



INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

**LA MULTIMEDIA COMO DIDÁCTICA DE APOYO EN EL  
DESARROLLO DE CAPACIDADES DE LA ASIGNATURA DE  
ADMINISTRACIÓN I EN LOS ESTUDIANTES DE TURISMO DE  
LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES 2016**

**PRESENTADA POR**

**LEONARDO VELARDE DÁVILA**

**ASESOR**

**OSCAR ALEJANDRO GUEVARA SALVATIERRA**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN EDUCACIÓN**

**LIMA – PERÚ**

**2017**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

El autor permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**LA MULTIMEDIA COMO DIDÁCTICA DE APOYO EN EL  
DESARROLLO DE CAPACIDADES DE LA ASIGNATURA DE  
ADMINISTRACIÓN I EN LOS ESTUDIANTES DE TURISMO DE  
LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES 2016**

**TESIS PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN EDUCACIÓN**

**PRESENTADO POR:  
LEONARDO VELARDE DÁVILA**

**ASESOR:  
DR. OSCAR ALEJANDRO GUEVARA SALVATIERRA**

**LIMA, PERÚ**

**2017**

**LA MULTIMEDIA COMO DIDÁCTICA DE APOYO EN EL  
DESARROLLO DE CAPACIDADES DE LA ASIGNATURA DE  
ADMINISTRACIÓN I EN LOS ESTUDIANTES DE TURISMO DE  
LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES 2016**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Dr. Oscar Alejandro Guevara Salvatierra

### **PRESIDENTE DEL JURADO:**

Dr. Ángel Ramón Velázquez Fernández

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

Dra. Patricia Edith Guillén Aparicio

Dra. Yenncy Petrolina Ramírez Maldonado

## **DEDICATORIA**

A la memoria de mis Padres: José y Carmen por su gran amor y valores inculcados permanentemente, y a la memoria de Mayita Velarde.

A la fuente de inspiración: mi esposa Rochi, hijo Israel y nieto Joaquín.

## **AGRADECIMIENTOS**

A todos los catedráticos del Instituto de la Calidad para la Educación de la Universidad de San Martín de Porres.

Un reconocimiento especial al Asesor, Señor Doctor Oscar Alejandro Guevara Salvatierra.

## ÍNDICE

	Páginas
Portada	i
Título	ii
Asesor y miembros del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
<b>ÍNDICE</b>	vi
<b>RESUMEN</b>	x
<b>ABSTRACT</b>	xi
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Descripción de la situación problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.3 Objetivos de la investigación	4



1.4	Justificación de la investigación	5
1.4.1	Importancia de la investigación	5
1.5	Viabilidad de la investigación	5
1.6.	Limitaciones de la investigación	6

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1.	Antecedentes de la investigación	7
2.1.1	Antecedentes nacionales	7
2.1.2	Antecedentes internacionales	9
2.2.	Bases teóricas	12
2.2.1	Teorías del Aprendizaje	12
2.2.1.1	El Cognitivismo	12
2.2.1.2	El Conductismo	12
2.2.1.3	El Constructivismo	13
2.2.1.4	El Conectivismo	13
2.2.1.5	El desarrollo de capacidades en administración en los estudiantes de turismo	13
2.2.1.6	Cuadro comparativo de corrientes pedagógicas	18
2.2.1.7	Enfoque filosófico de la educación digital	19
2.2.2	Tecnologías de la información y comunicaciones (TIC)	20
2.2.2.1	El desarrollo de las tecnologías de la información	20
2.2.2.2	Evolución histórica de las tecnologías de la información en la educación	20
2.2.2.3	Características de las TIC	22
2.2.2.4	Ventajas e inconvenientes en el uso de las TIC	23

2.2.2.5	Didáctica de apoyo con multimedia	24
2.2.2.6	Definición y evolución de los sistemas multimedia	24
2.2.3	La Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología de la Universidad San Martín de Porres	31
2.2.3.1	Ubicación	31
2.2.3.2	Misión	31
2.2.3.3	Visión	31
2.2.3.4	Cultura institucional	31
2.2.3.5	Breve reseña histórica	33
2.2.3.6	Actividades académicas	33
2.2.3.7	Objetivos de calidad	33
2.3	Definición de términos básicos	34

### **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

3.1	Formulación de hipótesis principal y específicas	38
3.1.1	Hipótesis principal	38
3.1.2	Hipótesis específicas	38
3.2	Variables y definición operacional	39
3.2.1	Variables	39
3.2.2	Definición operacional de variables	40

### **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

4.1	Diseño metodológico	42
4.2	Diseño muestral	43

4.3	Técnicas de recolección de datos	44
4.3.1	Validez de los instrumentos	44
4.4	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la Información	44
4.5	Aspectos éticos	44
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS</b>		45
<b>CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN</b>		72
<b>CONCLUSIONES</b>		76
<b>RECOMENDACIONES</b>		78
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>		
	Referencias bibliográficas	80
	Tesis	82
	Referencias hemerográficas	83
	Referencias electrónicas	84
<b>ANEXOS</b>		
ANEXO 1:	MATRIZ DE CONSISTENCIA	
ANEXO 2:	ENCUESTA PARA ALUMNOS DE ADMINISTRACIÓN	
ANEXO 3:	ENCUESTA PARA DOCENTES DE ADMINISTRACIÓN	
ANEXO 4:	ENTREVISTA	
ANEXO 5:	PROPUESTA PLAN DE TRABAJO	
ANEXO 6:	FOTOGRAFÍAS	

## **RESUMEN**

La presente Investigación formula el problema general: ¿De qué manera la multimedia refuerza, como didáctica de apoyo, el desarrollo de capacidades en la asignatura de Administración I, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo en la Universidad de San Martín de Porres en el periodo 2016? Y tiene por objetivo: Explicar de qué manera la multimedia refuerza, como recurso de apoyo didáctico, en el desarrollo de capacidades, en la asignatura de Administración I, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo y hotelería de la Universidad de San Martín de Porres en el periodo 2016.

La población-muestra estuvo conformada por los 100 estudiantes del cuarto ciclo de la Escuela de Turismo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Psicología y Turismo de la Universidad de San Martín de Porres, matriculados en la asignatura de Administración I, en el segundo semestre del año 2016. Estuvieron incluidos 70 estudiantes regulares y 30 del tercio superior, con el mayor desempeño académico en las secciones respectivas. Además se incluyen a seis docentes que enseñan la misma asignatura. Se excluyen estudiantes que

no estén matriculados o que no hayan asistido el día en que se aplicaron los instrumentos de levantamiento de información, los cuestionarios y las entrevistas, respectivamente. El estudio evidencia que hay un sector mayoritario que reconocen la ayuda de los recursos multimedia: alumnos y docentes.

**Palabras clave:** Multimedia, didáctica, capacidades, asignatura de Administración I, Turismo y Hotelería, Universidad de San Martín de Porres

## **ABSTRACT**

The present research formulates the general problem: in what way multimedia reinforces, as didactic support, in the development of capacities, in the subject of Administration I, in the students of the professional career of tourism in the University of San Martín de Porres in the period 2016? And it aims to: Explain how multimedia reinforces, as didactic support, in the development of skills, in the subject of Administration I, in students of the professional career of tourism of the University of San Martín de Porres in the Period 2016.

The sample population consisted of the 100 students of the fourth cycle of the School of Tourism of the Faculty of Communication Sciences, Psychology and Tourism of the University of San Martín de Porres, enrolled in the subject of Administration I, in the second Semester of 2016. They included 70 regular students and 30 of the upper third, with the highest academic performance in the respective sections. Also included are six teachers who teach the same subject. Excluded are students who are not enrolled or who have not attended the day the information gathering instruments, questionnaires and interviews were applied,

respectively. The study shows that there is a majority sector that recognize the help of multimedia resources: students and teachers.

**Key words:** Multimedia, didactics, skills, Management Subject I, Tourism, University of San Martín de Porres

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la situación problemática**

Los docentes de la asignatura de Administración de Empresas de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad de San Martín de Porres (USMP), al iniciar el desarrollo de la asignatura, encuentran un gran porcentaje de estudiantes que carecen de competencias y habilidades, encontrándose con las siguientes dificultades: a) poca inclinación a la lectura; b) limitaciones para ubicar, seleccionar y procesar las fuentes de información; c) reducida comprensión lectora; d) dificultades para elaborar mapas conceptuales, gráficos u otras representaciones; e) poca retención de conocimientos y técnicas de las asignaturas de pre requisitos; d) uso de medios electrónicos más para entretenimiento, que uso educativo (iPad, celular, computadora portátil, y otros); f) algunas complicaciones para exponer ante público; g) limitaciones para el debate y argumentación en sus temas de investigación; h) dificultades para el análisis, síntesis y desarrollo del pensamiento crítico; i) pocas habilidades para investigar con metodología, temas de la carrera profesional de Turismo y temáticas vinculantes.



Analizando la situación, las causas que las originaron son: a) la no utilización de recursos multimedia para optimizar el aprendizaje de los contenidos de la asignatura; b) no presentar bajo el recurso multimedia videos actualizados de desarrollo de empresas turísticas peruanas y extranjeras; c) no desarrollar contenidos de aprendizaje en Administración y colgarlos en la red para que el alumno visualice las prácticas en entornos de simulación virtual, difíciles de conseguir en formación presencial por la cantidad de estudiantes que los docentes deben de administrar, y que al estudiante le permitirá en su tiempo revisarlo y aprender con autonomía, trayendo preguntas concretas al docente para despejar sus dudas académicas.

Si la institución no revierte esta situación, en el futuro puede encontrarse con el incremento de estudiantes de Administración I, de la Escuela Profesional de Turismo, desaprobados en sus evaluaciones; impuntualidad e inasistencias al dictado de clases de los estudiantes, alegando que tuvieron que buscar data en biblioteca; afectación de la calidad de las labores docentes debido a que deberán repetir los contenidos; insatisfacción laboral por la falta de apoyo en la implementación de los recursos multimedia educativa para reforzar el aprendizaje de los contenidos.

Para optimizar el aprendizaje de los contenidos de la asignatura de Administración I para los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo de la USMP, se propone desarrollar esta investigación, que reportará a los educandos los siguientes beneficios al utilizar los recursos multimedia: a) Aprendizaje autónomo del alumno, b) Flexibilidad de itinerario formativo, c) Promueve el desarrollo cognitivo hacia la resolución de situaciones didácticas; y d) Disciplina el esfuerzo académico.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema principal**

La problemática expuesta permite formular el siguiente problema principal: ¿De qué manera el uso de la multimedia refuerza, como recurso de apoyo didáctico, en el desarrollo de capacidades, en la asignatura de Administración I, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo en la Universidad de San Martín de Porres: 2016?

### **1.2.1 Problemas específicos**

¿De qué manera el uso de la multimedia refuerza, como recurso de apoyo didáctico, en el desarrollo de capacidades cognitivas, en la asignatura de Administración I, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo de la Universidad de San Martín de Porres: 2016?

¿De qué manera el uso de la multimedia refuerza, como recurso de apoyo didáctico, en el desarrollo de capacidades procedimentales, en la asignatura de Administración I, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo de la Universidad de San Martín de Porres: 2016?;

¿De qué manera el uso de la multimedia refuerza, como recurso de apoyo didáctico, en el desarrollo de capacidades actitudinales, en la asignatura de Administración I, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo de la Universidad de San Martín de Porres: 2016?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Explicar de qué manera el uso de la multimedia refuerza, como recurso de apoyo didáctico, en el desarrollo de capacidades, en la asignatura de Administración I, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo de la Universidad de San Martín de Porres: 2016.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Explicar de qué manera el uso de la multimedia refuerza, como recurso de apoyo didáctico, en el desarrollo de capacidades cognitivas, en la asignatura de Administración I, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo de la Universidad de San Martín de Porres: 2016.

Explicar de qué manera el uso de la multimedia refuerza, como recurso de apoyo didáctico, en el desarrollo de capacidades procedimentales, en la asignatura de Administración I, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo de la Universidad de San Martín de Porres: 2016.

Explicar de qué manera el uso de la multimedia refuerza, como recurso de apoyo didáctico, en el desarrollo de capacidades actitudinales, en la asignatura de Administración I, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo de la Universidad de San Martín de Porres: 2016.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Importancia de la investigación**

La labor de un docente es enseñar y para dicho ejercicio existen diversos métodos. Por lo tanto, la ventaja de la multimedia, como un recurso de apoyo didáctico, servirá básicamente para que los estudiantes de Turismo, puedan aplicar las herramientas básicas de la Administración de Empresas, especialmente el proceso administrativo, en todo tipo de organización turística pública y/o privada y contribuir al logro de los objetivos organizacionales, donde los estudiantes puedan gestionar su propia empresa o administrar organizaciones de terceros, siguiendo un esquema profesional, eficaz y ético empresarial. El proyecto en sí, es viable, puesto que a través de los permisos correspondientes el investigador, tuvo acceso a las instalaciones para realizar el estudio planteado.

### **1.5 Viabilidad de la investigación**

La presente investigación resultó factible de ser realizada en la medida que el investigador es docente de la asignatura Administración I, de la Escuela de Turismo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Psicología y Turismo de la Universidad de San Martín de Porres, se contó con el apoyo del Director Académico de la Escuela de Turismo y la autorización documentada, de realizar trabajo de campo (encuestas y entrevistas), del Señor Decano de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología.

## **1.6. Limitaciones del estudio**

Constituyen limitaciones al estudio:

- No existen en las bibliotecas de Posgrado a las que se acudió, Tesis de nivel Doctorado sobre el objeto directo de estudio, en la asignatura desarrollada.
- Limitaciones de tiempo para la búsqueda bibliográfica de antecedentes, debido a las obligaciones académicas y profesionales del investigador.
- Indisponibilidad económica por parte del investigador para realizar la presente investigación con un mayor presupuesto o inversión.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Antecedentes nacionales**

En la tesis de Maestría en Educación de Olivares (2002) titulada “La Multimedia como factor para mejorar la calidad del aprendizaje universitario”, se analiza y demuestra que el mejoramiento de la calidad del aprendizaje de los alumnos universitarios es significativo, cuando se aplica la tecnología multimedia para comunicar: texto, sonido, video, animación y la interactividad en una sola presentación informativa. En dicha investigación se subraya que la multimedia se utiliza como tecnología de enseñanza; se cita la recomendación “c” textual *“el estudio ha demostrado que la tecnología multimedia es eficaz para mejorar el aprendizaje de los estudiantes universitarios, pero urge determinar el tipo de éste aprendizaje, es decir si el aprendizaje es correcto, estructurado, fragmentado o global”* (p. 192).

A opinión y análisis del investigador, el uso de la multimedia es eficaz para mejorar el aprendizaje de los estudiantes universitarios, la variedad de formas o medios de comunicación, no sólo facilita la enseñanza, sino la motiva.

En la tesis de Maestría en la Educación del Instituto para la Calidad de la Educación (ICE) de la Universidad San Martín de Porres, “Aplicaciones multimedia para mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje, en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura (FIA) de la USMP, en el año 2007”, cuyo autor es el bachiller Andrés Filiberto Ramos Salas (2008) se ubicó la conclusión “b” textual *“mejorar el proceso de enseñanza. Porque el Profesor tiene que desarrollar mayor esfuerzo académico, psicomotriz y compromiso, para la construcción de éstas herramientas didácticas.”* (p. 122).

En la misma tesis, página e investigación existe otro hallazgo importante *“superar el paradigma educativo de repetición y conservación de la información, orientándolo más bien, hacia la producción de conocimientos”* (p. 122).

En base a dicha información y su adecuada interpretación es factible sostener que facilitan el proceso de enseñanza - aprendizaje, las aplicaciones multimedia como herramientas didácticas para la conducción debida de dicho proceso; mencionadas aplicaciones multimedia la integran: texto, voz, color, imagen y animación.

A opinión y análisis del investigador, el recurso multimedia favorece el procesamiento de la información y apoya directamente a la producción de conocimientos, incluyendo el autoaprendizaje de los educandos.

En otra tesis consultada del Doctorado en Educación del Instituto para la Calidad de la Educación de la Universidad San Martín de Porres, cuyo título es “Innovación de experiencias didácticas utilizando multimedia en la formación de capacidades en estudiantes de anatomía aplicada” el bachiller José Carlos Román Estacio (2013), se pudo ubicar la conclusión “2” textual *“el programa de innovación de experiencias didácticas utilizando la multimedia, comprueba que mejora la formación de capacidades cognitivas de los estudiantes de la asignatura de anatomía aplicada, debido a un incremento de porcentajes en base a los resultados obtenidos en las tablas 1, 2 y 3 tanto para el grupo de exponentes, así como para el grupo de control”* (p. 174).

A opinión y análisis del investigador, lo indicado por el autor ha sido verificado, ya que la multimedia mejora la formación de capacidades cognitivas, pero también ayuda al desarrollo del modelo de competencias (saber, hacer y ser).

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

En el estudio de Delgado, (2010) titulado “El Sistema Multimedia Educativo para mejorar el nivel de los estilos individuales de aprendizaje en el curso de Matemática”, El presente proyecto educativo fue implementado en los alumnos del sexto Grado en la I.E. Fleming College, con el fin de brindar un aporte, a través del software multimedia, contribuyendo a la mejora de los estilos individuales de aprendizaje utilizando el cuestionario VARK, cuya mayor predominancia fue el estilo de aprendizaje visual.



A opinión y análisis del investigador, la multimedia favorece incluso la enseñanza del curso de matemáticas (software multimedia), enfatizando el estilo de aprendizaje visual, lo cual incluye una motivación al educando y un mayor apego a las asignaturas de matemáticas.

En el estudio de Vainrub & González, (2007) titulado “Programa de Competencias Docentes apoyado en las TIC”, comenta que su objetivo fue capacitar a los docentes en el uso de las TIC como herramienta de apoyo para mediar el proceso de enseñanza y aprendizaje basado en los lineamientos del Modelo Educativo de la UNIMET. Ha utilizado el método deductivo-explicativo.

A opinión y análisis del investigador, éste autor demuestra la importancia de capacitar a los docentes en el uso de las TIC aplicadas a la educación y el mejoramiento del desarrollo de competencias docentes.

En el estudio de Cánchica, (2005) titulado “Integración de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Modalidad de Estudios Dirigidos de la Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda”. El objetivo fue determinar que el avance de las Tecnologías de la Comunicación y la Información (TIC) en los últimos años, ha impactado la educación y plantea nuevos requerimientos en los planes de estudios en general y en los procesos de enseñanza en particular. Este estudio presentó algunas bases teóricas que sustentan el uso de las TIC en la Educación. La metodología empleada fue de tipo cualitativo, basada en la indagación documental. Las teorías consultadas se interpretaron por inferencia deductiva, teniendo en cuenta algunas consideraciones relacionadas con: i) la sociedad del conocimiento y la tecnología

informatizada; ii) el aprendizaje en el contexto de la sociedad global; iii) la telemática y la globalización del conocimiento y; iv) los usos del computador en la educación. La investigación permite deducir que las TIC se constituyen en uno de los recursos más completos de la acción formativa, actuando como instrumentos facilitadores en los procesos de aprendizaje.

A opinión y análisis del investigador, éste antecedente evidencia la utilidad de los recursos multimedia, actuando como instrumentos facilitadores en el aprendizaje y en la globalización del conocimiento.

En el estudio de Padrón, (2006) se presentó el estudio titulado “Integración del Docente de Ingeniería Civil de la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado (UCLA) al Uso de las Redes en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje”. El objetivo fue propiciar la integración del docente de Ingeniería Civil de la referida Universidad al uso de las Redes, para su aplicación durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. La naturaleza de la investigación se enmarcó en un diseño de campo de carácter descriptivo, tipo encuesta. La muestra estuvo constituida por dos grupos, uno conformado por 68 estudiantes y el otro formado por 43 profesores. Entre los resultados más resaltantes se pudo observar una proporción considerable de profesores que señalaron no conocer las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y no haber recibido curso alguno de formación sobre el uso de las redes.

A opinión y análisis del investigador, el estudio anterior, demuestra la utilidad del uso de redes en el proceso de enseñanza y aprendizaje de la Ingeniería Civil, lo cual evidencia la aplicación, de la multimedia en asignaturas de ciencias, letras o humanidades y otras.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Teorías de aprendizaje**

#### **2.2.1.1 El Cognitismo**

Según Ausubel (2006) sus exponentes son Merrill, Gagné y Solomon, basado en las teorías del procesamiento de la información y recogiendo también algunas ideas conductistas (refuerzo, análisis de tareas) y del aprendizaje significativo; aparece en la década de los sesenta y pretende dar una explicación más detallada de los procesos de aprendizaje. En este enfoque se distingue lo siguiente: i) El aprendizaje es un proceso activo; ii) Las condiciones internas que intervienen en el proceso son: motivación, captación y comprensión, así como adquisición y retención; y iii) El estudiante representará en su mente simbólicamente, el conocimiento que se considera (igual que los conductistas) como una realidad que existe externamente al estudiante y que éste debe adquirir.

#### **2.2.1.2 El Conductismo**

Según Sovero (2013), también se le llama *Behaviorism*, es una corriente cuya versión clásica a cargo de John Watson y otros, establece la correlación directa entre estímulo y su reacción o respuesta. Es una teoría concebida como un conjunto de reacciones o respuestas inmediatas a estimulaciones concretas: i) Su fundamento teórico radica en los comportamientos, estímulos y la reacción ante ellos; ii) Destaca la relación entre el estímulo y el medio ambiente; y iii) El conductismo no sólo abarca los aspectos observables de los estímulos externos, también comprende los sucesos internos (neoconductismo).

### **2.2.1.3. El Constructivismo**

Según Castro (2005) este enfoque o teoría, se orienta a que la educación y enseñanza deben estar orientados que el estudiante sea protagonista dentro de su propio aprendizaje, dentro de una gradualidad, secuencialidad e intensificación correspondientes. Sus principales autores son Vygotsky, Piaget y otros: i) Este enfoque no excluye la participación del docente, sino le asigna un rol de facilitador, guía y promotor, respectivamente; ii) Además el docente es un soporte funcional y eventual rectificador del aprendizaje; y iii) adicionalmente, la enseñanza y educación deben asegurar el aprendizaje significativo, impulsando la zona de desarrollo potencial del estudiante y considerar la influencia del contexto sociocultural.

### **2.2.1.4 El Conectivismo**

Se llama así a la *teoría del aprendizaje para la era digital*, promovida por Stephen Downes, cuyo contexto social actual es complejo y en rápida evolución, es un tema directamente vinculado a las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC): i) El aprendizaje se produce mediante las conexiones dentro de las redes; ii) Según este enfoque, el aprendizaje ya no es una actividad individualista; y iii) Con éste enfoque la educación es más abierta, hay diversidad de redes.

### **2.2.1.5 Desarrollo de capacidades en la asignatura de administración I en los estudiantes de la carrera profesional de turismo**

El desempeño académico se define como la nota de logros de objetivos expresado en forma cuantitativa y obtenido por cada alumno en el curso. El

rendimiento académico es un producto que resulta de medir los resultados del aprendizaje de los estudiantes como individuos; averigua si los logros alcanzados concuerdan con los propósitos educativos y suministran datos que hacen posible la marcha del proceso educativo.

Los registros de rendimiento son especialmente útiles para el diagnóstico de habilidades y hábitos de trabajo. Los rendimientos no sólo pueden ser analizados como resultado final sino, mejor aún, como proceso y determinante del nivel. Por consiguiente, la medición tienen como objetivo: clasificar, nivelar y certificar a los estudiantes. Usualmente, el rendimiento académico Bianchetti, (2001), se mide mediante exámenes o pruebas satisfaciendo los criterios de validez, representatividad, discriminabilidad y factibilidad.

En el caso de las capacidades (vinculadas a competencias) de la asignatura de Administración I que se desarrollan en los estudiantes de turismo y hotelería, son las siguientes:

**a. Aplica los conocimientos teóricos, científicos y tecnológicos con una capacidad crítica y analítica para resolver problemas y tomar decisiones.**

Significa que el curso contribuya a la capacidad de aplicación de la teoría a la práctica, incluye un análisis básico de la realidad de las empresas turísticas y hoteleras, así como del contexto respectivo, todo lo cual lleve al estudiante a prepararse a afrontar diversos problemas de administración y tome las decisiones más adecuadas y con sentido profesional, en base a la información recibida. Se le prepara al estudiante para administrar o gestionar sus propias empresas o de terceros, en el primer caso se fomenta el emprendimiento.

**b. Elabora estudios de análisis administrativo para la gestión empresarial.**

Significa que la asignatura forme en el estudiante una capacidad analítica y administrativa, básica e indispensable, para comprender y aplicar iniciativas como estudios, que mejoren e impulsen la gestión en empresas del sector turismo y sus especialidades o ámbitos (hotelería, restauración, agencia de viajes y otros).

**c. Desarrolla planes y programas en materia de gestión turística y hotelera.**

Significa aplicar el planeamiento básico, incluyendo los planes y programas de acción para empresas del sector, donde se definan clara y adecuadamente: diagnóstico, planes, objetivos, metas, estrategias, tiempos, presupuestos e indicadores básicos.

**d. Orienta su labor hacia el trabajo en equipo.**

Significa fomentar en los estudiantes de Administración I, al trabajo de equipo en base a las características del mismo y que ello contribuya mejor al resultado corporativo de una empresa turística. También, incluye la praxis del liderazgo rotativo y compartido en los trabajos de equipos, dentro de una empresa del sector.

**e. Impulsa la innovación en la gestión de empresas del sector turístico.**

Significa formar en los estudiantes su actitud y aptitud, dentro de una empresa turística y hotelera, hacia el cambio y una cultura de innovación, acordes a los tiempos modernos y el desarrollo tecnológico. Ello implica, ser innovador y agente de cambio para mantener organizaciones competitivas y sostenibles.

**f. Aplica liderazgo en base a comunicación, motivación e interactividad.**

Significa desarrollar en los estudiantes, como futuros gestores de empresas turísticas, capacidades de líder al administrar dichas organizaciones, en base a herramientas básicas de comunicación asertiva, motivación intrínseca y extrínseca, así como interacción activa con sus colaboradores, clientes, competidores, proveedores, autoridades del gobierno, medios de información y público en general (todos los stakeholders).

**g. Identifica y aplica las teorías administrativas principales.**

Significa conocer y aplicar las principales teorías de la Administración al servicio de la gestión de empresas turísticas y hoteleras. Dicha capacidad implica el desarrollar y aplicar referidas teorías a casos prácticos, cómo enfrentarlos y resolverlos, utilizando la teoría o teorías administrativas, más adecuadas.

**h. Aplica pensamiento administrativo, en una empresa del sector turístico.**

Significa un razonamiento con sentido administrativo para una mejor gestión de empresas turísticas, buscando siempre el mejor y mayor logro de los objetivos, visión empresarial y un alto grado de competitividad.

**i. Resuelve casos de administración de empresas de tipo básico.**

Significa desarrollar en el estudiante, una preparación idónea para asumir gradualmente funciones, responsabilidades y problemas en la administración de diversas empresas del sector: agencia de viajes, hoteles, restauración, escuela

de guías de turismo, proyectos turísticos, cultura y gestión del patrimonio turístico y otras.

**j. Desarrollo de capacidades administrativas, vinculadas a competencias.**

Significa la formación en conocimientos (saber), aplicación de técnicas e instrumentos (hacer) y el desarrollo de valores éticos (ser), respectivamente.

Dichas capacidades principales a desarrollar están ligadas a los objetivos académicos y el perfil general del egresado de la carrera profesional de Turismo. Mencionados objetivos (extraídos de la página Web de la Escuela de Turismo respectiva), son como siguen:

- Formar profesionales emprendedores de alto nivel de preparación científica y tecnológica para responder a las demandas del campo del turismo: hotelería, gastronomía y servicios; capaz de crear, organizar, gestionar y dirigir empresas a nivel público o privado, basado en sólidos valores humanísticos, éticos y morales al servicio de la sociedad, dentro de conceptos y principios sostenibles.
- Desarrollar competencias para la gestión en el ejercicio profesional del Turismo para enfrentar las diversas situaciones complejas y en su desempeño personal, social y profesional.
- Desarrollar la capacidad para trabajar en equipo dando énfasis en las actitudes proactivas, la capacidad, para resolver conflictos con éxito y las habilidades comunicativas orales y escritas en el idioma nacional e inglés y otros.



- Promover investigaciones científicas en el campo del desarrollo turístico, en su ámbito y especialidades.
- Impulsar áreas de investigación, como Proyectos, para fomentar ideas de negocios o de mejora continua en las organizaciones turísticas diversas (agencias de viaje, hotelería, restauración, patrimonio cultural turístico y otras actividades vinculadas al turismo, a nivel nacional e internacional, respectivamente).
- Desarrollar competencias para trabajos, estudios e investigaciones de la administración aplicada al turismo y sus diversas especialidades o ámbitos.

#### 2.2.1.6 Comparación de las teorías o corrientes de aprendizaje

## Las corrientes pedagógicas en un flash



Raúl Antón Cuadrado @  
www.comunicacionextendida.com

Figura 1. Resumen de las teorías de aprendizaje. Fuente: Raúl Antón Cuadrado. [www.comunicacionextendida.co](http://www.comunicacionextendida.co)

### **2.2.1.7 Enfoque filosófico de la Educación Digital**

Siendo la presente, una investigación doctoral, no puede estar exenta de abordar el tema filosófico, en éste caso aplicado a la educación digital. Manuel Gómez Ortigoza (2004) indicaba: “el medio digital, que está siendo la fuerza motriz que impulsa el avance tecnológico de principios del siglo XXI, tiene características sui generis que definen su carácter y esencia”. Por lo tanto, todas las TIC (Tecnología de la información y comunicaciones), lo digital y multimedia esta transformado las profesiones y actividades humanas, donde la educación es protagonista para enseñar a cambiar y usar dicha tecnología, acorde a los tiempos y necesidades modernas.

Por lo tanto, se hace necesario impulsar y aplicar estrategias para la alfabetización tecnológica, empezando por los propios profesores o facilitadores; el gran desafío es llegar a alfabetizar tecnológicamente a la población, donde ésta sea capaz de interactuar con tecnología, lo cual se está apreciando en varios niveles de la comunidad.

Por todo ello, la tecnología (digital, multimedia y otras) debe contribuir, como un instrumento, al cabal sentido de la educación y desarrollo de la gente, en el contexto del país. Debe recordarse que la educación es el gran medio (de tipo fundamental) para adquirir, compartir e incrementar la cultura con orientación a un desarrollo social e integral. La educación es un proceso permanente de aprender y seguir mejorando como persona, no sólo en el tema de conocimientos y tecnología, sino en el tema formador de los valores éticos.

A modo de aporte, el autor de ésta investigación expone que, la esencia filosófica de la educación es formar hombres y mujeres orientados a un desarrollo personal o individual y a la vez, colectivo, dentro de una sociedad y cultura. Y dentro de dicha formación, deben existir los valores, actitudes y virtudes tan necesarias para una convivencia saludable y progresista, lo cual ayude también a superar las diversas dificultades y retos que el mundo moderno nos viene mostrando cada día.

## **2.2.2 Tecnologías de la Información y las comunicaciones (TIC)**

### **2.2.2.1 El desarrollo de las Tecnologías de la Información**

La globalización es el fenómeno histórico más destacable y representativo del presente, es la superación de los límites espaciales de las fronteras para actuar a nivel planetario: proceso iniciado en siglos anteriores, antes de que aparecieran las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Cabero (2004) refiere que las TIC no son la causa del fenómeno de la globalización, sino que actúan como motores aceleradores de este proceso.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación tienen hoy en día, una mayor presencia en todos los aspectos de la vida laboral y personal, ofreciendo un nuevo espacio de innovación en ámbitos como la industria, la salud, la administración, el comercio y la educación, Sancho (2006).

### **2.2.2.2 Evolución histórica de las tecnologías información en educación**

A continuación se presentan algunos breves sucesos históricos que se destacan con la inclusión de las Tecnologías de la información en la

educación, tomados a partir del año 1958, lo cual nos permitirá tener una visión sobre su respectiva evolución.

Tabla 1

*Evolución histórica de las TIC*

Año	Breve descripción
1958:	Aparece el primer programa para la enseñanza dedicada a la aritmética Binaria, desarrollado por Raht y Anderson, en IBM.
1969:	El Centro de Tecnología Educativa, de la Universidad de California, pudo desarrollar materiales para la educación asistida con computadora.
1970:	Surgieron en Europa los primeros proyectos y estudios para incorporar ordenadores en la enseñanza secundaria: Programas EAO.
1985:	Aparecen los programas para la enseñanza en centro de estudios, tales como tutoriales ofimática: Wordstar, Worperfect, Ms.Dos, Lotus, Dbase, Windows y otras aplicaciones informáticas.
1986:	Se presenta la primera calculadora científica CASIO con capacidad para graficar funciones de una sola variable y asociarle una tabla de valores.
1999:	Se implanta la tecnología XDSL en la conexión a Internet, permite usar el par de cobre de una línea telefónica analógica, en varias líneas de alta velocidad.
2000:	Se muestran los dispositivos miniaturizados de uso personal basados en tecnologías informáticas avanzadas (MP3, foto digital, computadoras de bolsillo).
2001:	Aparece Windows XP, el cual implica un software más especializado.
2002:	Se incluye la tecnología inalámbrica, y el uso del mouse; se acaba con con la conexión de las computadoras, con mayor movilidad de usuarios.
2003:	TIC s en la Educación, tras la apuesta por la sociedad de la información, se asigna el uso de un ordenador por 2 alumnos (aulas regionales).
2010:	Tableta digitalizadora, es un periférico que permite al usuario introducir gráficos o dibujos a mano, tal como se haría con una computadora de portátil. Aparecen nuestros productos que revolucionan el mercado de la información y la comunicación: MP5, Ipad, Ipad iphone, Ipad Ipod, diversos tipos de celulares y otros, y donde están promocionándose con nuevas versiones o actualizaciones y que sirven de apoyo al proceso educativo.

FUENTE: Elaboración propia

### 2.2.2.3 Características de las TICS

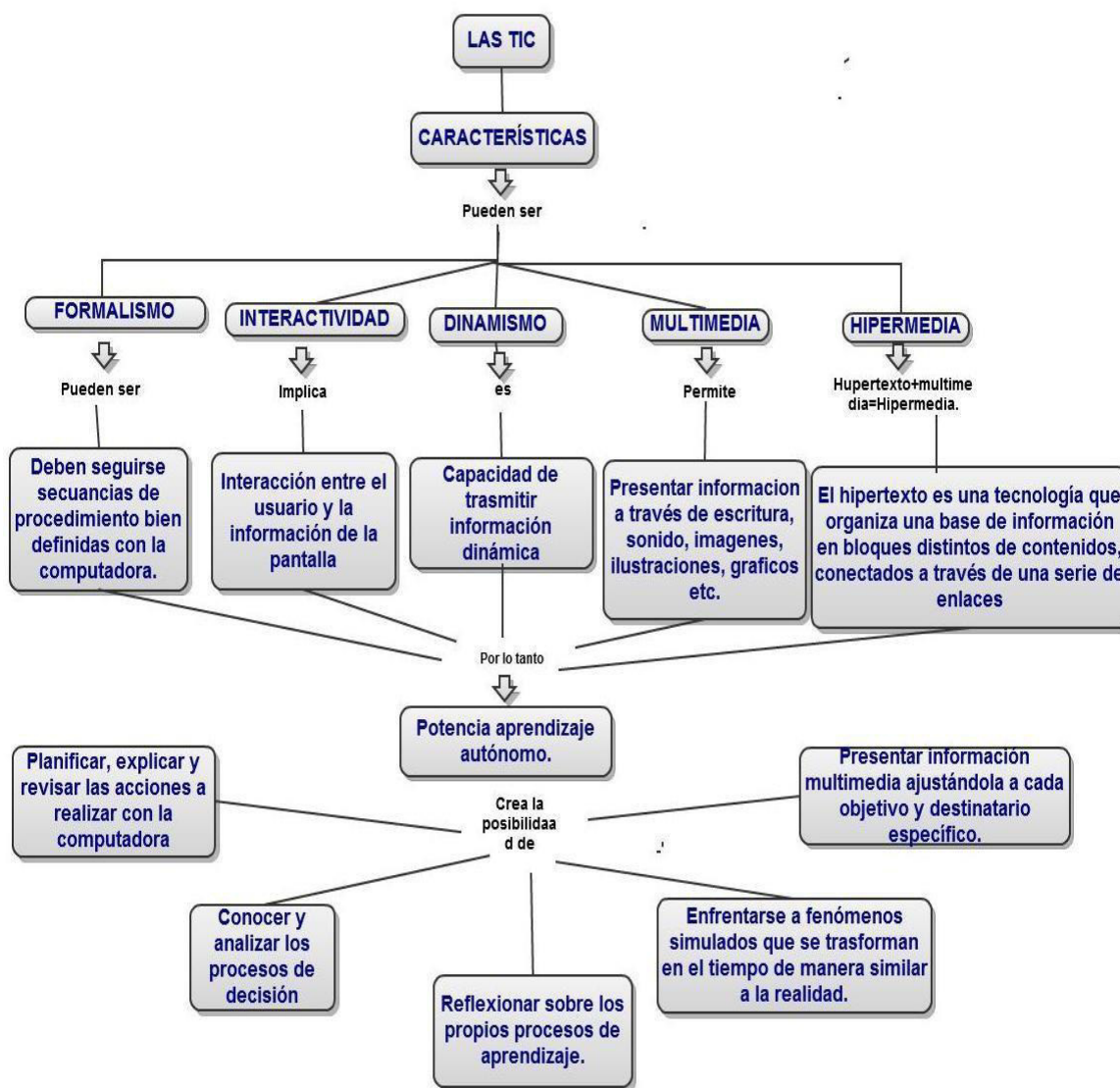


Figura 2. Características de las TIC. Fuente: elaboración propia

## 2.2.2.4 Ventajas e inconvenientes en el uso de las TIC

Según estudios realizados por Nájera (2005), se emite la siguiente tabla:

Tabla 2

*Ventajas e inconvenientes de las TIC*

VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LAS TIC	
VENTAJAS	INCONVENIENTES
<b>DESDE LA PERSPECTIVA DEL APRENDIZAJE</b>	
<p><b>Interés. Motivación.</b> Los alumnos están muy motivados al utilizar los recursos TIC y la motivación (el querer) es uno de los motores del aprendizaje, ya que incita a la actividad y al pensamiento. Por otro lado, la motivación hace que los estudiantes dediquen más tiempo a trabajar y, por tanto, es probable que aprendan más.</p> <p><b>Interacción. Continúa actividad intelectual.</b> Los estudiantes están permanentemente activos al interactuar con el ordenador y entre ellos a distancia. Mantienen un alto grado de implicación en el trabajo. La versatilidad e interactividad del ordenador, la posibilidad de "dialogar" con él, así como el gran volumen de información disponible en Internet... les atrae y mantiene su atención.</p> <p><b>Desarrollo de la iniciativa.</b> La constante participación por parte de los alumnos propicia el desarrollo de su iniciativa ya que se ven obligados a tomar continuamente nuevas decisiones ante las respuestas del ordenador a sus acciones.</p>	<p><b>Distracciones.</b> Los alumnos a veces se dedican a jugar en vez de trabajar.</p> <p><b>Dispersión.</b> La navegación por los atractivos espacios de Internet, llenos de aspectos variados e interesantes, inclina a los usuarios a desviarse de los objetivos de su búsqueda. Por su parte, el atractivo de los programas informáticos también mueve a los estudiantes a invertir mucho tiempo interactuando con aspectos accesorios.</p> <p><b>Pérdida de tiempo.</b> Muchas veces se pierde mucho tiempo buscando la información que se necesita: exceso de información disponible, dispersión y presentación atomizada, falta de método en la búsqueda...</p> <p><b>Informaciones no fiables.</b> En Internet hay muchas informaciones que no son fiables: parciales, equivocadas, obsoletas.</p> <p><b>Aprendizajes incompletos y superficiales.</b> La libre interacción de los alumnos con estos materiales, no siempre de calidad y a menudo descontextualizado, puede proporcionar aprendizajes incompletos con visiones de la realidad simplistas y poco profundas.</p>

Fuente: Marqués, P. (2003). *Impacto de las TIC en Educación Española*. Madrid:

### **2.2.2.5 Didáctica de apoyo con multimedia**

El término multimedia, comenzó a utilizarse en los años sesenta para referirse a la utilización combinada de varios medios, como películas, video y música. El concepto multimedia encapsula hoy en día estas diferentes maneras (Video animado, imágenes fijas, texto y sonido), también encapsula la maquinaria utilizada para almacenar, editar, proyectar y transmitir los datos que son la materia prima de las ideas, Poole (1999).

### **2.2.2.6 Definición y evolución de los sistemas multimedia**

Las primeras computadoras que surgieron eran poco útiles: esta afirmación aparece frecuentemente en los trabajos retrospectivos sobre Internet o sobre las computadoras. Entre otras, una de las razones citadas es que eran costosas, no muy fiables y pocas personas sabían usarlas. Las aplicaciones iniciales con computadoras eran para trabajos numéricos y posteriormente se dio la manipulación con información alfabética; la enseñanza asistida por computadora llegaría aun más tarde. El progreso con los ordenadores o computadoras ha permitido obtener un trabajo más útil y más económico.

Etimológicamente, la palabra "Multimedia" indica o significa "múltiples intermediarios" y éstos establecen la relación entre fuente u origen y el destino de la información. La Multimedia posibilita dicha relación en base a diferentes medios para transmitir, almacenar, mostrar o percibir la información, de la cual todos somos monousuarios y multiusuarios.

La definición de Multimedia es muy amplia, existen diversos autores y ponencias al respecto, tales como: "Integración de dos o más medios de comunicación que

pueden ser controlados por el usuario utilizando el computador, videos, audio y animación, texto y otros. También es la combinación de hardware, software y tecnologías de almacenamiento para facilitar un ambiente de información multisensorial (Galbreath, 1992).” Otra definición, es el intento de combinar la capacidad autoexplicativa de los medios audiovisuales con el texto y fotografías para crear un nuevo medio de comunicación único en la pantalla del computador (Lynch, 1991). Una definición muy simple y utilizada, es que la multimedia es el uso de texto, audio y video para presentar información, lo cual hace que la información cobre vida (Jamás, 1993).

Los beneficios de la presentación Multimedia son: versatilidad, flexibilidad, control del emisor, control de receptor, credibilidad, costo – beneficio y alcance; la Multimedia ofrece una mejora significativa en la efectividad de la computación como una herramienta de comunicación. La riqueza y variedad de los llamados elementos audiovisuales, combinados con las funciones y ventajas del computador despiertan interés, realidad y utilidad del proceso de la comunicación, aplicado a cualquier campo, como por ejemplo, la Multimedia aplicada a la Educación.

Justamente, la Multimedia ayuda a la educación al facilitar la visualización de problemas o soluciones; aumenta la productividad al simplificar la comunicación, reduce los problemas de interpretación y motiva la creatividad e imaginación al involucrar a los sentidos. Además, se pueden presentar imágenes de diverso tamaño, colorido y forma, así como contar con alta resolución, animación y video real. Igualmente, la Multimedia permite emplear el texto para interactuar con los sistemas de información.



### **Las aplicaciones y/o usos de la Multimedia son múltiples:**

- CD-ROM interactivo
- Presentación corporativa
- Material promocional
- Páginas de Internet
- Cursos de capacitación
- Presentación masiva
- Comunicación Interna y capacitación en Intranets
- Campañas de correo directo
- Catálogo de productos o servicios
- Lanzamiento de un nuevo producto
- Módulo de Información con touchscreen
- Herramienta de ventas
- Punto de venta electrónico
- Módulos de demostración de productos
- Memoria de un evento
- Protectores de pantalla (screen savers)
- Índice Interactivo para respaldo de información en CD
- Manuales de usuario, de servicio o de referencia TUTORIALES
- Paquetes de entrenamiento para el staff o franquicias
- Reportes anuales o presentaciones de resultados
- Publicaciones digitales
- Módulos en stands para ferias y exposiciones
- Simuladores
- Visitas a lugares virtuales o remotos (Presencia Virtual)
- Realidad Virtual
- Juegos y paquetes de entretenimiento
- Programas educativos y de enseñanza
- Prototipos interactivos
- Recopilación de vida y obra

- Demostradores electrónicos para agencias automotrices
- Árboles genealógicos interactivos con imágenes, sonido y video
- Archivo muerto de imágenes, sonidos, videos
- Y tantas otras como la imaginación nos lo permita.

Las aplicaciones multimedia abarcan productos y servicios desde el uso de la computadora y dispositivos especiales para trabajos multimedia (pantallas de alta resolución, bocinas y otros aditamentos) hasta las comunicaciones virtuales que permite la Internet (video interactivo y las videoconferencias).

Por lo tanto, la red Internet y los dispositivos de lectura de los discos compactos (televisión y computadora) son dos elementos fundamentales del concepto multimedia.

En la educación, posibilita la enseñanza y aprendizaje utilizando audio, video y texto en simultáneo, en tiempo real y diferido. La ayuda de las plataformas virtuales de información (por ejemplo, un curso on line y de tipo Blended, es otra de la ventajas de trabajar con Sistemas Multimedia).

Enseñar un curso presencial con apoyo Multimedia, posibilita despertar un mayor interés en los estudiantes y tener toda la información a su alcance en una misma plataforma virtual, todo ello gestionado en base al docente – facilitador y un alto sentido de interactividad con referidos estudiantes. En cursos semipresenciales o Blended es igualmente, de gran ayuda para complementar lo trabajado por el Profesor en aula en base a un auto aprendizaje del estudiante y a nivel on line, su uso y ventaja es mayor, ya que toda la comunicación y proceso educativo es mediante una plataforma virtual, donde están todos los contenidos grabados,

existen las tareas, el chat, foros así como las videoconferencias y cuestionarios on line, entre otros recursos y posibilidades.

La Multimedia, es una herramienta o recurso tecnológico de apoyo a la didáctica de los docentes para un mayor desarrollo del proceso enseñanza – aprendizaje y para un mejor logro de los objetivos educativos planteados. Con la evolución de las Tecnologías de la Información (TIC), explicadas anteriormente, se esperan innovaciones diversas para seguir diversificando y optimizando sus aplicaciones, como es una de ellas, el Sistema Multimedia.

Por otro lado, el docente – facilitador debe estar permanentemente capacitándose y mediante el mismo, capacitar a sus estudiantes. Hoy en día, la tecnología ocupa un lugar protagónico en las organizaciones y el desenvolvimiento mundial, por lo tanto, la educación no puede ser ajena a dicha influencia y apoyo, recordando una antigua reflexión: “las TIC por más modernas que sean, son un medio excelente de apoyo, pero no un fin”.

5

## ¿ COMO SE BENEFICIA LA DOCENCIA ?

**1. Es un medio facilitador del proceso enseñanza-aprendizaje a través de herramientas multimedia**

da Peña H

The image shows a presentation slide with a light blue border. At the top right, there is a small blue box containing the number '5'. The main title is in large, bold, blue letters. Below the title, there is a green rectangular box containing a numbered list item. At the bottom of the slide, there is a photograph of a classroom where a teacher is standing at the front, pointing at a large projection screen. Several students are seated at desks, looking towards the screen. The name 'da Peña H' is visible in the bottom right corner of the photograph area.

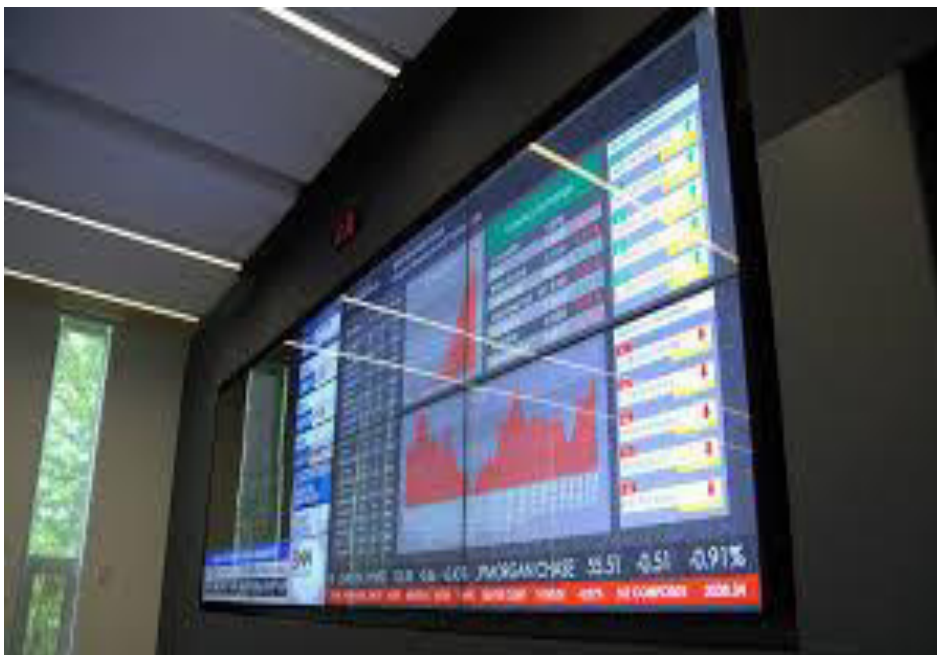
Fuente: Internet

**La educación superior desempeña un rol crucial en la productividad y el crecimiento económico del país.**



Fuente: Internet

## **USO DE LA MULTIMEDIA**



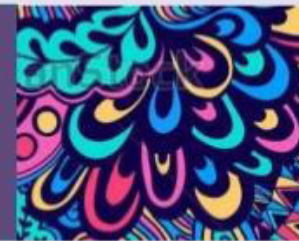
Fuente: Internet

## ELEMENTOS DIVERSOS DE LA MULTIMEDIA

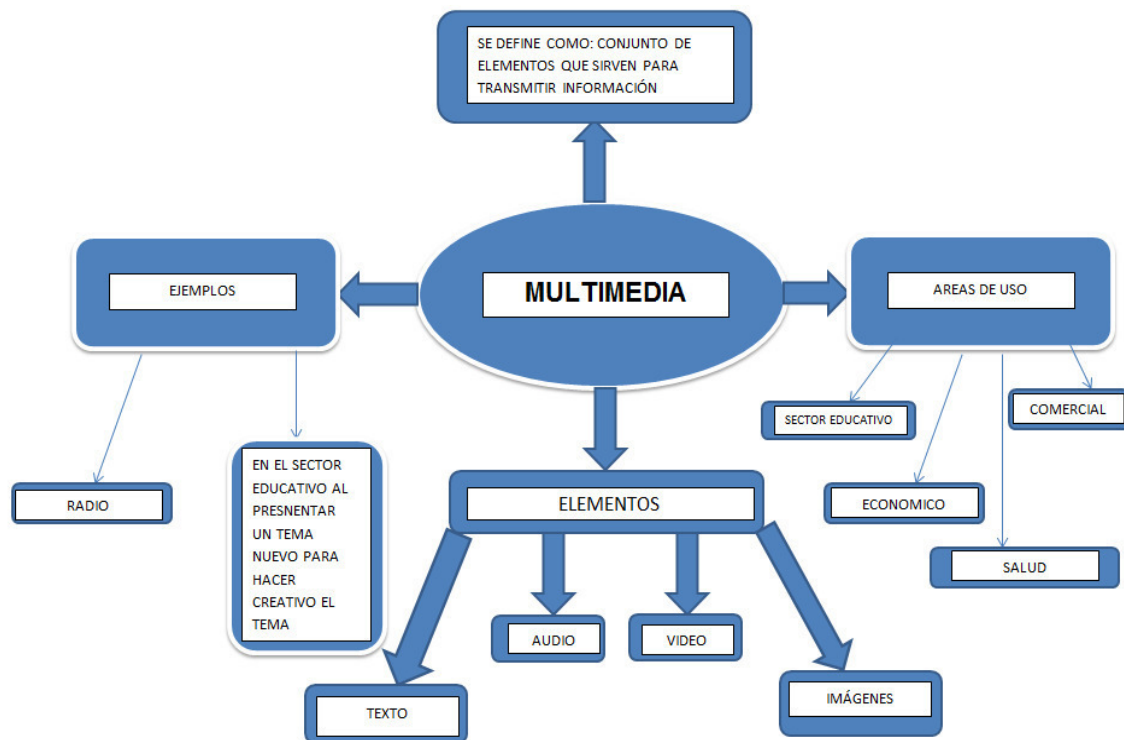


Fuente: Internet

## Importancia de la Multimedia en la Educación



- La multimedia educativa, permite al docente, dinamizar la práctica educativa.
- Permite ampliar y enriquecer los contenidos a trabajar.
- Proporcionan información estructurada de la realidad a los estudiantes
- Promueven de forma implícita o explícita, las actuaciones de los alumnos encaminándolos al aprendizaje significativo
- La interacción con la tecnología, resulta motivadora por sí sola para los estudiantes.
- Además, la buena organización de sus elementos, permite captar la atención del espectador.
- Algunos programas permiten la evaluación inmediata.
- El uso de ordenadores con frecuencia, tiene connotaciones lúdicas.



Fuente: Internet

## 2.2.3 La Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología de la Universidad San Martín de Porres

### 2.2.3.1 Ubicación

Av. Tomás Marsano N° 242, Distrito de Surquillo, Lima, Perú (Lima 34). Central Telefónica: 5136300.

### 2.2.3.2 Misión

Formar profesionales emprendedores y líderes en el campo del turismo, hotelería, y gastronomía y en servicios, con capacidad de crear, planificar, organizar, gestionar y dirigir empresas e instituciones públicas y privadas con una visión

global, con un alto nivel y exigencia académica fundamentada en la investigación científica y tecnológica, motivando el cultivo de actitudes proactivas con capacidad de adaptación al cambio, trabajo en equipo y en condiciones adversas, basados en sólidos valores humanísticos, éticos y morales al servicio de la sociedad, dentro de conceptos y principios sostenibles.

### **2.2.3.3 Visión**

En el transcurso de los próximos cinco años mantendremos nuestro lugar como la primera Escuela Profesional de Turismo y Hotelería en formar profesionales con sólidos valores humanísticos, éticos y morales en el campo del turismo, hotelería, gastronomía y en servicios.

### **2.2.3.4 Cultura Institucional**

La Escuela Profesional de Turismo y Hotelería promueve los siguientes valores:

- Búsqueda de la verdad.
- Respeto a la persona.
- Búsqueda de la excelencia.
- Integridad.
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Actitud innovadora y emprendedora.
- Conservación ambiental.
- Comunicación efectiva.
- Compromiso con el desarrollo del país.

### **2.2.3.5 Breve reseña histórica**

La Escuela Profesional de Turismo y Hotelería fue la primera escuela de turismo del Perú, su experiencia data de hace 31 años. Fundada en abril de 1985 y en la actualidad cuenta con dos certificaciones internacionales:

- Certificación UNWTO – TedQual que otorga la Organización Mundial de Turismo (OMT).
- Certificación por la Agencia para la Calidad Educativa del Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) de España.

### **2.2.3.6 Actividades Académicas**

La Escuela Profesional de Turismo y Hotelería tiene contenidas todas sus actividades estratégicas en el Plan Estratégico 2013 – 2017 y siguiendo los siguientes objetivos estratégicos:

- Buscar permanentemente la excelencia apoyando el desarrollo docente.
- Fomentar la investigación y publicación de trabajos.
- Incrementar los ingresos por centros de producción.
- Mejorar la infraestructura.
- Ampliar nuestra presencia a nivel nacional e internacional.

### **2.2.3.7 Objetivos de Calidad**

- Lograr la excelencia académica en sus procesos de enseñanza – aprendizaje en los programas de pregrado y postgrado.
- Optimizar la estructura organizacional.
- Mejorar permanentemente la calidad del personal docente y administrativo.



- Gestionar de manera efectiva los recursos materiales y servicios.
- Gestionar por resultados.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Aprendizaje:** Adquisición del conocimiento por medio del estudio, el ejercicio o la experiencia, en especial de los conocimientos necesarios para aprender alguna profesión, arte u oficio.

**Aprendizaje actitudinal:** Está compuesto por elementos cognitivos, afectivos y conativos, de manera integrada e interdependiente, contribuyen a que la gente reaccione de una manera concreta o específica.

**Aprendizaje autónomo:** Forma de aprender de una manera independiente, donde el estudiante desarrolla su aprendizaje en base a su iniciativa y responsabilidad propia. El estudiante pasa de ser enseñado a aprender por sí mismo; dicho aprendizaje se logra fuera del aula y acude a ella para orientarse.

**Aprendizaje cognitivo:** Conjunto de teorías, leyes y principios que han desarrollado diversos investigadores o autores, y que se transmiten al aprendiz.

**Aprendizaje de forma asincrónica:** Es cuando se efectúa en tiempo no simultáneo, utilizando chat o correos, de manera diferida, por ejemplo la retroalimentación del facilitador al estudiante que formuló una consulta con anterioridad (correo, foros, wikis, y otras).

**Aprendizaje de forma sincrónica:** Es cuando se realiza en tiempo real, estando comunicados estudiantes y facilitador, aquí la retroalimentación es inmediata (internet, chat, video conferencia y otras).

**Aprendizaje procedimental:** Conjunto de desarrollo de habilidades y destrezas motoras, aplicativas, que el estudiante ejecuta.

**Aprendizaje por competencias:** Es el tipo de aprendizaje integral, donde el aprendiz o estudiante conjuga el saber, hacer y ser (conocimiento, aplicación y comportamiento o actitud).

**Aprendizaje significativo:** El tipo de aprendizaje en que un estudiante relaciona la información nueva, con la que ya posee, reajustando y reconstruyendo ambas informaciones en este proceso.

**Aula Virtual:** Espacio en el que, mediante la teleinformática, estudiantes y facilitadores o tutores, ubicados físicamente en lugares diversos, participan e interactúan en el proceso de aprendizaje.

**Biblioteca en línea:** Es aquella que tiene su acervo a disposición de los lectores por la vía del Internet. Se puede acceder a ella desde lugares lejanos para consultar sus catálogos y textos, y otras informaciones afines.

**Capacidades:** Es la preparación e idoneidad indispensable que debe tener una persona para desempeñar un trabajo, cargo o actividad. Existen tres tipos de capacidades (a nivel de competencias) cognitivas, procedimentales y actitudinales. Las tres se complementan y, son igualmente importantes: conocimiento, técnica y valores éticos.

**Competencias blandas:** Se refieren al conjunto de habilidades que orientan el debido comportamiento de un profesional. Por ejemplo: trabajo en equipo,

adaptación al cambio, liderazgo, toma de decisiones, inteligencia emocional, entre otras. Son fundamentales para el desarrollo personal.

**Didáctica:** Método o forma de enseñar, herramienta principal en el proceso educativo, dispone de una serie de estrategias, se apoya en recursos tecnológicos (como la Multimedia) y otros, para lograr una mejor didáctica (El arte de enseñar).

**Enseñanza:** Procede del latín in-signare que representa a mostrar mediante signos algo, lo que se entiende cómo hacer patente o evidente aquello que aparece oculto, no claro o encubierto. Por lo tanto, el educador es él que devela, al educando, aclarando conceptos o significados no claros por sí mismos.

**Facilitador:** Rol de una persona donde orienta a un grupo hacia los objetivos y cómo lograrlos, sin tomar partido de ello, brinda todas las facilidades necesarias y previas, además los retroalimenta.

**Multimedia:** Se utiliza para referirse a cualquier objeto o sistema que utiliza múltiples medios de expresión físicos o digitales para presentar o comunicar información. De allí la expresión multimedios. Los medios pueden ser variados, desde texto e imágenes, hasta animación, sonido, video, etc., se aplican en el proceso educativo, como un recurso de apoyo a la didáctica.

**Pedagogía:** Etimológicamente, cuidado de niños. Es la ciencia de la educación de niños, jóvenes y adultos, mediante un sistema de influencia organizada. En los adultos, específicamente, se llama *Andragogía*.

**Recursos multimedia:** Sistema o conjunto de recursos tecnológicos (proviene de las TICs) que se aplican de manera conjugada para presentar o comunicar información y se aplican a diferentes procesos, por ejemplo, al proceso educativo. Dichos recursos lo componen: texto, sonido, video, animación y la interactividad en una sola presentación informativa

**Retroalimentación:** Proceso en el cual se realiza una comunicación fluida y permanente, entre los participantes de un diálogo, intercambiando análisis, opiniones y trabajos. En el aprendizaje, es un tema fundamental.

**Situaciones didácticas:** Son escenarios de aprendizaje y actividades que coordinadas entre sí, propician que los estudiantes dominen los contenidos y desarrollen una competencia; hay una interactividad entre el docente y los estudiantes, cuenta con una secuencia didáctica.

**Tecnologías de la información y comunicaciones (TIC):** son los diversos recursos que pueden procesar, almacenar y difundir cualquier tipo de información, así como establecer comunicación entre personas ubicadas en diferentes escenarios geográficos. Ejemplos: Internet, chat, correo electrónico, foros, plataformas y otros. Se aplican en diversos campos y aplicaciones profesionales, como en la educación en general y sus diversas modalidades.

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1 Formulación de hipótesis general y específicas**

#### **3.1.1 Hipótesis general**

La multimedia, como recurso de apoyo didáctico, refuerza significativamente el desarrollo de capacidades en la asignatura de Administración I, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo en la Universidad de San Martín de Porres: 2016.

#### **3.1.2. Hipótesis específicas**

La multimedia, como recurso de apoyo didáctico, refuerza significativamente el desarrollo de capacidades cognitivas, en la asignatura de Administración I, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo en la Universidad de San Martín de Porres: 2016.

La multimedia, como recurso de apoyo didáctico, refuerza significativamente el desarrollo de capacidades procedimentales, en la asignatura de Administración I,

en los estudiantes de la carrera profesional de turismo en la Universidad de San Martín de Porres: 2016.

El uso de la multimedia, como recurso de apoyo didáctico, refuerza significativamente el desarrollo de capacidades actitudinales, en la asignatura de Administración I, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo en la Universidad de San Martín de Porres: 2016.

### **3.2. Variables y definición operacional**

#### **3.2.1 Variables**

##### **3.2.1.1 Variable independiente (x): uso de la multimedia como recurso de apoyo didáctico**

Se refiere al elemento, proceso u objeto que se emplea, en éste caso la multimedia dentro del proceso educativo y especialmente en la didáctica, como un recurso o herramienta de apoyo a la misma.

##### **3.2.1.2 Variable dependiente (y): desarrollo de las capacidades en la asignatura de Administración I**

Se refiere a la manera de conocer el nivel y cómo refuerza en el desarrollo de las capacidades, dentro de la enseñanza de la asignatura de Administración I en los estudiantes de la carrera profesional de Turismo.

### 3.2.2 Definición operacional de variables

Tabla 3 Definición operacional de la variable independiente

<b>USO DE LA MULTIMEDIA COMO RECURSO DE APOYO DIDÁCTICO</b>
INDICADORES:
A. Nivel de uso.
B. Nivel de conocimiento de la multimedia.
INSTRUMENTOS:
1. Cuestionarios a los estudiantes y docentes.
2. Entrevistas a los estudiantes y docentes.

Tabla N° 4 Definición operacional de la variable dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
<b>DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE LA ASIGNATURA DE ADMINISTRACIÓN I</b>	<b>Cognitivas</b>	<b>Pensamiento Estructurado</b>	+ Orden de ideas + Asertividad	Questionario
		<b>Pensamiento Sistémico</b>	+ Raciocinio + Aprendizaje rápido	y Guía de Entrevista
		<b>Pensamiento Lógico</b>	+ Estructura mapas conceptuales + Concatena ideas	
	Procedimentales	<b>Clasifica las Teorías Administrativas</b>	+ Por autores + Por los principios administrativos propios	
		<b>Diseña Procesos</b>	+ Realiza mapeo + Diseña MOF'S, POV'S	
		<b>Aplica Resultados</b>	+ Eficacia + Eficiencia	
	<b>Actitudinales</b>	<b>Liderazgo</b>	+ Tiene seguidores + Implanta un estilo propio	
		<b>Trabajo en Equipo</b>	+ Acuerdos comunes + Logros compartidos	
		<b>Comunicación</b>	+ Transmite mensajes + Logra aceptación	

*Fuente: elaboración propia del investigador*



## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño Metodológico**

No Experimental, ex post facto. Se aplicaron cuestionarios y entrevistas a estudiantes y profesores para conocer sus apreciaciones y explicar en qué medida o nivel, el uso del recurso multimedia como apoyo didáctico, refuerza el desarrollo de capacidades, de la asignatura de Administración I, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo de la Universidad San Martín de Porres, período 2016.

#### **El enfoque fue mixto (cualitativo y cuantitativo)**

- El componente cuantitativo, se pone de manifiesto en la técnica de cuestionario estructurado y el análisis de las variables.
- El componente cualitativo, se pone de manifiesto en la técnica de las entrevistas a profundidad.

## **4.2 Diseño muestral**

Es un diseño no probabilístico; se utilizó el muestreo intencional por conveniencia; se seleccionaron los estudiantes que fueron más asequibles para la aplicación del cuestionario y entrevista, previa autorización de las autoridades respectivas.

La población estuvo conformada por los 100 estudiantes del Cuarto ciclo de la Escuela de Turismo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Psicología y Turismo de la Universidad de San Martín de Porres, matriculados en la asignatura de Administración I, en el año 2016, segundo semestre.

Están incluidos 70 estudiantes regulares y 30 del tercio superior, con el mayor desempeño académico en las secciones respectivas. Además se incluyen a 6 docentes que enseñan la misma asignatura. Este criterio de inclusión obedece a las instrucciones brindadas por el Señor Decano de la Escuela de Turismo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Psicología y Turismo de la Universidad de San Martín de Porres, quien otorgó permiso al investigador para realizar la recolección de datos, con la condición que se hiciese esa diferenciación o selección, pues es de su interés el obtener los datos segmentados o clasificados de esta manera para su posterior estudio, por parte del mencionado Decano, para implementar medidas convenientes que realcen el proceso de enseñanza - aprendizaje en la Escuela de Turismo, bajo su Decanatura.

Se excluyen estudiantes que no estén matriculados o que no hayan asistido el día en que se aplicaron los instrumentos de levantamiento de información, los cuestionarios y las entrevistas, respectivamente.

### **4.3. Técnicas de recolección de datos**

#### **4.3.1. Técnicas**

Las técnicas empleadas fueron:

- Cuestionarios estructurados, aplicados a los estudiantes de la asignatura de Administración I, de la carrera profesional de turismo.
- Cuestionarios estructurados, aplicados a los Profesores de la asignatura de la Administración I. de la carrera profesional de turismo.
- Entrevista a profundidad, aplicadas a los estudiantes de la asignatura de Administración I, de la carrera profesional de turismo.
- Entrevista a profundidad, aplicadas a los Profesores de la asignatura de Administración I, de la carrera profesional de turismo.

#### **4.3.2 Validez de los instrumentos**

Dado que no se trata de escalas de medición, no se requiere de análisis de confiabilidad.

### **4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Se utilizó la distribución de frecuencias absolutas y porcentuales, para presentar los resultados del procesamiento del cuestionario aplicado.

### **4.5. Aspectos éticos**

Se siguieron las normas éticas de confidencialidad en cuanto al manejo de la información proporcionada por los estudiantes, evitando tomar fotos o filmar a los docentes en el desempeño de sus labores en sus respectivas aulas, limitándonos a observar, escuchar y registrar manualmente los datos pertinentes.

## **CAPITULO V: RESULTADOS**

En concordancia a la población y muestra estudiada se aplicaron los respectivos instrumentos de recolección o levantamiento de la información y se procesó los respectivos tabulados, resúmenes y consolidados, elaborándose los siguientes cuadros de resultados:

## 5.1 Resultados del cuestionario aplicado a docentes y estudiantes

### 5.1.1. Variable independiente: Uso de la multimedia como recurso de apoyo didáctico

#### 1. Utiliza los recursos multimedia:

ALTERNATIVAS	DOCENTES DE LA ASIGNATURA		ESTUDIANTES			
	F	%	REGULARES		TERCIO DE LAS AULAS	
	F	%	F	%	F	%
a-. Muy frecuentemente	2	33,33	23	32,86	19	63,34
b-. Frecuentemente	3	50	27	38,58	7	23,33
c-. Muy poco	1	16,67	17	24,28	3	10
d-. No utiliza	0	0	3	4,28	1	3,33
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Figura 4.* Tabulación de la pregunta 1 del Cuestionario por segmentos: Docentes de la Asignatura, estudiantes regulares y estudiantes que conforman el tercio superior de las aulas. Fuente: Elaboración propia del investigador.

Del total de docentes encuestados (6 docentes, 100.00%), 2 de ellos (33.33%) manifestaron que muy frecuentemente utilizan los recursos multimedia; 3 docentes (50.00 %) respondieron que frecuentemente utilizan los recursos multimedia; y 1 docente (16.67 %) respondió que muy poco utiliza los recursos multimedia.

Del total de estudiantes regulares encuestados (70 estudiantes, 100.00%), 23 estudiantes (32.86 %) respondieron que muy frecuentemente utilizan los recursos multimedia; 27 estudiantes (38.58%) respondieron que frecuentemente utilizan los

recursos multimedia; 17 estudiantes (24.28 %) respondieron que muy poco utilizan los recursos multimedia; y 3 estudiantes (4.28%) respondieron que no utilizan los recursos multimedia.

Del total de estudiantes que conforman el tercio de las aulas encuestados (30 estudiantes, 100.00%), 19 estudiantes (63.34 %), respondieron que muy frecuentemente utilizan los recursos; 7 estudiantes (23.33 %) respondieron que frecuentemente utilizan los recursos multimedia; 3 estudiantes (10.00%) respondieron que muy poco utilizan los recursos multimedia; y 1 estudiante (3.33%) respondió que no utiliza dichos recursos.

2. Conoce el manejo básico de dichos recursos multimedia:

ALTERNATIVAS	DOCENTES DE LA ASIGNATURA		ESTUDIANTES			
	F	%	REGULARES		TERCIO DE LAS AULAS	
	F	%	F	%	F	%
a-. De manera amplia	2	33,33	12	17,14	5	16,66
b-. Medianamente	3	50	37	52,86	21	70
c-. Poco	1	16,67	19	27,14	2	6,67
d-. No conoce	0	0	2	2,86	2	6,67
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Figura 5.* Tabulación de la pregunta 2 del Cuestionario por segmentos: Docentes de la Asignatura, estudiantes regulares y estudiantes que conforman el tercio superior de las aulas. Fuente: Elaboración propia del investigador.

Del total de docentes encuestados (6 docentes, 100.00%), 2 de ellos (33.33%) manifestaron que conocen el manejo básico de los recursos multimedia de manera amplia; 3 docentes (50.00 %) respondieron que medianamente conocen el manejo básico de los recursos multimedia; y 1 docente (16.67 %) respondió que conoce poco el manejo básico de los recursos multimedia.

Del total de estudiantes regulares encuestados (70 estudiantes, 100.00%), 12 estudiantes (17.14 %), respondieron que conocen el manejo básico de los recursos multimedia de manera amplia; 37 estudiantes (52.86 %) respondieron que medianamente conocen el manejo básico de los recursos multimedia; 19 estudiantes (27.14 %) respondieron que conocen poco el manejo básico de los recursos multimedia; 2 estudiantes (2.86 %) respondieron que no conocen dicho manejo.

Del total de estudiantes que conforman el tercio de las aulas encuestados (30 estudiantes, 100.00%), 5 estudiantes (16.66 %), respondieron que conocen el manejo básico de los recursos multimedia de manera amplia; 21 estudiantes (70.00 %) respondieron que medianamente conocen el manejo básico de los recursos multimedia; 2 estudiantes (6.67%) respondieron que poco conocen el manejo de los recursos multimedia; y 2 estudiantes (6.67 %) respondieron que no conocen el manejo de dichos recursos.



## DIMENSIÓN 1: APRENDIZAJE AUTÓNOMO

3. Opina que el aprendizaje autónomo del estudiante de Administración, en contenidos actualizados por su profesor o facilitador, le permitirá reforzar su aprendizaje al utilizar los recursos multimedia educativa que se encuentran en:

ALTERNATIVAS	DOCENTES DE LA ASIGNATURA		ESTUDIANTES			
	F	%	REGULARES		TERCIO DE LAS AULAS	
	F	%	F	%	F	%
A. Campus Virtual (acceso ilimitado a WI Fi + uso de biblioteca)	4	66,66	62	88,58	20	66,66
B. Guías Técnicas (modelos validado + problemas resueltos)	1	16,67	3	4,28	5	16,67
C. Silabo (materialización del currículo + experiencias de aprendizaje)	1	16,67	5	7,14	5	16,67
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Figura 6.* Tabulación de la pregunta 3 del Cuestionario por segmentos: Docentes de la Asignatura, estudiantes regulares y estudiantes que conforman el tercio superior de las aulas. Fuente: Elaboración propia del investigador.

Del total de docentes encuestados (6 docentes, 100.00%), 4 de ellos (66.66%) manifestaron que los contenidos actualizados por parte del profesor o facilitador que le permitirá reforzar al estudiante su aprendizaje al utilizar los recursos multimedia educativa, se encuentran en el Campus Virtual (con el acceso ilimitado a Wi Fi a uso de biblioteca); 1 docente (16.67 %) respondió que los recursos multimedia a utilizar están en las Guías Técnicas; y 1 docente (16.67 %) respondió que se encuentran en el Sílabo (como materialización del currículo más las experiencias de aprendizaje).

Del total de estudiantes regulares encuestados (70 estudiantes, 100.00%), 62 estudiantes (88.58 %), respondieron que los recursos multimedia se encuentran en el Campus Virtual; 3 estudiantes (4.28 %) respondieron que en las Guías Técnicas; y 5 estudiantes (7.14 %) respondieron que en el Sílabo.

Del total de estudiantes que conforman el tercio de las aulas encuestados (30 estudiantes, 100.00%), 20 estudiantes (66.66 %), respondieron que los recursos multimedia se encuentran en el Campus Virtual; 5 estudiantes (16.67 %) respondieron que en las Guías Técnicas; y 5 estudiantes (16.67 %) respondieron que en el Sílabo.

## DIMENSIÓN 2: FLEXIBILIDAD DE ITINERARIO FORMATIVO

4. Opina que la flexibilidad de itinerario formativo, que tendría el estudiante de Administración para el uso de los recursos multimedia, le permitirá una comunicación permanente con sus compañeros y tutores para reforzar su aprendizaje de forma sincrónica o asincrónica al utilizar los:

ALTERNATIVAS	DOCENTES DE LA ASIGNATURA		ESTUDIANTES			
	F	%	REGULARES		TERCIO DE LAS AULAS	
	F	%	F	%	F	%
A. Foros (debatir el contenido del curso + ponerse al día en forma sincrónica)	3	50	36	51,43	11	36,67
B. Cuestionarios (uso para exámenes o mini test de lecturas + permite repetirlo varias veces)	2	33,33	8	11,43	9	30
C. Tareas (permite la evaluación del alumno + el alumno recibe comentarios del docente)	1	16,67	26	37,14	10	33,33
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Figura 7. Tabulación de la pregunta 4 del Cuestionario por segmentos: Docentes de la Asignatura, estudiantes regulares y estudiantes que conforman el tercio superior de las aulas. Fuente: Elaboración propia del investigador.

Del total de docentes encuestados (6 docentes, 100.00%), 3 de ellos (50.00%) manifestaron que la flexibilidad de itinerario formativo para reforzar su aprendizaje de forma sincrónica o asincrónica sería al utilizar los Foros; 2 docentes (33.33 %) respondieron que la flexibilidad de itinerario formativo para reforzar su aprendizaje de forma sincrónica o asincrónica sería al utilizar los Cuestionarios; y 1 docente (16.67 %) respondió que sería al utilizar las Tareas.

Del total de estudiantes regulares encuestados (70 estudiantes, 100.00%), 36 estudiantes (51.43 %), respondieron que la flexibilidad de itinerario formativo para

reforzar su aprendizaje de forma sincrónica o asincrónica sería al utilizar los Foros; 8 estudiantes (11.43 %) respondieron que la flexibilidad de itinerario formativo para reforzar su aprendizaje de forma sincrónica o asincrónica sería al utilizar los Cuestionarios; y 26 estudiantes (37.14 %) respondieron que sería al utilizar las Tareas.

Del total de estudiantes que conforman el tercio de las aulas encuestados (30 estudiantes, 100.00%), 11 estudiantes (36.67 %), respondieron la flexibilidad de itinerario formativo para reforzar su aprendizaje de forma sincrónica o asincrónica sería al utilizar los Foros; 9 estudiantes (30.00 %) respondieron que la flexibilidad de itinerario formativo para reforzar su aprendizaje de forma sincrónica o asincrónica sería al utilizar los Cuestionarios; y 10 estudiantes (33.33 %) respondieron que sería al utilizar las Tareas.

### DIMENSIÓN 3: RETROALIMENTACIÓN PERMANENTE

5. Opina que la promoción del desarrollo cognitivo, hacia la resolución de situaciones didácticas a través del uso de los recursos multimedia educativa, le permitirá a los estudiantes de Administración desarrollar un pensamiento sistémico, estructurado, lógico y formal en su aprendizaje, estimulando una retroalimentación permanente a través de:

ALTERNATIVAS	DOCENTES DE LA ASIGNATURA		ESTUDIANTES			
	F	%	REGULARES		TERCIO DE LAS AULAS	
	F	%	F	%	F	%
A. Coordinación (trasmisión de contenidos actualizados en forma sincrónica y/o asincrónica)	1	16,67	45	64,28	15	50
B. Seguimiento (uso de multimedia en desarrollo asignatura de Administración)	4	66,66	11	15,72	8	26,67
C. Control (presentación de tareas asignadas a los estudiantes de turismo).	1	16,67	14	20	7	23,33
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Figura 8.* Tabulación de la pregunta 5 del Cuestionario por segmentos: Docentes de la Asignatura, estudiantes regulares y estudiantes que conforman el tercio superior de las aulas. Fuente: Elaboración propia del investigador.

Del total de docentes encuestados (6 docentes, 100.00%), 1 de ellos (16.67%) manifestó que la promoción del desarrollo cognitivo hacia la resolución de situaciones didácticas, estimulando una retroalimentación permanente, se logra a través de la Coordinación; 4 docentes (66.66 %) manifestaron que se logra a través del Seguimiento; y 1 docente (16.67 %) respondió que se logra a través del Control.

Del total de estudiantes regulares encuestados (70 estudiantes, 100.00%), 45 de ellos (64.28%) manifestaron que la promoción del desarrollo cognitivo hacia la resolución de situaciones didácticas, estimulando una retroalimentación permanente, se logra a través de la Coordinación; 11 estudiantes (15.72 %) manifestaron que se logra a través del Seguimiento; y 14 estudiantes (20.00 %) respondieron que se logra a través del Control.

Del total de estudiantes que conforman el tercio de las aulas encuestados (30 estudiantes, 100.00%), 15 de ellos (50.00%) manifestaron que la promoción del desarrollo cognitivo hacia la resolución de situaciones didácticas, estimulando una retroalimentación permanente, se logra a través de la Coordinación; 8 estudiantes (15.72 %) manifestaron que se logra a través del Seguimiento; y 7 estudiantes (20.00 %) respondieron que se logra a través del Control.

6. Los recursos multimedia le ayudan a mejorar su enseñanza-aprendizaje:

ALTERNATIVAS	DOCENTES DE LA ASIGNATURA		ESTUDIANTES			
	F	%	REGULARES		TERCIO DE LAS AULAS	
			F	%	F	%
a-. Significativamente	2	33,33	29	41,42	14	46,67
b-. Medianamente	3	50	27	38,58	12	40
c-. Poco	1	16,67	11	15,72	4	13,33
d-. No ayuda	0	0	3	4,28	0	0
<b>TOTAL</b>	6	100	70	100	30	100

Figura 9. Tabulación de la pregunta 6 del Cuestionario por segmentos: Docentes de la Asignatura, estudiantes regulares y estudiantes que conforman el tercio superior de las aulas. Fuente: Elaboración propia del investigador.

Del total de docentes encuestados (6 docentes, 100.00%), 2 de ellos (33.33%) manifestaron que los recursos multimedia le ayudan a mejorar su enseñanza-aprendizaje significativamente; 3 docentes (50.00 %) manifestaron que medianamente; y 1 docente (16.67 %) respondió que poco.

Del total de estudiantes regulares encuestados (70 estudiantes, 100.00%), 29 de ellos (41.42%) manifestaron que los recursos multimedia le ayudan a mejorar su enseñanza-aprendizaje significativamente; 27 estudiantes (38.58 %) manifestaron que medianamente; 11 estudiantes (15.72 %) respondieron que poco; y 3 estudiantes (4.28 %) respondieron que no ayuda.

Del total de estudiantes que conforman el tercio de las aulas (30 estudiantes, 100.00%), 14 de ellos (46.67%) manifestaron que los recursos multimedia le ayudan a mejorar su enseñanza-aprendizaje significativamente; 12 estudiantes (40.00 %) manifestaron que medianamente; y 4 estudiantes (13.33 %) respondieron que poco.

7. Los recursos multimedia incentivan su deseo de investigar:

ALTERNATIVAS	DOCENTES DE LA ASIGNATURA		ESTUDIANTES			
	F	%	REGULARES		TERCIO DE LAS AULAS	
			F	%	F	%
a-. Significativamente	1	16,67	25	35,72	7	23,33
b-. Medianamente	4	66,66	35	50	22	73,34
c-. Poco	1	16,67	7	10	0	0
d-. No ayuda	0	0	3	4,28	1	3,33
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Figura 10.* Tabulación de la pregunta 7 del Cuestionario por segmentos: Docentes de la Asignatura, estudiantes regulares y estudiantes que conforman el tercio superior de las aulas. Fuente: Elaboración propia del investigador.

Del total de docentes encuestados (6 docentes, 100.00%), 1 de ellos (16.67%) manifestó que los recursos multimedia incentivan su deseo de investigar significativamente; 4 docentes (66.66 %) manifestaron que medianamente; y 1 docente (16.67 %) respondió que poco.

Del total de estudiantes regulares encuestados (70 estudiantes, 100.00%), 25 de ellos (35.72%) manifestaron que los recursos multimedia incentivan su deseo de investigar significativamente; 35 estudiantes (50.00 %) manifestaron que medianamente; 7 estudiantes (10.00 %) respondieron que poco; y 3 estudiantes (4.28 %) respondieron que no ayuda.

Del total de estudiantes que conforman el tercio de las aulas encuestados (30 estudiantes, 100.00%), 7 de ellos (23.33%) manifestaron que los recursos multimedia incentivan su deseo de investigar significativamente; 22 estudiantes (73.34 %) manifestaron que medianamente; y 1 estudiante (3.33 %) respondió que no ayuda.



8. Dichos recursos influyen en su rendimiento o desempeño académico:

ALTERNATIVAS	DOCENTES DE LA ASIGNATURA		ESTUDIANTES			
	F	%	REGULARES		TERCIO DE LAS AULAS	
			F	%	F	%
a-. Significativamente	1	16,67	25	35,72	7	23,33
b-. Medianamente	4	66,66	35	50	22	73,34
c-. Poco	1	16,67	7	10	0	0
d-. No ayuda	0	0	3	4,28	1	3,33
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Figura 11. Tabulación de la pregunta 8 del Cuestionario por segmentos: Docentes de la Asignatura, estudiantes regulares y estudiantes que conforman el tercio superior de las aulas. Fuente: Elaboración propia del investigador.

Del total de docentes encuestados (6 docentes, 100.00%), 1 de ellos (16.67%) manifestó que los recursos multimedia influyen en su rendimiento o desempeño académico significativamente; 4 docentes (66.66 %) manifestaron que medianamente; y 1 docente (16.67 %) respondió que poco.

Del total de estudiantes regulares encuestados (70 estudiantes, 100.00%), 25 de ellos (35.72%) manifestaron que los recursos multimedia influyen en su rendimiento o desempeño académico significativamente; 35 estudiantes (50.00 %) manifestaron que medianamente; 7 estudiantes (10.00 %) respondieron que poco; y 3 estudiantes (4.28 %) respondió que no ayuda.

Del total de estudiantes que conforman el tercio de las aulas encuestados (30 estudiantes, 100.00%), 7 de ellos (23.33%) manifestaron que los recursos multimedia influyen en su rendimiento o desempeño académico significativamente; 22 estudiantes (73.34 %) manifestaron que medianamente; y 1 estudiante (3.33 %) respondió que no ayuda.

### 5.1.2 Variable dependiente: desarrollo de capacidades en la asignatura de Administración I

9. Usted percibe que los recursos multimedia contribuyen al desarrollo de capacidades en la Asignatura de Administración I:

ALTERNATIVAS	DOCENTES DE LA ASIGNATURA		ESTUDIANTES			
	F	%	REGULARES		TERCIO DE LAS AULAS	
	F	%	F	%	F	%
a-. Significativamente	1	16,67	38	54,28	19	63,33
b-. Medianamente	5	83,33	27	38,58	9	30
c-. Poco	0	0	5	7,14	2	6,67
d-. No contribuye	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Figura 12. Tabulación de la pregunta 9 del Cuestionario por segmentos: Docentes de la Asignatura, estudiantes regulares y estudiantes que conforman el tercio superior de las aulas. Fuente: Elaboración propia del investigador.

Del total de docentes encuestados (6 docentes, 100.00%), 1 de ellos (16.67%) manifestó que los recursos multimedia contribuyen al desarrollo de capacidades en la Asignatura de Administración I significativamente; 5 docentes (83.33 %) respondieron que medianamente; y 5 docentes (7.14 %) respondieron que poco.

Del total de estudiantes regulares encuestados (70 estudiantes, 100.00%), 38 de ellos (54.28%) manifestaron que los recursos multimedia contribuyen al desarrollo de capacidades en la Asignatura de Administración I significativamente; 27 estudiantes (38.58 %) respondieron que medianamente; y 5 estudiantes (7.14 %) respondieron que poco.

Del total de estudiantes que conforman el tercio de las aulas encuestados (30 estudiantes, 100.00%), 19 de ellos (63.33%) manifestaron que los recursos multimedia contribuyen al desarrollo de capacidades en la Asignatura de Administración I significativamente; 9 estudiantes (30.00 %) respondieron que medianamente; y 2 estudiantes (6.67 %) respondieron que poco.

## DIMENSIÓN 1: CAPACIDADES COGNITIVAS

10. Opina que la disciplina y el esfuerzo con que se empeñan los estudiantes de Administración I, para reforzar su aprendizaje a través de los recursos multimedia educativa, elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo cognitivo.

ALTERNATIVAS	DOCENTES DE LA ASIGNATURA		ESTUDIANTES			
	F	%	REGULARES		TERCIO DE LAS AULAS	
	F	%	F	%	F	%
A. Pensamiento estructurado (orden de ideas + asertividad)	1	16,67	21	30	13	43,33
B. Pensamiento sistémico (raciocinio + aprendizaje rápido)	3	50	29	41,42	15	50
C. Pensamiento Lógico (estructura mapas conceptuales + concatena ideas)	2	33,33	20	28,58	2	6,67
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Figura 13.* Tabulación de la pregunta 10 del Cuestionario por segmentos: Docentes de la Asignatura, estudiantes regulares y estudiantes que conforman el tercio superior de las aulas. Fuente: Elaboración propia del investigador.

Del total de docentes encuestados (6 docentes, 100.00%), 1 de ellos (16.67%) manifestó que los recursos multimedia contribuyen a elevar el nivel competitivo de los estudiantes como futuros profesionales en lo cognitivo, en cuanto a Pensamiento estructurado; 3 docentes (50.00 %) respondieron que en cuanto a Pensamiento sistémico; y 2 docentes (33.33 %) respondieron que en cuanto a Pensamiento lógico.

Del total de estudiantes regulares encuestados (70 estudiantes, 100.00%), 21 estudiantes (30.00 %) manifestó que los recursos multimedia contribuyen a elevar el nivel competitivo de los estudiantes como futuros profesionales en lo cognitivo,

en cuanto a Pensamiento estructurado; 29 estudiantes (41.42 %) respondieron que en cuanto a Pensamiento sistémico; y 20 estudiantes (28.58 %) respondieron que en cuanto a Pensamiento lógico.

Del total de estudiantes que conforman el tercio de las aulas encuestados (30 estudiantes, 100.00%), manifestó que los recursos multimedia contribuyen a elevar el nivel competitivo de los estudiantes como futuros profesionales en lo cognitivo, en cuanto a Pensamiento estructurado; 3 estudiantes (50.00 %) respondieron que los recursos multimedia contribuyen a elevar el nivel competitivo de los estudiantes como futuros profesionales en lo cognitivo, en cuanto a Pensamiento sistémico; y 2 estudiantes (33.33 %) respondieron que en cuanto a Pensamiento lógico.

## DIMENSIÓN 2 CAPACIDADES PROCEDIMENTALES

11. Opina que la disciplina y el esfuerzo con que se empeñan los estudiantes de Administración, para reforzar su aprendizaje a través de los recursos multimedia educativa, elevará su nivel competitivo como futuros

ALTERNATIVAS	DOCENTES DE LA ASIGNATURA		ESTUDIANTES			
	F	%	REGULARES		TERCIO DE LAS AULAS	
	F	%	F	%	F	%
A. Clasifica las teorías administrativas ( por los principios administrativos propios)	2	33,33	28	40	21	70
B. Diseña procesos (realiza mapeos, diseña reglamentos, manuales y procedimientos)	1	16,67	7	10	2	6,67
C. Aplica resultados (eficacia y eficiencia)	3	50	35	50	7	23,33
<b>TOTAL</b>	6		70	100	30	100

profesionales en lo procedimental.

*Figura 14.* Tabulación de la pregunta 11 del Cuestionario por segmentos: Docentes de la Asignatura, estudiantes regulares y estudiantes que conforman el tercio superior de las aulas. Fuente: Elaboración propia del investigador.

Del total de docentes encuestados (6 docentes, 100.00%), 2 docentes (3.33 %) respondieron que los recursos multimedia elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo procedimental, en cuanto a la clasificación de teorías administrativas; 1 docente (16.67 %) respondió que los recursos multimedia elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo procedimental, en cuanto al diseño de procesos (realizando mapeos, diseñando reglamentos, manuales y procedimientos); y 3 docentes (50.00 %) respondieron que los recursos multimedia elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo procedimental, en cuanto a la aplicación de resultados con eficacia y eficiencia.

Del total de estudiantes regulares encuestados (70 estudiantes, 100.00%), 28 estudiantes (40.00 %) respondieron que los recursos multimedia elevará su nivel

competitivo como futuros profesionales en lo procedimental, en cuanto a la clasificación de teorías administrativas; 7 estudiantes (10.00 %) respondieron que los recursos multimedia elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo procedimental, en cuanto al diseño de procesos (realizando mapeos, diseñando reglamentos, manuales y procedimientos); y 35 estudiantes (50.00 %) respondieron que los recursos multimedia elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo procedimental, en cuanto a la aplicación de resultados con eficacia y eficiencia.

Del total de estudiantes que conforman el tercio de las aulas encuestados (30 estudiantes, 100.00%), 21 estudiantes (70.00 %) respondieron que los recursos multimedia elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo procedimental, en cuanto a la clasificación de teorías administrativas; 2 estudiantes (6.67 %) respondieron que los recursos multimedia elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo procedimental, en cuanto al diseño de procesos (realizando mapeos, diseñando reglamentos, manuales y procedimientos); y 7 estudiantes (23.33 %) respondieron que los recursos multimedia elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo procedimental, en cuanto a la aplicación de resultados con eficacia y eficiencia.

### DIMENSIÓN 3: CAPACIDADES ACTITUDINALES

12. Opina que la disciplina y el esfuerzo con que se empeñan los estudiantes de Administración, para reforzar su aprendizaje a través de los recursos multimedia educativa, elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo actitudinal.

ALTERNATIVAS	DOCENTES DE LA ASIGNATURA		ESTUDIANTES			
	F	%	REGULARES		TERCIO DE LAS AULAS	
	F	%	F	%	F	%
A. Liderazgo (tiene seguidores + implanta un estilo propio)	4	66,66	28	40	12	40
B. Trabajo en equipo (acuerdos comunes + logros compartidos)	1	16,67	31	44,28	13	43,33
C. Comunicación (trasmite mensajes + logra aceptación)	1	16,67	11	15,72	5	16,67
<b>TOTAL</b>	6	100	70	100	30	100

*Figura 15.* Tabulación de la pregunta 12 del Cuestionario por segmentos: Docentes de la Asignatura, estudiantes regulares y estudiantes que conforman el tercio superior de las aulas. Fuente: Elaboración propia del investigador.

Del total de docentes encuestados (6 docentes, 100.00%), 4 docentes (66.66 %) respondieron que la disciplina y el esfuerzo elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo actitudinal en cuanto a liderazgo; 1 docente (16.67 %) respondió que la disciplina y el esfuerzo elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo actitudinal en cuanto al trabajo en equipo; y 1 docente (16.67 %) respondió que la disciplina y el esfuerzo elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo actitudinal en cuanto a comunicación.

Del total de estudiantes regulares encuestados (70 estudiantes, 100.00%), 28 estudiantes (40.00 %) respondieron que la disciplina y el esfuerzo elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo actitudinal en cuanto a liderazgo; 31



estudiantes (44.28 %) respondieron que la disciplina y el esfuerzo elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo actitudinal en cuanto al trabajo en equipo; y 11 estudiantes (15.72 %) respondieron que la disciplina y el esfuerzo elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo actitudinal en cuanto a comunicación.

Del total de estudiantes que conforman el tercio de las aulas encuestados (30 estudiantes, 100.00%), 12 estudiantes (40.00 %) respondieron que la disciplina y el esfuerzo elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo actitudinal en cuanto a liderazgo; 13 estudiantes (43.33 %) respondieron que la disciplina y el esfuerzo elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo actitudinal en cuanto al trabajo en equipo; y 5 estudiantes (16.67 %) respondieron que la disciplina y el esfuerzo elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo actitudinal en cuanto a comunicación.

13. Le agradecería aumentar sus habilidades en el uso de recursos multimedia:

ALTERNATIVAS	DOCENTES DE LA ASIGNATURA		ESTUDIANTES			
	F	%	REGULARES		TERCIO DE LAS AULAS	
	F	%	F	%	F	%
a-. Significativamente	5	83,33	41	58,58	21	70
b-. Medianamente	1	16,67	28	40	9	30
c-. Poco	0	0	1	1,42	0	0
d-. No contribuye	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Figura 16. Tabulación de la pregunta 13 del Cuestionario por segmentos: Docentes de la Asignatura, estudiantes regulares y estudiantes que conforman el tercio superior de las aulas. Fuente: Elaboración propia del investigador.

Del total de docentes encuestados (6 docentes, 100.00%), 5 docentes (83.33 %) respondieron que les agradecería aumentar sus habilidades en el uso de los recursos multimedia significativamente; y 1 docente (16.67 %) respondió que medianamente.

Del total de estudiantes regulares encuestados (70 estudiantes, 100.00%), 41 estudiantes (58.58 %) respondieron que les agradecería aumentar sus habilidades en el uso de los recursos multimedia significativamente; 28 estudiantes (40.00 %) respondieron que medianamente; y 1 estudiante (1.42 %) respondió que poco.

Del total de estudiantes que conforman el tercio de las aulas encuestados (30 estudiantes, 100.00%), 21 estudiantes (70.00 %) respondieron que les agradecería aumentar sus habilidades en el uso de los recursos multimedia significativamente; y 9 estudiantes (30.00 %) respondieron que medianamente.

## **5.2 Resultados resumen de la entrevista a profundidad aplicada a docentes y estudiantes, en base a la frecuencia de respuestas similares o equivalentes**

### **5.2.1 Variable independiente: uso de la multimedia como recurso de apoyo didáctico**

#### **Dimensión 1: Aprendizaje autónomo**

- Un buen sector de alumnos del curso de Administración (65 %) utilizan y están de acuerdo con las ventajas técnicas del campus virtual en la enseñanza del curso de Administración.
- Otro grupo (20 %) opinan que los sílabos son muy útiles para el seguimiento del curso y sugieren actualizarlos en cada ciclo, sobretodo en las fuentes de información.
- Un grupo reducido (10 %) opina que las guías técnicas ayudan a aprender el curso, pero deberían ser más concisas e incluir el glosario de términos.
- Un grupo exiguo (5 %) no contestó las preguntas y/o brindó otras respuestas.

#### **Dimensión 2: Flexibilidad del itinerario formativo**

- Un grupo mayoritario de alumnos (aproximadamente 70 %) están de acuerdo con el uso intensivo de la opción foro, tanto para preguntas como para discusión de casos.
- Hay un grupo de 15 % que opinan sobre los cuestionarios en línea como una ventaja para el aprendizaje, pero deberían asignarse más tiempo para la

respuesta y tener dos (2) intentos para responderlo.

- También hay respuesta de un 15 % de alumnos, que opinan que las tareas son necesarias colgarlas y desarrollarlas on línea, pero que puede mejorarse, asignándose un mayor tiempo para responderlas.
- En éste caso, todos contestaron las preguntas (0 % sin respuesta).

### **Dimensión 3: Retroalimentación permanente**

- Un grupo mayoritario (cerca del 55 % de los entrevistados) indican que en el uso del multimedia y plataforma virtual, la retroalimentación del docente es una etapa clave y muy importante en su aprendizaje. Sugieren que sea no sólo por chat, email o texto, sino mediante videoconferencias o grabaciones auditivas para que los alumnos fuera de clase, puedan tener al alcance otra vez la clase del profesor, para el reforzamiento.
- En cuanto a la coordinación, seguimiento y control, son necesarios, siempre y cuando éstos sean bien llevados o no sobrecargados. También indicaron que todas estas herramientas tecnológicas (multimedia), tengan más videos tutoriales para que los alumnos puedan informarse mediante la plataforma, del avance de sus notas, progreso en el curso, tareas e incidencias y recomendaciones de su Profesor (aproximadamente 40 % de los entrevistados).
- Aproximadamente un 5 % optaron por no responder o colocaron otras respuestas.

## **5.2.2 Variable dependiente: Desarrollo de capacidades en la asignatura de Administración I**

### **DIMENSIÓN 1: CAPACIDADES COGNITIVAS**

- Aproximadamente un 80 % respondieron que el pensamiento sistémico y lógico son los más adecuados, sin dejarse de aplicar el estructurado; luego, opinaron que los profesores, con la ayuda de multimedia, insistan en enseñar a los alumnos a pensar administrativamente con los tres enfoques o tipos de pensamiento, haciendo diversos casos, antes de enseñar la teoría propiamente dicha.
- Un 20 % opinó que además de enseñar los diversos tipos de pensamiento, para enseñar el curso de Administración, se les debe preparar y/o reforzar en el mejor o mayor uso de los recursos multimedia para los estudiantes y, por cierto, también para los maestros.
- En éste caso, todos respondieron las preguntas (sin respuesta = 0).

### **DIMENSIÓN 2: CAPACIDADES PROCEDIMENTALES**

- En éste rubro hubieron varias opiniones y aportes, como el de intensificarse el desarrollo de casos o problemas en la asignatura de Administración, así como a nivel básico trabajarse con una incipiente creación de proyectos de empresa del sector turístico, aproximadamente un 60 %.
- De igual modo, sugirieron que puedan asignarse casos para investigar en Internet y luego aplicar lo enseñado en clase, para luego colgar en la plataforma o campus virtual las respuestas y desarrollo de casos, apoyándose en los recursos de multimedia, evitándose en lo posible, una

clase enteramente teórica. La frecuencia de estas respuestas fue del orden del 40 %, aproximadamente.

- En éste rubro, respondieron todos los entrevistados (sin respuesta = 0).

### **DIMENSIÓN 3: CAPACIDADES ACTITUDINALES**

- Fue uno de las dimensiones o rubros de mayor respuesta, por parte de los entrevistados, por ejemplo, un 55 % opinaron porque se apliquen valores o actitudes en las clases de manera uniforme todos docentes, en éste caso del curso, incluyendo la exigencia académica y con apoyo del recurso multimedia. Pusieron como ejemplo: exigirse responsabilidad, puntualidad y compromiso con los estudios en la enseñanza del curso de Administración.
- Otro sector, sugirió que en el propio curso de aplique intensamente las herramientas de liderazgo, trabajo de equipo, comunicación y otras, como juego de roles, talleres, visitas a empresas e invitar a clases a empresarios del sector turismo (aproximadamente el 45 %).
- Finalmente, hubieron varias respuestas apoyando el trabajo de los docentes del curso, reconociendo su calidad docente y profesional, pero que debían contarse con algunas innovaciones o mejoras, como las citadas en el ítem anterior.
- En éste rubro, respondieron todos los entrevistados (sin respuesta = 0).

## **CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN**

### **6.1 Discusión de los resultados del cuestionario**

#### **6.1.1 Variable Independiente: uso de la multimedia como recurso de apoyo didáctico**

- Ítem 1: se usa frecuentemente los recursos multimedia; sin embargo, hay un sector de 29.00% que aún no lo utiliza.
- Ítem 2: el manejo básico de multimedia es alto; sin embargo, hay un sector que lo usa poco o no lo conoce.
- En cuanto a la Dimensión 1: Aprendizaje autónomo. Ítem 3: Acentuado uso del campus virtual como herramienta principal multimedia, en los tres segmentos encuestados.
- En cuanto a la Dimensión 2: Flexibilidad de itinerario formativo: Ítem 4: la opción foros es una de las más utilizadas, luego tareas y cuestionarios, respectivamente.
- En cuanto a la Dimensión 3: Retroalimentación permanente: Ítem 5: el

seguimiento y la coordinación como herramientas más utilizadas en el proceso de acompañamiento. Ítem 6: hay un sector mayoritario que reconoce la ayuda de los recursos multimedia: alumnos y docente. Hay un sector del 20.00 % que no lo usa, por ello su desconocimiento sobre su contribución al proceso educativo. Ítem 7: medianamente reconocen que los recursos multimedia motivan a investigar, proceso indispensable en la enseñanza-aprendizaje correspondiente. Ítem 8: ampliamente se reconoce que los recursos multimedia influyen en el rendimiento académico de los estudiantes y el desempeño académico de los docentes. Hay un grupo que no logra valorar ello, por desconocimiento.

#### **6.1.2 Variable Dependiente: desarrollo de capacidades en la asignatura de Administración I**

- Ítem 9: tanto estudiantes como docentes reconocen que la multimedia ayuda al desarrollo de capacidades en la enseñanza de la Asignatura de Administración.
- En cuanto a la Dimensión 1: capacidades Cognitivas: Ítem 10: el pensamiento sistémico y el lógico, son los más requeridos en el tema cognitivo (saber).
- En cuanto a la Dimensión 2: capacidades Procedimentales: Ítem 11: aplica resultados y clasifica las teorías administrativas, lo más requerido en lo procedimental (saber hacer).



- En cuanto a la Dimensión 3: Capacidades Actitudinales: Ítem 12: el liderazgo y el trabajo en equipo son las competencias blandas más solicitadas, en lo actitudinal. Ítem 13: hay un número significativo de estudiantes y docentes que desearían conocer más el uso de la multimedia educativa o actualizarse con las nuevas herramientas, para el mejor apoyo didáctico de la Asignatura de Administración.

## **6.2 Discusión de los resultados de la entrevista**

### **6.2.1 Variable Independiente: Uso de la multimedia como recurso de apoyo didáctico**

- Se usa frecuentemente los recursos multimedia; sin embargo, que aún no lo utiliza por desconocimiento.
- En cuanto a la Dimensión 1: Aprendizaje autónomo. Existe un acentuado uso del campus virtual como herramienta principal multimedia.
- En cuanto a la Dimensión 2: Flexibilidad de itinerario formativo: Se observa que la opción foros es una de las más utilizadas, luego tareas y cuestionarios, respectivamente.
- En cuanto a la Dimensión 3: Retroalimentación permanente: Se observa que el seguimiento y la coordinación como herramientas son las más utilizadas en el proceso de acompañamiento y se reconoce que los recursos multimedia influyen en el rendimiento académico de los estudiantes y el desempeño académico de los docentes.

### **6.2.2 Variable Dependiente: desarrollo de capacidades en la asignatura de Administración I**

- Tanto estudiantes como docentes reconocen que la multimedia ayuda al desarrollo de capacidades en la enseñanza de la Asignatura de Administración.
- En cuanto a la Dimensión 1: capacidades Cognitivas: se observa que el pensamiento sistémico y el lógico, son los más requeridos en el tema cognitivo (saber).
- En cuanto a la Dimensión 2: capacidades Procedimentales: se observa que la aplicación de resultados y clasificación de las teorías administrativas, lo más requerido en lo procedimental (saber hacer).
- En cuanto a la Dimensión 3: Capacidades Actitudinales: Ítem 12: Al igual que en las respuestas del Cuestionario, el liderazgo y el trabajo en equipo son las competencias blandas más solicitadas, en lo actitudinal.; y existe un número significativo de estudiantes y docentes que desearían conocer más el uso de la multimedia educativa o actualizarse con las nuevas herramientas, para el mejor apoyo didáctico de la Asignatura de Administración I.

## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERA**

Según los ítems del Cuestionario y de la Entrevista a profundidad aplicados, en cuanto a las Dimensiones: Pensamiento estructurado, pensamiento sistémico y pensamiento lógico, se prueba la Hipótesis específica N° 1: La multimedia, como didáctica de apoyo, refuerza significativamente el desarrollo de capacidades cognitivas, en la asignatura de Administración I, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo de la Universidad de San Martín de Porres: 2016.

### **SEGUNDA**

Según los ítems del Cuestionario y de la Entrevista a profundidad aplicados, en cuanto a las Dimensiones: Clasificación de las teorías administrativas, diseño de procesos y aplicación de resultados, se prueba la Hipótesis específica N° 2: La multimedia, como didáctica de apoyo, refuerza significativamente el desarrollo de capacidades procedimentales, en la asignatura de Administración I, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo de la Universidad de San Martín de Porres: 2016.

### **TERCERA**

Según los ítems del Cuestionario y de la Entrevista a profundidad aplicados, en cuanto a las Dimensiones: Liderazgo, trabajo en equipo y comunicación, se prueba la Hipótesis específica N° 3: La multimedia, como didáctica de apoyo, refuerza significativamente el desarrollo de capacidades actitudinales, en la asignatura de Administración I, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo de la Universidad de San Martín de Porres: 2016.

#### **CUARTA**

Habiendo probado las tres Hipótesis específicas, queda automáticamente probada la Hipótesis general: La multimedia, como didáctica de apoyo, refuerza significativamente el desarrollo de capacidades en la asignatura de Administración I, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo de la Universidad de San Martín de Porres: 2016.

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

La Escuela de Turismo de la Universidad de San Martín de Porres, debe conformar una comisión de expertos o especialistas que validen la propuesta del plan de trabajo para la intensificación y/o actualización del uso de Multimedia de los docentes y estudiantes del Curso de Administración I, que el autor aporta y propone en esta investigación.

### **SEGUNDA**

La Escuela de Turismo de la Universidad de San Martín de Porres, debe realizar un Curso de actualización para todos sus docentes del curso de Administración I, a fin de que estén capacitados en las nuevas versiones de los diversos recursos de la Multimedia como tecnología de la información y la comunicación; para seguir brindando cada día, un mejor servicio académico y educativo.

### **TERCERA**

Es necesario crearse y/o intensificarse la cultura de uso de los recursos multimedia, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo, en apoyo a la enseñanza de la asignatura de Administración I, a efecto de formarse profesionales modernos y competitivos, para que puedan ulteriormente utilizar de manera adecuada las TIC (Tecnologías de la información y comunicaciones) en su labor o desempeño en las organizaciones del sector turismo, nacionales o extranjeras correspondientes.

#### **CUARTA**

Se recomienda a la Escuela de Turismo, incrementar y/o actualizar sus equipos de multimedia, a fin de brindarse las facilidades a los estudiantes y docentes, de la carrera profesional de turismo, para que puedan utilizar dichos recursos en las instalaciones de la Universidad. De tal manera, que pueda efectuarse un ágil y efectivo uso de los recursos multimedia, así como de las versiones modernas futuras, respectivas.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Referencias bibliográficas

- Ausubel, D. (2006). *Psicología educativa, un punto de vista cognoscitivo*. Guanajuato, México: Trillas.
- Barberá, E & et al. (2008). *Cómo valorar la calidad de la enseñanza basada en las TIC*. México D.F., México: Grao.
- Biancheti (2001). *El desafío de las nuevas tecnologías a la educación*. Buenos Aires, Argentina: Fondo editorial de la Universidad Federal de Santa Catarina.
- Cabero, J. (2004). *Organizar los recursos tecnológicos*. México, D.F., México: Mc Graw Hill.
- Castro, L. (2005). *Diccionario de las Ciencias de la Educación*. Ceguro Editores SAC, Lima, Perú.

- Downes, S. & et al. (2009). *Manual de las tecnologías emergentes para el aprendizaje*. Alberta, Canadá: Fondo editorial de la Universidad de Athabasca.
- Longoria, F. (2005). *La Educación en Línea. El uso de la tecnología de la informática y comunicación en el Proceso Enseñanza – Aprendizaje*. México D.F., México: Mc Graw Hill.
- López, M. (2014). *Aprendizaje, Competencias y TIC*. México D.F., México: Pearson.
- Marqués, P. (2003). *Impacto de las TIC en la Educación Española*. Madrid, España: Támesis.
- Mejía, E. (2008). *La investigación científica en educación*. Lima, Perú: Fondo editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Palacios, R. (2009). *Teoría de la Educación. Cómo aprender en la sociedad del conocimiento*. Lima, Perú: Fondo editorial de la Universidad Alas Peruanas.
- Perú. (2003). *Aplicaciones de las TIC en la Educación. Taller de Capacitación de Programa Huascarán*. Lima, Perú: Fondo editorial del Ministerio de Educación.
- Santivañez, V. (2015). *Didáctica de las Ciencias Naturales, un enfoque a partir de competencias*. Lima, Perú.



- Sierra, B. (1986). *Tesis Doctorales y Trabajos de Investigación Científica*. Madrid, España: Thompson.
- Siemens, G. (2010) *Conociendo el conocimiento*. Buenos Aires, Argentina: Eudeba.
- Sovero, F. (2013). *Diccionario Peruano de Pedagogía*. Lima, Perú: A.F.A. Editores Importadores S.A.
- Vairnub & Gonzales (2007) *Estudio y Programa de competencias docentes apoyados en las TIC*. Modelo Educativo de la Universidad Metropolitana. Caracas, Venezuela: Fondo editorial de la Universidad Central de Venezuela.

## **Tesis**

- Cánchica, M. (2003). *Integración de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Modalidad de Estudios Dirigidos* de la Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda (Tesis de maestría inédita). Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela.
- Delgado, J. (2010). *Aula virtual basado en la Teoría Constructivista empleada como apoyo para la enseñanza de los Sistemas Operativos a Nivel Universitario* (Tesis de maestría inédita). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

- Nájera, J. (2005). *El Impacto Competitivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el Sector Asegurador Español. Una Visión Basada en los Recursos* (Tesis de maestría inédita). Universidad de Cataluña, Cataluña, España.
- Olivares, M. (2002). *La multimedia como factor para mejorar la calidad del aprendizaje universitario en la educación* (Tesis de maestría inédita). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Padrón, S. (2006). *Integración del Docente de Ingeniería Civil al Uso de las Redes en el Proceso de Enseñanza–Aprendizaje* (Tesis de maestría inédita). Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (UCLA), Panamá, Panamá.

### **Referencias hemerográficas**

- Marti, E. (2007). El Constructivismo y sus sombras. *Anuario de Psicología*, 69, 3 -18.
- Tolchinsky, L. (1994). Constructivismo en la Educación. En: Universidad Puesto de la Cruz (Ed), *Seminario sobre Constructivismo y Educación* (pp. 27-42). *Barcelona, España: Universidad de Puesto de la Cruz.*
- Sánchez, J. (2004). Bases Constructivistas para la Integración de TICs. *Enfoques Educativos*, 6, 76–85.

## Referencias electrónicas

- Piaget, J. (1979). *El Enfoque Constructivista de Piaget*. Buenos Aires, Argentina: Eudeba. Recuperado de [http://www.ub.edu/dpssed/fvillar/principal/pdf/proyecto/cap\\_05\\_piaget.pdf](http://www.ub.edu/dpssed/fvillar/principal/pdf/proyecto/cap_05_piaget.pdf)
- Universidad Central de Venezuela. (2011). *Cuadro de Enfoques Teóricos de Aprendizaje: El constructivismo y las TIC*. Caracas, Venezuela: Universidad Central. Recuperado de <http://www.uotic-grupo6.wikispaces.com/Constructivismo>
- Valverde, J. & et al. (2010). Enseñar y aprender con tecnologías: un modelo teórico para las buenas prácticas educativas con TIC. *Teoría de la educación en la sociedad de la información*, 11(1), 119-138. Recuperado de <http://gredos.usal.es/jspui/handle/10366/72834>
- Downes, S. & Siemens, G. (2014). *Qué es el Conectivismo? La Teoría del Aprendizaje para la Era Digital*. México D.F., México: Eduarea. Recuperado de <https://eduarea.wordpress.com/2014/03/19que-es-el-conectivismo-teoria-del-aprendizaje-para-la-era-digital/>
- Brito, R. Rolando. (2004) *Las nuevas tecnologías aplicadas a la educación del siglo XXI*. México DF. Recuperado de <http://www.ub.edu/prometheus21/articulos/obsiberprome/brito12.pdf>

# **ANEXOS**

**Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Anexo 2: ENCUESTA PARA ALUMNOS DE ADMINISTRACIÓN**

**Anexo 3: ENCUESTA PARA DOCENTES DE ADMINISTRACIÓN**

**ANEXO 4: ENTREVISTA**

**Anexo 5: PROPUESTA PLAN DE TRABAJO**

**Anexo 6: FOTOGRAFÍAS**

**Anexo 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**USO DE LA MULTIMEDIA COMO RECURSO DE APOYO DIDÁCTICO EN EL DESARROLLO DE CAPACIDADES DE LA ASIGNATURA DE ADMINISTRACION I EN LOS ESTUDIANTES DE TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES 2016**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
¿De qué manera el uso de la multimedia refuerza, como recurso de apoyo didáctico, en el desarrollo de capacidades, en la asignatura de administración I, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo en la Universidad de San Martín de Porres: 2016?	Explicar de qué manera el uso de la multimedia refuerza, como recurso de apoyo didáctico, en el desarrollo de capacidades, en la asignatura de administración I, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo en la Universidad de San Martín de Porres: 2016.	El uso de la multimedia, como recurso de apoyo didáctico, refuerza significativamente el desarrollo de capacidades, en la asignatura de administración I, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo en la Universidad de San Martín de Porres: 2016.	Variable Independiente (X)  Uso de la multimedia como recurso de apoyo didáctico	- Aprendizaje autónomo.  - Flexibilidad de itinerario formativo  - Retroalimentación permanente.	- Nivel de uso de la multimedia  - Nivel de conocimiento de la multimedia	Encuesta  Entrevista	Cuestionario  Guía de Entrevista
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>					
¿De qué manera el uso de la multimedia refuerza, como recurso de apoyo didáctico, en el desarrollo de capacidades cognitivas, en la asignatura de administración, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo de la Universidad San Martín de Porres: 2016?	Explicar de qué manera el uso de la multimedia refuerza, como recurso de apoyo didáctico, en el desarrollo de capacidades cognitivas, en la asignatura de administración, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo de la Universidad San Martín de Porres: 2016.	El uso de la multimedia, como recurso de apoyo didáctico, refuerza significativamente el desarrollo de capacidades cognitivas, en la asignatura de administración, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo de la Universidad San Martín de Porres: 2016.	Variable Dependiente (Y)  Desarrollo de capacidades en la asignatura de Administración I	- Cognitivas.	- Pensamiento estructurado  - Pensamiento sistémico  - Pensamiento lógico	Encuesta  Entrevista	Cuestionario  Guía de Entrevista
¿De qué manera el uso de la multimedia refuerza, como recurso de apoyo didáctico, en el desarrollo de capacidades procedimentales, en la asignatura de	Explicar de qué manera el uso de la multimedia refuerza, como recurso de apoyo didáctico, en el desarrollo de capacidades procedimentales, en la	El uso de la multimedia, como recurso de apoyo didáctico, refuerza significativamente el desarrollo de capacidades procedimentales, en la		- Procedimentales	- Clasifica las teorías administrativas  - Diseña procesos	Encuesta  Entrevista	Cuestionario  Guía de Entrevista

administración, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo de la Universidad San Martín de Porres: 2016?	asignatura de administración, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo de la Universidad San Martín de Porres: 2016.	asignatura de administración, de los estudiantes de la carrera profesional de turismo de la Universidad San Martín de Porres: 2016.			.Aplica resultados		
¿De qué manera el uso de multimedia refuerza, como recurso de apoyo didáctico, en el desarrollo de capacidades actitudinales, en la asignatura de administración, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo de la Universidad San Martín de Porres: 2016?	Explicar de qué manera el uso de la multimedia refuerza, como recurso de apoyo didáctico, en el desarrollo de capacidades actitudinales, en la asignatura de administración, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo de la Universidad San Martín de Porres: 2016.	El uso de la multimedia, como recurso de apoyo didáctico, refuerza significativamente el desarrollo de capacidades actitudinales, en la asignatura de administración, en los estudiantes de la carrera profesional de turismo de la Universidad San Martín de Porres: 2016.		-Actitudinales	.Liderazgo .Trabajo de Equipo .Comunicación	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de Entrevista

## **Anexo N° 02: ENCUESTA (PARA ALUMNOS DE ADMINISTRACIÓN)**

### INSTRUCCIONES

- a. Los resultados que se obtengan de la presente encuesta serán utilizados exclusivamente para el desarrollo de la investigación.
- b. La presente encuesta será aplicada a una muestra seleccionada ubicada en Lima Metropolitana.
- c. La “identidad de las personas” encuestadas, así como la “confidencialidad” de sus respuestas, queda plenamente garantizadas.
- d. Lea cada pregunta y marque dentro del paréntesis sólo una opción, que a su criterio es la correcta.

1. Utiliza los recursos multimedia:
  - a.  Significativamente
  - b.  Frecuentemente
  - c.  Muy poco
  - d.  No utiliza.
2. Conoce el manejo básico de dichos recursos multimedia:
  - a.  De manera amplia
  - b.  Medianamente
  - c.  Poco
  - d.  No conoce.
3. Opina que el aprendizaje autónomo del estudiante de Administración, en contenidos actualizados por su Profesor o Facilitador, le permitirá reforzar su aprendizaje al utilizar los recursos multimedia educativa que se encuentra en:
  - a.  Campus Virtual (Acceso ilimitado a Wi Fi + Uso de biblioteca).
  - b.  Guías Técnicas (Modelos validado + Problemas resueltos).
  - c.  Sílabo (Materialización del currículo + Experiencias de aprendizaje).
4. Opina que la flexibilidad de itinerario formativo, qué tendría el estudiante de Administración para el uso de los recursos multimedia educativa, le permitirá una comunicación permanente con sus compañeros y tutores para reforzar su aprendizaje de forma síncronica o asíncronica al utilizar los:
  - a.  Foros (Debatir el contenido del curso + Ponerse al día en forma sincrónica).

- b.  Cuestionarios (Uso para exámenes o mini test de lecturas + Permite repetirlo varias veces).
  - c.  Tareas (Permite la evaluación del alumno + El alumno recibe comentarios del docente).
5. Opina que la promoción del desarrollo cognitivo, hacia la resolución de situaciones didácticas a través del uso de los recursos multimedia educativa, le permitirá a los estudiantes de Administración desarrollar un pensamiento sistémico, estructurado, lógico y formal en su aprendizaje estimulando una retroalimentación permanente a través de:
- a.  Coordinación (Trasmisión de contenidos actualizados en forma sincrónica y / o asincrónica).
  - b.  Seguimiento (Uso de la multimedia en el desarrollo de la asignatura de Administración de Empresas).
  - c.  Control (Presentación de tareas asignadas a los estudiantes de turismo).
6. Los recursos multimedia le ayudan a mejorar su enseñanza - aprendizaje:
- a.  Significativamente
  - b.  Medianamente
  - c.  Poco
  - d.  No ayuda
7. Los recursos multimedia incentivan su deseo de investigar:
- a.  Significativamente
  - b.  Medianamente
  - c.  Poco
  - d.  No influye.
8. Dichos recursos influyen en su rendimiento o desempeño académico:
- a.  Significativamente
  - b.  Medianamente
  - c.  Poco
  - d.  No contribuye.
9. Usted percibe que los recursos multimedia contribuyen al desarrollo de capacidades en la asignatura de Administración:
- a.  Significativamente
  - b.  Medianamente
  - c.  Poco
  - d.  No contribuye.



10. Opina que la disciplina y que el esfuerzo con que se empeñan los estudiantes de Administración, para reforzar su aprendizaje a través de los recursos de multimedia educativa, elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo cognitivo.
- Pensamiento estructurado (Orden de ideas + Asertividad).
  - Pensamiento sistémico (Raciocinio + Aprendizaje rápido).
  - Pensamiento lógico (Estructura mapas conceptuales + Concatena ideas).
11. Opina que la disciplina y que el esfuerzo con que se empeñan los estudiantes de Administración, para reforzar su aprendizaje a través de los recursos de multimedia educativa, elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo procedimental.
- Clasifica las teorías administrativas (Por los principios administrativos propios).
  - Diseña procesos (Realiza mapeos, diseña reglamentos, manuales, procedimientos).
  - Aplica resultados (Eficacia y Eficiencia).
12. Opina que la disciplina y que el esfuerzo con que se empeñan los estudiantes de Administración, para reforzar su aprendizaje a través de los recursos de multimedia educativa, elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo actitudinal.
- Liderazgo (Tiene seguidores + implanta un estilo propio).
  - Trabaja en equipo (Acuerdos comunes + logros compartidos).
  - Comunicación (Trasmite mensajes + logra aceptación).
13. Le agradecería aumentar sus habilidades en el uso de recursos multimedia:
- |  |  |
|--|--|
| a. <input type="checkbox"/> Significativamente | b. <input type="checkbox"/> Medianamente   |
| c. <input type="checkbox"/> Poco               | d. <input type="checkbox"/> No contribuye. |

**Estimado alumno, muchas gracias, por su amable cooperación.**

**Octubre, 2016.**



### ANEXO N° 03: ENCUESTA (PARA DOCENTES DE ADMINISTRACIÓN)

#### INSTRUCCIONES

- a. Los resultados que se obtengan de la presente encuesta serán utilizados exclusivamente para el desarrollo de la investigación.
- b. La presente encuesta será aplicada a una muestra seleccionada ubicada en Lima Metropolitana.
- c. La “identidad de las personas” encuestadas, así como la “confidencialidad” de sus respuestas, queda plenamente garantizadas.
- d. Lea cada pregunta y marque dentro del paréntesis sólo una opción, que a su criterio es la correcta.

1. Como docente o facilitador, utiliza los recursos multimedia:
  - a.  Muy frecuentemente
  - b.  Frecuentemente
  - c.  Muy poco
  - d.  No utiliza
  
2. Conoce el manejo básico de dichos recursos multimedia:
  - a.  De manera amplia
  - b.  Medianamente
  - c.  Poco
  - d.  No conoce.
  
3. Opina que el aprendizaje autónomo del estudiante de Administración, en contenidos actualizados por su Profesor o Facilitador, le permitirá reforzar su aprendizaje al utilizar los recursos multimedia educativa que se encuentra en:
  - a.  Campus Virtual (Acceso ilimitado a Wi Fi + Uso de biblioteca).
  - b.  Guías Técnicas (Modelos validado + Problemas resueltos).
  - c.  Sílabo (Materialización del currículo + Experiencias de aprendizaje).
  
4. Opina que la flexibilidad de itinerario formativo, qué tendría el estudiante de Administración para el uso de los recursos multimedia educativa, le permitirá una comunicación permanente con sus compañeros y tutores para reforzar su aprendizaje de forma sincrónica o asincrónica al utilizar los:
  - a.  Foros (Debatir el contenido del curso + Ponerse al día en forma sincrónica).

- b.  Cuestionarios (Uso para exámenes o mini test de lecturas + Permite repetirlo varias veces).
  - c.  Tareas (Permite la evaluación del alumno + El alumno recibe comentarios del docente).
5. Opina que la promoción del desarrollo cognitivo, hacia la resolución de situaciones didácticas a través del uso de los recursos multimedia educativa, le permitirá a los estudiantes de Administración desarrollar un pensamiento sistémico, estructurado, lógico y formal en su aprendizaje estimulando una retroalimentación permanente a través de:
- a.  Coordinación (Trasmisión de contenidos actualizados en forma sincrónica y / o asincrónica).
  - b.  Seguimiento (Uso de la multimedia en el desarrollo de la asignatura de Administración de Empresas).
  - c.  Control (Presentación de tareas asignadas a los estudiantes de turismo).
6. Los recursos multimedia le ayudan a mejorar su enseñanza:
- a.  Significativamente
  - b.  Medianamente
  - c.  poco
  - d.  No ayuda.
7. Los recursos multimedia incentivan su deseo de investigar:
- a.  Significativamente
  - b.  Medianamente
  - c.  Poco
  - d.  No ayuda.
8. Dichos recursos influyen en su rendimiento o desempeño docente:
- a.  Significativamente
  - b.  Medianamente
  - c.  poco
  - d.  no influye.
9. Usted percibe que los recursos multimedia contribuyen al desarrollo de capacidades en la asignatura de Administración:
- a.  Significativamente
  - b.  Medianamente
  - c.  poco
  - d.  no contribuye.

10. Opina que la disciplina y el esfuerzo con que se empeñan los estudiantes de Administración, para reforzar su aprendizaje a través de los recursos multimedia educativa, elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo cognitivo.
- Pensamiento estructurado (Orden de ideas + Asertividad).
  - Pensamiento sistémico (Raciocinio+ Aprendizaje rápido).
  - Pensamiento lógico (Estructura mapas conceptuales + Concatena ideas).
11. Opina que la disciplina y el esfuerzo con que se empeñan los estudiantes de Administración, para reforzar su aprendizaje a través de los recursos multimedia educativa, elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo procedimental.
- Clasifica las teorías administrativas (Por los principios administrativos propios).
  - Diseña procesos (Realiza mapeos, diseña reglamentos, manuales, procedimientos).
  - Aplica resultados (Eficacia, eficiencia)
12. Opina que la disciplina y el esfuerzo con que se empeñan los estudiantes de Administración, para reforzar su aprendizaje a través de los recursos multimedia educativa, elevará su nivel competitivo como futuros profesionales en lo actitudinal.
- Liderazgo (Tiene seguidores + implanta un estilo propio).
  - Trabajo en equipo (Acuerdos comunes + Logros compartidos).
  - Comunicación (Trasmite mensajes + Logra aceptación).
13. Le agradecería aumentar sus habilidades en el uso de recursos multimedia:
- |  |  |
|--|--|
| a. <input type="checkbox"/> Significativamente | b. <input type="checkbox"/> Medianamente   |
| c. <input type="checkbox"/> Poco               | d. <input type="checkbox"/> No contribuye. |

**Estimado docente, muchas gracias, por su amable cooperación.**

**Noviembre, 2016.**

**ANEXO N° 04 GUÍA DE ENTREVISTA  
DIMENSIONES E INDICADORES**

**APRENDIZAJE AUTÓNOMO**

**1. Campus virtual**

- 1.1 ¿Qué opina sobre el servicio de Wifi en la Escuela de Turismo?
- 1.2 A su juicio, ¿Qué recomendaciones brindaría usted para la mejora de servicio?

**2. Guías técnicas**

- 2.1 ¿Qué le parece las guías técnicas que se usan para utilizar los recursos multimedia?
- 2.2 ¿Qué opina respecto a los modelos variados y los problemas resueltos?

**3. Silabo**

- 3.1 ¿Cuál es su opinión con relación al currículo de estudios?
- 3.2 ¿Qué le parece los contenidos y actualización del silabo?

**FLEXIBILIDAD DE ITINERARIO FORMATIVO**

**4. Foros**

- 4.1 ¿Qué opina respecto a la frecuencia y uso de los foros en la asignatura?
- 4.2 ¿Qué recomendaría usted para mejorar o intensificar el uso de los foros?

**5. Cuestionarios**

- 5.1 ¿Que sugeriría usted para utilizarse de la mejor manera la opción cuestionarios?

5.2 ¿Cómo puede mejorarse la opción tareas utilizando recursos multimedia?

## **6. Tareas**

6.1 ¿Qué le parece la asignación de tareas, utilizando recursos multimedia?

6.2 ¿Qué opina de la retroalimentación del docente a sus tareas?

## **RETROALIMENTACIÓN PERMANENTE**

### **7. Coordinación**

7.1 ¿Qué opina con referencia a la trasmisión de contenidos que recibe?

7.2 ¿Cómo se mejoraría las evaluaciones que recibe?

### **8. Seguimiento**

8.1 ¿Qué opina del uso de la multimedia en el dictado del curso de Administración?

8.2 ¿Qué le parece el cumplimiento de los trabajos de los estudiantes para la asignatura?

### **9. Control**

9.1 A su juicio, ¿cómo observa usted, la presentación de las tareas dentro del plazo establecido?

9.2 ¿Qué le parece cuando le solicitan sugerencias para mejorar la asignatura?

## **COGNITIVAS**

### **10. Pensamiento estructurado**

10.1 ¿Qué opina cómo le brindan las ideas en la asignatura de Administración que recibe?

10.2 ¿Qué le parece el nivel y uso de la asertividad?

## **11. Pensamiento sistémico**

11.1 A su criterio, en la clase, ¿hay un raciocinio integrado que ayuda en su aprendizaje?

11.2 ¿Qué opina respecto al aprendizaje rápido?

## **12. Pensamiento lógico**

12.1 ¿Qué le parece el empleo de mapas conceptuales en el dictado del curso de Administración?

12.2 ¿Qué sugerencias brindaría para la concatenación de ideas al dictarse el curso?

## **PROCEDIMENTALES**

### **13. Clasifica las teorías administrativas**

13.1 ¿Qué le parece la metodología para aplicar las teorías administrativas por autores?

13.2Cuál es su opinión respecto a la enseñanza de los principios administrativos propios?

### **14. Diseña procesos**

14.1 ¿Qué opina del mapeo básico de procesos?

14.2 ¿Qué opinión brindaría usted respecto al diseño de los MOF s y ROF?

### **15. Aplica resultados**

15.1 ¿Qué le parece la aplicación de la eficacia en el desarrollo del curso?

15.2 ¿Qué opina de la aplicación de la eficiencia en el desarrollo del curso?

## **ACTITUDINALES**

### **16. Liderazgo**

16.1 ¿Cómo opinaría respecto a la aplicación del liderazgo y los seguidores?

16.2 ¿Qué opina usted de la aplicación del liderazgo con estilo propio?

## **17. Trabajo en equipo**

17.1 ¿Qué opinión brindaría respecto a los acuerdos comunes en un trabajo de equipo?

17.2 ¿Qué le parece los logros compartidos en un trabajo de equipo?

## **18. Comunicación**

18.1 ¿Cómo podría mejorarse la trasmisión de mensajes?

18.2 ¿Qué opina del logro de aceptación en la comunicación?



## ANEXO N° 05

### PROPUESTA DE PLAN DE TRABAJO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL USO DE MULTIMEDIA DE LOS ESTUDIANTES Y DOCENTES DEL CURSO DE ADMINISTRACIÓN I – ESCUELA DE TURISMO

#### **OBJETIVO:**

Intensificar el uso de los recursos tecnológicos multimedia en el curso de Administración I, para mejorarse los niveles de enseñanza, aprendizaje y rendimiento académico en la indicada asignatura. Ello, además, implica un mejor y mayor entendimiento como aplicación, eficiente y eficaz, de las herramientas administrativas en las empresas del sector turismo; todo lo cual, incidirá en la mejor formación del perfil profesional del egresado de la mencionada escuela.

#### **Principales Indicadores**

- N° estudiantes matriculados / N° alumnos actualizados en multimedia.
- N° estudiantes matriculados / N° alumnos aprobados utilizando actualización en multimedia.
- N° estudiantes matriculados / N° alumnos que mejoraron sus capacidades cognitivas.
- N° estudiantes matriculados / N° alumnos que mejoraron sus capacidades procedimentales.
- N° estudiantes matriculados / N° alumnos que mejoraron sus capacidades actitudinales

#### **Aplicación de dos instrumentos de medición:**

- a. Ficha de observación.
- b. Lista de cotejo.

Impactos esperados de la aplicación del presente plan de trabajo actualizando el uso de la multimedia en los estudiantes y docentes del curso de Administración I, en la carrera profesional de Turismo:

- Mayor oportunidad de ingresar a los diferentes niveles de información.
- Trabajar con diferentes herramientas de video, audio y data.

- Mejores condiciones para realizar los trabajos de equipo.
- Desarrollo del uso de la tecnología por parte de los estudiantes.
- Oportunidad de video conferencias que facilitan el desarrollo de casos y la evaluación auténtica (casos reales).
- Ocasión para que los estudiantes realicen mejor sus tareas, cuestionarios y foros.
- Fomenta el auto aprendizaje de los estudiantes en base a las facilidades técnicas que ofrece el multimedia.
- Impulsa la innovación y creatividad del docente y los estudiantes.

El programa se denominaría “Actualización en uso de Multimedia para el Curso de Administración I”.

### **Presupuesto general y financiamiento**

#### **Presupuesto general**

<b><i>Nº de Especialistas de apoyo o facilitadores de multimedia</i></b>	<b>3</b>
<b><i>Presupuesto a todo costo</i></b>	<b>S/ 15,000</b>
<b><i>Cantidad de beneficiarios (estudiantes y docentes)</i></b>	<b>310</b>

**El financiamiento puede efectuarse con recursos propios de la Escuela de Turismo.**



## **RECOMENDACIONES PRINCIPALES RESPECTO A LA PROPUESTA**

- Se recomienda que la implementación del presente plan de trabajo sea diseñado con el soporte del área de sistemas de la facultad, docentes del curso y especialistas de la oficina de acreditación universitaria.
- Se recomienda que el coordinador del curso de Administración I lidere dicho proceso, desde la planificación, ejecución y hasta la evaluación correspondiente.
- Se recomienda exhortar a los docentes y estudiantes de la asignatura de éste programa para obtener un mayor involucramiento y logro del objetivo propuesto, anteriormente citado.
- Se recomienda que los docentes de la asignatura retroalimenten, al coordinador del curso, la aplicación del presente programa de manera mensual, con indicadores y utilizando los instrumentos de medición anteriormente citados.
- Se recomienda considerar el presente aporte profesional y tesis como una contribución y testimonio de agradecimiento a la Escuela de Turismo, de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología, por la oportunidad brindada de ser uno de sus docentes.
- Se recomienda generar otras investigaciones o estudios similares al presente y que coadyuven a la mejora continua y a seguir fortaleciendo la calidad de la educación universitaria.

## **Anexo N° 06. FOTOGRAFÍAS**



*Figura 17.* Instalaciones modernas con que cuenta la Escuela de Turismo y Hotelería.



*Figura 18 y Figura 19.* Talleres ambientados a la aplicación y profesión de Turismo y Hotelería.



*Figura 20.* Frontis lateral de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Hotelería.



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
TURISMO Y PSICOLOGÍA

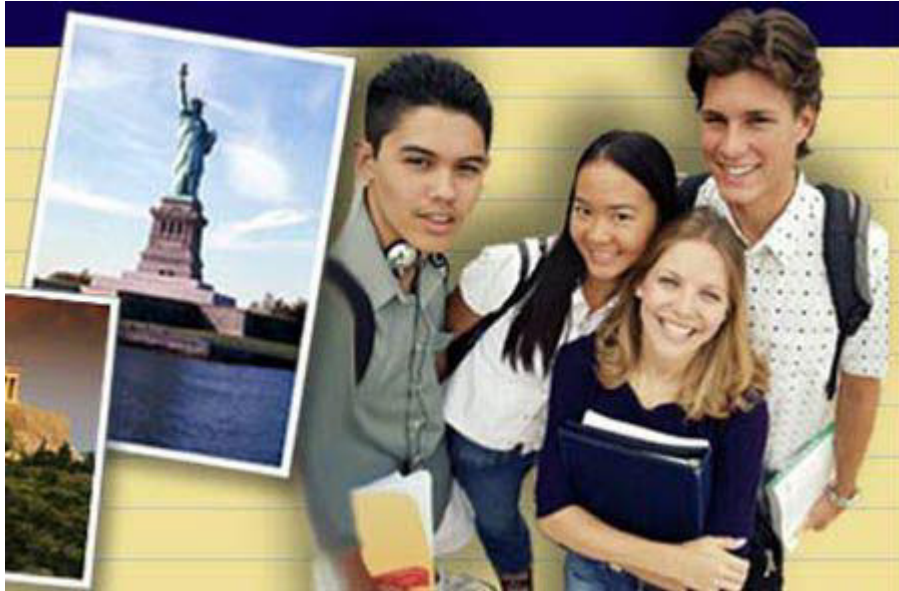


Figura 21. Logotipo de la Facultad.



Fuente imagen: feriadeemprendedor.pe



*Figura 22.* Las instalaciones externas son cómodas y de esparcimiento para los estudiantes.



*Figura 22.* Estudiantes de Turismo de la asignatura de Administración, resolviendo la encuesta aplicada.



*Figura 23.* Estudiantes de Turismo escuchando una conferencia en uno de los auditorios principales de la Facultad.



*Figura 24.* Otra vista del local de aulas de la Facultad de Comunicación, Turismo y Psicología.



*Figura 25.* Frontis de la puerta principal de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología.



*Figura 26.* Estudiantes de Turismo debidamente uniformados en una práctica de bar.



*Figura 27.* Moderna y bien equipada infraestructura con que cuenta la Facultad.



*Figura 28.* Ambientes de la moderna y actualizada biblioteca de la Facultad.



*Figura 29.* La biblioteca es una de las áreas más concurridas de la Facultad.



*Figura 30.* Estudiantes de intercambio en el frontis de la Facultad en la Av. Tomás Marsano - Surquillo.



*Figura 31.* Pabellón principal de aulas de la Facultad de Comunicación, Turismo y Psicología.



*Figura 32. Amplios y modernos laboratorios de cómputo de la Facultad.*