de 2400 horas prácticas (Acuerdo SEP número 279) a lo largo de la carrera, agrupándolas en cuatro categorías: *Prácticas de Observación, Prácticas de Aplicación, Prácticas de Laboratorio y Simulación, Prácticas de Campo.*

Horas Prácticas de la Licenciatura en Gestión Turística

Tipo de Prácticas	Número de Horas
<i>Observación</i>	160
<i>Aplicación</i>	490
<i>Laboratorio y simulación</i>	161
<i>Campo:</i>	
Veranos Operativos	240
Mandos Medios	240
Estancia Profesional	400
Práctica Profesional	400
TOTAL	2,091 horas

Para la implementación de este modelo de prácticas, los profesores trabajan en academias, para planificar las actividades que los alumnos desarrollarán durante las prácticas, de manera que todas las asignaturas se encuentren involucradas y se enriquezcan.

Evaluación de resultados

Dentro del documento “Contenidos mínimos sugeridos para el diseño curricular de licenciaturas en turismo” editado por el Consejo Nacional de Turismo y Vinculación Educativa, en el Capítulo

4: Contenidos mínimos para el perfil de Gestión Empresarial en el área de *Formación Instrumental*, comenta que: “*hay que dedicar un porcentaje del 15 al 30% del contenido del programa a esta área*”. El área de informática como formación instrumental se sustentó a través de un estudio de mercado y la evaluación sobre informática a los alumnos de nuevo ingreso.

Estudio de Mercado: Importancia de las Asignaturas en Empresas Turísticas

El instrumento de investigación arrojó los siguientes resultados, que corresponden a las habilidades y conocimientos que según los empresarios turísticos de la región deben tener los profesionistas del sector.

MATERIAS POR ORDEN DE IMPORTANCIA PARA EMPRESAS TURÍSTICAS

RESPUESTAS	NO.
Calidad en el servicio	44
Alimentos y bebidas	42
Mercadotecnia	31
Administración	29
Comprensión del turismo	28
Ingles	27
Finanzas	25
Hotelería	24
Computación	24
Geografía	17
Expresión escrita	17
Matemáticas	16
Sustentabilidad de la actividad turística	16
Investigación	16
Agencia de viajes	14
Comprensión del entorno económico	13
Historia	12
Francés	11
Alemán	10
TOTAL	424

Debido a la relevancia de la informática se incremento su carga curricular dentro del programa educativo de *licenciatura en gestión turística*.

Evaluación de Conocimientos Informáticos para Alumnos de Nuevo Ingreso y Profesores.

La evaluación tiene como punto cardinal determinar el grado de apropiación tecnológica de los aspirantes de nuevo ingreso a los programas educativos de la Escuela de Turismo. Este examen se divide en cuatro secciones y fue aplicado a las generaciones 2005 y 2006:

- 1) Preguntas relativas a cultura general en informática: hardware y software.
- 2) Conocimiento del software para procesamiento de texto.- aplicación Microsoft Word.
- 3) Conocimiento del software para presentar diapositivas.- aplicación Microsoft PowerPoint.
- 4) Conocimiento del software para manejo de hoja de cálculo.- aplicación Microsoft Excel.

AÑO	ALUMNOS	PROMEDIO
2005	64	2.40
2006	79	6.74

Desarrollo de la Estrategia.

Para integrar las tecnologías de información y comunicación en el área formativa, se realizaron diferentes etapas. Abajo se encuentra el diagrama correspondiente:



a) Identificar los recursos y programas seleccionados

Con la visión de optimizar la calidad de las clases que se imparten en paralelo, se propone una lista de programas y libros informáticos. La selección de las aplicaciones se hará conjuntamente con los maestros que impartan las asignaturas del programa educativo.

b) Evaluación, capacitación y apoyo a los maestros

La introducción de las tecnologías de información y comunicación en el plan de estudios, implica su implementación dentro de cada curso que se imparta. Por ser una carrera de turismo, no todos los maestros manipulan con eficiencia las herramientas informáticas, por lo tanto, se propone aplicar un curso teórico-práctico a los maestros de tiempo completo y por horas.

La Incorporación de Tecnologías de Información y Comunicación en el Proceso de Enseñanza – Aprendizaje.

En coherencia con el elevado contenido de tecnologías de información y comunicación en el nuevo plan de estudios, se propone que la totalidad de la planta docente utilice los considerables recursos de tecnología educativa que dispone la Universidad de Colima, como son los equipos multimedia de las aulas, el centro de cómputo, el laboratorio de idiomas, el Centro de Auto-acceso para el Aprendizaje de Lenguas (CAAL) y el Centro Interactivo de Aprendizaje Multimedia (CIAM), así como la plataforma de educación a distancia (EDUC). El énfasis en lo recién mencionado es porque se ha comprobado que los entornos virtuales apoyan el aprendizaje de destrezas auto-reguladas, el aprendizaje activo y la construcción individual del conocimiento (Hannafin, Hill, 1997).

Área de Tecnologías de Información y Comunicación

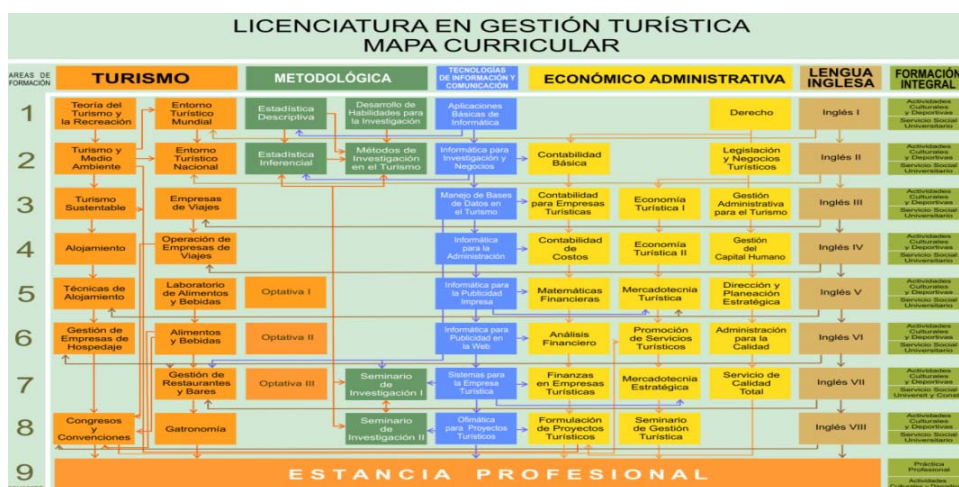
Objetivo del Área:

Proporcionar a los estudiantes conocimientos y habilidades que les permitan utilizar herramientas electrónicas y tecnológicas para insertarse de manera competitiva en el mercado laboral y transformar empresas turísticas tradicionales en empresas eficientes y vanguardistas. “El sector turismo se ha convertido en un gran promotor del desarrollo de nuevas tecnologías” (SECTUR 2003) haciendo de la informática un pilar vital para el turismo. Por lo tanto, la licenciatura en gestión turística integra una nueva área de formación: la enseñanza de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), basada en las tendencias actuales del mercado.

La enseñanza sobre tecnología a través de 8 asignaturas: Aplicaciones Básicas de Informática, Informática para Investigación y Negocios, Manejo de Bases de Datos en el Turismo, Informática para la Administración, Informática para la Publicidad Impresa, Informática para Publicidad en la Web, Sistemas para la Empresa Turística y Ofimática para Proyectos Turísticos, que corresponden al 13.3% del total del programa educativo, permite apoyar y complementar las materias de las áreas de turismo y administración. Por otra parte, el uso de las tecnologías de información y comunicación aportará al docente nuevas posibilidades de enseñanza, como el método centrado en el estudiante apoyado en recursos de tecnología educativa desarrollados en la institución como son EDUC y el CIAM.

Relación Transversal entre las Materias de TIC´s con las del resto del Programa Educativo.

La Licenciatura en Gestión Turística fue concebida con la idea que las asignaturas basadas en TIC´s apoyaran al resto de las materias del programa curricular. A continuación se presenta un cuadro donde se especifica por semestre la correspondencia transversal:



Conclusiones y recomendaciones

- Los aspirantes a los programas educativos ofertados por la Facultad de Turismo de la Universidad de Colima, demuestran un nivel básico-bajo en el uso de las herramientas tecnológicas más comunes, indispensables hoy para un mejor desempeño profesional. Esto deriva, en que el alumno de nuevo ingreso comience sus estudios en condiciones de desigualdad en habilidades formativas obtenidas.
- El ámbito del turismo y su industria, le demandan a la sociedad contemporánea la formación de capital humano altamente competitivo, con capacidades y habilidades en el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación en pro de la organización turística.
- Es indispensable otorgarle al estudiante actual, una capacitación instructiva para el desarrollo de las habilidades tecnológicas durante toda su formación profesional.
- En la actualidad, una empresa que no implementa tecnología pone en riesgo su capacidad de competencia, comprometiendo su permanencia en el mercado. Aquel estudiante que no adquiera las competencias tecnológicas requeridas para su óptimo desempeño laboral en el mundo actual, podría poner riesgo su futura contratación. La tecnología es piedra angular en el desarrollo de la competitividad empresarial, de ahí estriba la importancia de la formación en ésta área por parte de los futuros profesionales del turismo.

Bibliografía y Fuentes

Centro Interactivo de Aprendizaje Multimedia (2004). Universidad de Colima.
<http://ciam.ucol.mx/>

CONATUVE (2004) *Contenidos mínimos sugeridos para el diseño curricular de licenciaturas en turismo*. México

Dirección General de Servicios Telemáticos (2004). *Informe 1997-2004*. Universidad de Colima, México.

Documento Curricular (2005) Documento Curricular para la Licenciatura en Gestión Turística. Universidad de Colima, México

Feria Basurto, Lourdes (2004). *Nuevas Tecnologías y Bibliotecas: 10 etapas y muchas lecciones*. Universidad de Colima, México

Hill, J., & Hannafin, M.J. (1997). *Cognitive strategies and learning from the World-Wide Web*. Educational Technology Research and Development, USA.

Dirección General de Orientación Educativa y Vocacional, *Programa Institucional de Tutoría de la Universidad de Colima*, (2004), Universidad de Colima, México

Enríquez Savignac, Antonio (1997), *El Capital Humano en la Industria Turística del Siglo XXI*. México

Título del Trabajo:

Propuesta de un Modelo de Enseñanza Aprendizaje Para Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) En La Formación Práctica

Autor(es)

Nel Enrique Cristian Schmidt Cornejo
Mauricio Zavala Cordero

Institución.

Facultad de Turismo de la Universidad de Colima

Dirección,

Av. Josefa Ortiz de Domínguez y Edo. de México S/N Col. La Haciendita
Campus Universitario Villa de Álvarez
C.P. 28950
Villa de Álvarez, Colima

Teléfonos,

01 (312) 3161182 Ext. 50322

Fax

01 (312) 3161182

Correo Electrónico

nel_schmidt@ucol.mx, mauricio@ucol.mx

Lista de Necesidades de Equipo Audiovisual y de Cómputo

Computadora con Windows XP, cañón y pantalla

Currículum de los Autores

Nel Enrique Cristian Schmidt Cornejo

Licenciado en Informática con Maestría en Ciencias Área Tecnológica y Educación por la Universidad de Colima, México. Oficial administrativo de la Dirección General de Servicios Telemáticos (DIGESET) de la Universidad de Colima de 1998 al 2005. Actualmente es Profesor e Investigador de Tiempo Completo en la Escuela de Turismo de la Universidad de Colima, impartiendo materias de Tecnologías de Información y Comunicación dentro de la Licenciatura en Gestión Turística. Miembro del Cuerpo Académico de la Facultad de Turismo.

Mauricio Zavala Cordero

Licenciado en Administración Turística con Maestría en Dirección y Gestión Turística por la Universidad de Alicante, España. Trabajó en el sector hotelero y restaurantero de 1996 al 2004 en el área de ventas y alimentos y bebidas. Profesor e Investigador de Tiempo Completo en la Escuela de Turismo de la Universidad de Colima desde agosto de 2004, impartiendo materias de Alimentos y Bebidas y Congresos y Convenciones y Administración. Miembro del Cuerpo Académico y Coordinador de Posgrado de la Facultad de Turismo.

Eje temático:

Ámbitos de innovación educativa, ya que es un modelo curricular innovador que hace uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Educación.