



INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE EDUCACIÓN  
SECCIÓN DE POSGRADO

**LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y LAS COMPETENCIAS DEL  
PROFESIONAL DE TURISMO, HOTELERÍA Y  
GASTRONOMÍA EN LA UNIVERSIDAD**

**RICARDO PALMA**

**PRESENTADA POR  
JUAN JOSÉ VÁSQUEZ PITTMAN**

**ASESOR  
RAFAEL GARAY ARGANDOÑA**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN  
CON MENCIÓN EN DOCENCIA VIRTUAL**

**LIMA – PERÚ**

**2021**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



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

**LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y LAS COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL DE TURISMO,  
HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA EN LA UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**TESIS PARA OPTAR  
EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN  
CON MENCIÓN EN DOCENCIA VIRTUAL**

**PRESENTADO POR:  
JUAN JOSÉ VÁSQUEZ PITTMAN**

**ASESOR:  
DR. RAFAEL GARAY ARGANDOÑA**

**LIMA, PERÚ**

**2021**

**LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y LAS COMPETENCIAS DEL  
PROFESIONAL DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA EN LA  
UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

**Dr. Rafael Garay Argandoña**

### **PRESIDENTA DEL JURADO:**

**Dr. Estrella Azucena Esquiagola Aranda**

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

**Dr. César Herminio Capillo Chávez**

**Dr. Ángel Salvatierra Melgar**

## **DEDICATORIA**

A mi madre, esposa e hijos. Además de promotores y facilitadores, Razón de mi esfuerzo y compromiso con la realización de esta investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi gran colega y mejor paisano,  
Doctor Alan Estela por su invaluable  
contribución con la presente  
investigación.

## INDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>7</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>11</b>
<b>ABSTRAC</b> .....	<b>13</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>15</b>
<b>CAPITULO I: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>17</b>
1.1 Antecedentes de la Investigación	17
1.1.1. Marco Histórico .....	19
1.2 Bases teóricas.....	20
1.2.1. <i>Educación Virtual</i> .....	20
1.2.2. <i>Dimensión didáctica</i> .....	22
1.2.3. <i>Dimensión tecnológica</i> .....	32
1.2.4. <i>Competencias profesionales</i> .....	39
1.2.5. <i>Dimensiones de Competencias Profesionales</i> .....	39
1.2.6. <i>Dimensión Cognitiva</i> .....	40
1.2.7. <i>Dimensión Habilidades y Destrezas</i> .....	41
1.2.8. <i>Dimensión actitudinal</i> .....	42
1.2.9. <i>Universidad Ricardo Palma</i> .....	43
1.3 Definición de Términos Básicos.....	44
<b>CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....	<b>47</b>
2.1 Formulación de la Hipótesis Principal y Derivadas	47
<i>Hipótesis General</i> .....	47
<i>Hipótesis Derivadas</i> .....	47
2.2 Variables de la Investigación.....	47
2.3 Operacionalización de las Variables.....	48
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b> .....	<b>50</b>

3.1	Diseño metodológico de la investigación.....	50
3.2	Diseño Muestral.....	52
3.3	Técnicas de Recolección de Datos.....	52
3.3.1	Validez y Confiabilidad del Instrumento .....	53
3.4	Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información.....	54
3.5	Aspectos Eticos.....	55
	<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....</b>	<b>56</b>
4.1	Análisis e Interpretación de Resultados.....	56
4.2	Prueba de Hipótesis.....	87
4.2.1.	<i>Prueba de hipótesis del objetivo general: Educación Virtual y Competencia Profesional.....</i>	<i>88</i>
4.2.2.	<i>Prueba de hipótesis del objetivo específico I: Didáctica .....</i>	<i>90</i>
4.2.3.	<i>Prueba de hipótesis del objetivo específico 2: Tecnológica .....</i>	<i>93</i>
	<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....</b>	<b>97</b>
	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>102</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>105</b>
	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>107</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>117</b>
ANEXO N°1	Matriz de Consistencia.....	118
ANEXO N°2	Operacionalización de la Variable Independiente .....	120
ANEXO N°3.-	Operacionalización de la Variable Dependiente .....	121
ANEXO N°4.-	Educación Virtual y Competencias del Profesional de THG .....	123
ANEXO N°5.-	Resumen de la Encuesta.....	127
ANEXO N°6.-	Tabla CHI – CUADRADO .....	131
ANEXO N°7.-	Consentimiento del Participante .....	134

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Ejemplo aplicación enseñanza Educación virtual, e-Learning.
<b>Tabla 2</b>	Operacionalización de la Variable Independiente
<b>Tabla 3</b>	Operacionalización de la Variable Dependiente
<b>Tabla 4</b>	Estadísticos de Fiabilidad Educación Virtual
<b>Tabla 5</b>	Estadísticos de Fiabilidad Competencias profesionales
<b>Tabla 6</b>	Dimensión: Didáctica Indicador, Conocimiento enseñanza aprendizaje
<b>Tabla 7</b>	Dimensión: Didáctica Indicador; Se aplica enseñanza aprendizaje
<b>Tabla 8</b>	Dimensión: Didáctica Indicador: Conocimiento de Contenidos Didácticos
<b>Tabla 9</b>	Dimensión: Didáctica Indicador: Empleo de Contenidos Didácticos
<b>Tabla 10</b>	Dimensión: Didáctica Indicador: Se Realizan Procesos Mentales
<b>Tabla 11</b>	Dimensión: Didáctica Indicador: Didáctica de recibir y observar
<b>Tabla 12</b>	Dimensión: Didáctica Indicador: Didáctica de Relacionar y Modificar
<b>Tabla 13</b>	Dimensión: Didáctica Indicador: Didáctica de analizar para concluir
<b>Tabla 14</b>	Dimensión: Didáctica Indicador: Evalúa el Entorno del Aprendizaje
<b>Tabla 15</b>	Dimensión: Didáctica Indicador: Aprovecha el Entorno del Aprendizaje
<b>Tabla 16</b>	Dimensión: Tecnológica Indicador: Conocimiento Inter Conectividad
<b>Tabla 17</b>	Dimensión: Tecnológica Indicador: Utiliza la Inter Conectividad
<b>Tabla 18</b>	Dimensión: Tecnológica Indicador: Utiliza el Internet
<b>Tabla 19</b>	Dimensión: Tecnológica Indicador: Utiliza un servidor

<b>Tabla 20</b>	Dimensión: Tecnológica Indicador: Información Accesible
<b>Tabla 21</b>	Dimensión: Tecnológica Indicador: Velocidad de la Plataforma Virtual
<b>Tabla 22</b>	Dimensión: Didáctica
<b>Tabla 23</b>	Dimensión: Tecnológica
<b>Tabla 24</b>	Dimensión: Competencia Indicador: Habilidad
<b>Tabla 25</b>	Dimensión: Competencia Indicador: Destreza
<b>Tabla 26</b>	Dimensión: Competencia Indicador: Conocimiento
<b>Tabla 27</b>	Dimensión: Competencia Indicador: Conducta
<b>Tabla 28</b>	Dimensión: Competencia Indicador: Competitividad
<b>Tabla 29</b>	Dimensión: Competencia Indicador: Capacidad
<b>Tabla 30</b>	Dimensión: Competencia Indicador: Honestidad.
<b>Tabla 31</b>	Dimensión: Competencia Indicador: Perseverancia
<b>Tabla 32</b>	Dimensión: Competencia Indicador: Idoneidad
<b>Tabla 33</b>	Dimensión: Competencia Indicador: Solidaridad
<b>Tabla 34</b>	Variable Competencia Profesional
<b>Tabla 35</b>	Educación Virtual y Competencia Profesional
<b>Tabla 36</b>	Contraste de Hipótesis para el Objetivo General
<b>Tabla 37</b>	Dimensión Didáctica
<b>Tabla 38</b>	Contraste de Hipótesis para el Objetivo Específico I
<b>Tabla 39</b>	Dimensión Tecnológica
<b>Tabla 40</b>	Contraste de Hipótesis para el Objetivo Específico 2

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Dimensión: Didáctica Indicador: Conocimiento Enseñanza Aprendizaje
<b>Figura 2</b>	Dimensión: Didáctica Indicador; Indicador Aplica enseñanza aprendizaje
<b>Figura 3</b>	Dimensión: Didáctica Indicador: Conocimiento de Contenidos Didácticos
<b>Figura 4</b>	Dimensión: Didáctica Indicador: Empleo de Contenidos Didácticos
<b>Figura 5</b>	Dimensión: Didáctica Indicador: Se Realizan Procesos Mentales
<b>Figura 6</b>	Dimensión: Didáctica Indicador: Didáctica de recibir y observar
<b>Figura 7</b>	Dimensión: Didáctica Indicador: Didáctica de Relacionar y Modificar
<b>Figura 8</b>	Dimensión: Didáctica Indicador: Didáctica analizar para concluir
<b>Figura 9</b>	Dimensión: Didáctica Indicador: Evalúa el Entorno del Aprendizaje
<b>Figura 10</b>	Dimensión: Didáctica Indicador: Aprovecha el Entorno del Aprendizaje
<b>Figura 11</b>	Dimensión: Tecnológica Indicador: Conocimiento Inter Conectividad
<b>Figura 12</b>	Dimensión: Tecnológica Indicador: Utiliza la Inter Conectividad
<b>Figura 13</b>	Dimensión: Tecnológica Indicador: Utiliza el Internet
<b>Figura 14</b>	Dimensión: Tecnológica Indicador: Utiliza un servidor
<b>Figura 15</b>	Dimensión: Tecnológica Indicador: Información Accesible
<b>Figura 16</b>	Dimensión: Tecnológica Indicador: Velocidad de la Plataforma Virtual
<b>Figura 17</b>	Dimensión: Didáctica
<b>Figura 18</b>	Dimensión: Tecnológica

<b>Figura 19</b>	Dimensión: Competencia Indicador: Habilidad
<b>Figura 20</b>	Dimensión: Competencia Indicador: Destreza
<b>Figura 21</b>	Dimensión: Competencia Indicador: Conocimiento
<b>Figura 22</b>	Dimensión: Competencia Indicador: Conducta
<b>Figura 23</b>	Dimensión: Competencia Indicador: Competitividad
<b>Figura 24</b>	Dimensión: Competencia Indicador: Capacidad
<b>Figura 25</b>	Dimensión: Competencia Indicador: Honestidad
<b>Figura 26</b>	Dimensión: Competencia Indicador: Perseverancia
<b>Figura 27</b>	Dimensión: Competencia Indicador: Idoneidad
<b>Figura 28</b>	Dimensión: Competencia Indicador: Solidaridad
<b>Figura 29</b>	Variable Competencia Profesional

## RESUMEN

Perú fue galardonado en los World Travel Awards 2019, siendo reconocido como Mejor Destino Culinario De Sudamérica. El reconocimiento de nuestra gastronomía viene impulsando la academización del oficio culinario. Las universidades e institutos forman profesionales en Turismo, Hotelería y Gastronomía. Internet potencia el acto didáctico porque expone un sinfín de recursos y tecnologías que viabilizan a los estudiantes el acceso a ambientes virtuales. Sin embargo, ciertos actores del acto didáctico, carecen de competencias digitales para la formación del profesional. Este escenario dificulta dilucidar la relación entre la educación virtual y la formación de competencias.

El objetivo de esta investigación es especificar la aplicación de la educación virtual que contribuye a formar las competencias profesionales de los estudiantes. La metodología de la investigación es descriptiva explicativa con diseño no experimental; de tipo cuantitativo correlacional; la muestra 136 alumnos, para el análisis y discusión de resultados se usó la prueba chi cuadrado. El estudio concluye que los resultados de la estadística descriptiva determinan que la aplicación de la Educación Virtual a través de las dimensiones Didáctica y Tecnológica ayudan a formar profesionales competitivos de la escuela de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

**Palabras claves:** Educación virtual, Competencia profesional, Didáctica, Tecnológica.

## **ABSTRAC**

Peru was awarded in The World Travel Awards 2019. It was recognized as The Best Culinary Destination of South America. The recognition of our gastronomy is boosting the specialization of the culinary art. Universities and institutions train professionals in Tourism, Hospitality and Gastronomy. Internet enhances the didactic act because it shows endless resources and technologies that enable students to get access to virtual environments. However, some actors of the didactic act lack digital competences for the training of the professional. This scenario makes it difficult to elucidate the relation between the e-learning and the professionals' skills training.

The objective of this research is to specify the application of the e-learning that contributes to form the professional competences of the students. The methodology of this research is descriptive and explanatory with no experimental design; of quantitative and correlational type; the sample of 136 students, for the analysis and discussion of the results, the Chi – Square Test was applied. The research concludes that the results of the descriptive statistic determine that the application of the e-learning, through the didactic and technological

dimensions, helps to training competitive professionals of the Escuela de Hotelería, Turismo y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

**Key words:** E-learning, Professional competence, Didactic, Technological.

## INTRODUCCIÓN

Los cambios nunca han sido tan vertiginosos y sigilosos como los motivados por el imparable avance de la tecnología de la información y la comunicación. Ad portas de la cuarta revolución industrial venimos experimentando la robotización de oficios y profesiones que, en paralelo, aún son gestionados por la especie humana: el profesor Einstein; primer robot inventado por la compañía Hanson Robotic, licenciada por la Universidad Hebrea de Jerusalén para el uso del apellido del ilustre científico; revolucionará la educación en todo el mundo. El robot enseña a los niños con una pedagogía “inhumana”, optimizada por la inteligencia artificial y herramientas tecnológicas que actualizan el contexto del acto didáctico. Logra que esta, constantemente, nueva generación de alumnos experimente una didáctica mucho más divertida, flexible, adaptable a las inteligencias múltiples y supere con creces a los docentes convencionales (Oppenheimer A. , 2018, p. 213).

Mientras tanto, en nuestro país las universidades cuentan con un software de aprendizaje que refuerza el acto didáctico y promueve la interacción y colaboración entre docentes, alumnos y el contenido del curso. Las plataformas virtuales son herramientas diseñadas en base a enfoques pedagógicos con el objetivo de ayudar a los docentes a crear

eficientes comunidades virtuales de enseñanza – aprendizaje. Estos ambientes didácticos virtuales son escenarios idóneos y ofrecen recursos didácticos propicios para el logro de las competencias que demanda la Hospitality Industry (industria de la hospitalidad). Sin embargo, muchos docentes y discentes no explotan eficientemente estos recursos porque carecen de competencias digitales para gestionar un ambiente didáctico virtual.

La presente investigación consta de cinco capítulos. El Capítulo I comprende el planteamiento del estudio, la descripción de la realidad del problema, su importancia y justificación, los objetivos del estudio. El Capítulo II trata del Marco Teórico, donde se exponen las Bases teóricas relacionadas con el tema, como los antecedentes de la investigación, el Marco Histórico, la Educación virtual, la Dimensión didáctica, la Dimensión tecnológica, las Competencias profesionales además de la Universidad Ricardo Palma. El Capítulo III comprende la Metodología de la Investigación, el Diseño, la Población y muestra, las Técnicas e instrumentos y la recolección de datos, el tratamiento estadístico de los datos; los criterios de calidad de los instrumentos de medición. Capítulo IV Resultados y análisis de resultados. Capítulo V están dedicados al análisis y la interpretación de los resultados de la Investigación; el contraste de hipótesis con el programa estadístico SPSS y por último la discusión de resultados. La parte final del documento comprende las conclusiones, recomendaciones, al igual que las referencias bibliográficas y los anexos.

## **CAPITULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes de la Investigación**

Enrique Bernardo Valdez Betalleluz presentó la tesis: La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto nacional Materno Perinatal 2017 para optar por el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo cuyo objetivo fue Determinar la relación de la Educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno perinatal 2017. La investigación concluyó que existe una relación significativa entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno perinatal, considerando que el aprendizaje virtual se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del estudiante, así como el acompañamiento virtual, la colaboración virtual, además de las competencias que se relacionan con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno perinatal 2017 (Valdez, 2018).

Milton Wladimir Paredes Parada presentó la tesis: Aplicación de los medios tecnológicos y el fortalecimiento de las competencias profesionales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo – facultad de Ciencias administrativas – Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2016 para optar por el grado de Doctor en Educación en la Universidad Nacional mayor de San Marcos cuyo objetivo fue investigar la aplicación de los medios

tecnológicos en el fortalecimiento de las competencias profesionales en los estudiantes de la escuela profesional de turismo – Facultad de Ciencias administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016. La investigación concluyó que la aplicación de los medios tecnológicos incrementa el fortalecimiento de las competencias profesionales de los estudiantes de la escuela profesional de turismo (Paredes, 2017).

Tomás Abner Agudo Bárbula de la Universidad de Carabobo de la Facultad de Ciencias de la Educación presentó la tesis: Propuesta de aula virtual como estrategia de aprendizaje para la asignatura Dibujo Técnico. Unidad educativa Mercedes Izaguirre de Coro. Para optar por el grado de Maestría en Desarrollo Curricular. El trabajo de investigación tiene como objetivo proponer el uso del aula virtual como estrategia de aprendizaje para la asignatura Dibujo Técnico, apoyándose en el uso de los diferentes recursos tecnológicos útiles en la comunidad educativa.

El Trabajo de Grado que se enmarcó en la investigación fue una propuesta con una investigación tecnicista en un diseño de campo. La población estuvo constituida por 35 estudiantes. Se aplicó un cuestionario de 15 ítems de alternativas dicotómicas. El análisis de los resultados se hizo de modo descriptivo, porcentual y de frecuencias, de ello se concluyó la necesidad del uso de un Aula Virtual para el desarrollo de contenidos de la asignatura Dibujo Técnico de segundo año de educación media, permitiendo así servir de apoyo y guía para los estudiantes, con lo que se logró mejorar y beneficiarse tanto la labor de los profesores como el rendimiento y la creatividad estudiantil con el fin de mejorar la enseñanza en la institución (Agudo, 2016).

En la Universidad Nacional Autónoma de Honduras de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, el bachiller Cristian Vicente Ochoa Grajeda presentó la tesis: Situación actual en la Utilización de la Plataforma Virtual por parte de los Docentes de la Escuela de Física de la UNAH para obtener el título de Ingeniero en Sistemas. Tuvo como objetivo, conocer la situación actual sobre el uso de la plataforma virtual por parte de los docentes en la Escuela de Física de la UNAH. El estudio concluyó que el 58% de docentes que imparten clases en

la Escuela de Física utilizan la plataforma virtual como herramienta de apoyo en el desarrollo de sus clases. Se espera que para los próximos periodos se incremente, porque se están planificando nuevos cursos virtuales para los periodos académicos subsiguientes. Sin embargo, existe un 5% de docentes insatisfechos argumentando la poca participación de los alumnos hacia este tipo de recurso didáctico (Ochoa, 2014).

### **1.1.1. Marco Histórico**

El origen del Hospitality Industry, frase inglesa con la que se hace referencia al rubro comercial de hoteles y restaurantes, está relacionado a la satisfacción de las necesidades del hombre nómada, errante, emprendedor y comerciante. El 29 de marzo del 2019 la versión virtual del periódico español La Vanguardia publicó el hallazgo de un restaurante de hace 2000 años. El “termopolio”, como se llamaba a los locales que eran utilizados como restaurantes en la antigua Roma, fue hallado durante las excavaciones en el yacimiento arqueológico de Pompeya, ciudad que fue sepultada por la erupción del volcán Vesubio en 79 d.C. (Vanguardia, 2019). Según la historiadora norteamericana Rebecca Spang, fue Mathurin Rozze de Chantoiseau un emprendedor francés quien en 1766 inventa el restaurante (Spang, 2001, p. 14).

Rebeca Spang afirma que es el estallido de la revolución francesa en 1789, el evento que popularizó la gastronomía, antes de esta el “arte culinario” y el pecado de la “gula” eran lujos exclusivos de monarcas y aristócratas. Si Mathurin Rozze abrió su restaurante en el año 1766, fue luego de 1789 cuando los cocineros y toda la organización de servicio doméstico al servicio de la monarquía, sabiéndose libre y desempleada inician la comercialización de un producto culinario artístico, asistido por un servicio igual de artístico y protocolar en unos salones equipados con mesas y sillas llamados en aquel entonces casas de comidas o posadas, locales muy parecidos a los que hoy conocemos como restaurantes: industria que comercializa gastronomía (Spang, 2001, p. 92).

Con el devenir del tiempo el oficio culinario de aprendizaje empírico se formaliza. En 1896 se crea en Paris la escuela de cocina Le Cordon Bleu, la misma que en el año 2000 en

convenio con el Instituto Nacional de Administración Hotelera y Turismo, INAT, fundan Le Cordon Bleu Perú. Años antes, el 4 de mayo de 1978 ya se había fundado el centro de Formación Turística CENFOTUR. Lastimosamente, la coyuntura inhóspita de la década del 80 al 90 mermó el mercado del Hospitality industry en nuestro país. Del 90 en adelante el mercado experimenta un cambio favorable que se consolida con el “boom gastronómico peruano”. Hoy Hotelería, Turismo y Gastronomía es una de las profesiones con mayor proyección laboral y por consiguiente oferta académica obligatoria en institutos y universidades peruanas en proceso de licenciamiento.

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1. Educación Virtual**

La vertiginosa, exponencial e imparable innovación de las tecnologías de la información y comunicación, TICs, ha generado una extensión del espacio físico: el espacio virtual. Actualmente, ya todas las actividades humanas se desarrollan alternando e interactuando en estos dos espacios. El espacio virtual es dinámico, en constante desarrollo e innovación en todas las manifestaciones culturales, lo cual impone una constante reflexión, planteamiento y replanteamiento de conceptos y sus repercusiones. El diccionario de la Universidad de Cambridge define el e-learning o Educación virtual como “el aprendizaje que se adquiere estudiando en casa cursos disponibles en internet, accesibles a través del uso de una computadora” (Cambridge Dictionary, 2019) .

El documento elaborado por la UNESCO, Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Formación Docente, cita a Don Tapscott (1998), quien señala en su libro titulado: *Creciendo digitalmente*. El entorno de la generación internet; que ya se estaba iniciando una moderna etapa del aprendizaje digital, caracterizada por el tránsito de un aprendizaje “por transmisión” a un aprendizaje “interactivo”. Los discentes actuales ya no quieren ser el vaso vacío de un modelo de aprendizaje de transferencia de información, ahora quieren participar activamente de este proceso. Las empresas de hoy demandan que los

discentes puedan trabajar en equipo, pensar de forma crítica y creativa, y reflexionen acerca de su propio aprendizaje. (UNESCO, 2004, p. 26).

La educación virtual ofrece oportunidades significativas a los profesionales de la Industria de la Hospitalidad, ya que favorece el mejoramiento de sus habilidades y la obtención de conocimiento gracias a su flexibilidad, la cual caza con las condiciones laborales propias del sector. Una eficiente educación virtual estimula el aprendizaje colaborativo despertando la atención en la pericia que exhiba el docente del curso. Al mismo tiempo, permite que los alumnos experimenten la diversidad multicultural y el trabajo en equipo mediante la interacción online con alumnos de diferentes bagajes sociales y culturales (Sigala M. , 2002).

La educación virtual, además, contextualiza a los graduados a los cambios que afectan el mercado laboral del turismo. Por ejemplo, el crecimiento de aplicativos de e-business (negocios en internet) y el incremento de alianzas y sociedades entre las compañías de turismo a nivel mundial (Christou, 1999). A pesar que la educación virtual está siendo ampliamente adoptada para fortalecer y complementar la enseñanza del Turismo y la Hotelería, y sus ventajas están extensamente argumentadas, poco se sabe acerca del diseño e implementación de plataformas de educación virtual eficientes. Si bien un creciente número de educadores de Turismo y Hotelería están adoptando e incorporando herramientas de internet en sus sesiones, no todos aprovechan eficientemente las bondades que internet ofrece para transformar y mejorar sus estrategias pedagógicas (Sigala & Christou, 2002).

Por otra parte, es un consenso general que la reimplementación de modelos convencionales obtenidos de la enseñanza en aulas tradicionales o de la educación a distancia, los cuales se enfocan en una transmisión pasiva, solo permitiría mejoramientos marginales y hasta mediocres. Por lo tanto, existe la necesidad de: examinar cómo se adquiere el conocimiento y cómo ocurre el aprendizaje online, ilustrar cómo se debería diseñar una pedagogía virtual; investigar acerca de los modelos pedagógicos que pueden

respaldar y enriquecer al docente; e identificar los factores que propician la eficiencia de las experiencias didácticas virtuales.

### **1.2.2. Dimensión didáctica**

Alejandro Gonzales, profesor de la facultad de Educación de la Universidad de Montreal – Canadá, fue ponente en el Primer Seminario De Innovación Didáctica De Los Docentes De La Universidad Nacional de Colombia. Su ponencia se tituló: La didáctica de la matemática como disciplina científica. Expuso acerca de la diferencia entre didáctica y pedagogía. Sostuvo que son disciplinas científicas del campo de la Educación, sin embargo, la pedagogía es una disciplina generalista y la didáctica es especialista en la disciplina a la que se aplica. Citó a Françoise Clerc, quien sostiene que la pedagogía “es el conjunto de saberes científicos y prácticos de competencias relacionales y sociales que son movilizadas para concebir y desenvolver estrategias de enseñanza”. Luego citó al filósofo y matemático francés Ronald Charnay: “La didáctica de una disciplina estudia los procesos de transmisión y de adquisición de los diferentes contenidos de esa disciplina [...] propone describir y explicar los fenómenos relativos a las relaciones entre su enseñanza y aprendizaje” (UNMedellín, 2014).

Las posibilidades de internet ameritan pensar en cómo hacer uso pleno de sus recursos para mejorar el aprendizaje y aprovechar su potencial didáctico. Internet prospera la comunicación y brinda grandes oportunidades de combinar estrategias didácticas colaborativas con tecnología, y así mejorar dramáticamente el proceso de aprendizaje y sus resultados (Sigala M. , 2005, p. 368). Linda Harasim (2000) sustenta que las características tecnológicas inherentes a internet como la asincronía, el hipertexto y multimedia representan ventajas cognitivas. Favorecen la flexibilidad argumentativa gracias a la naturaleza de las interacciones, permite la reflexión sobre la comunicación almacenada y supera formas de discriminación comunicacional basadas en cualidades físicas y prejuicios sociales. Como consecuencia propicia la inclusión y despierta un creciente interés por el aprendizaje colaborativo (Harasim, 2000).

La implementación electrónica del aprendizaje colaborativo a menudo resulta en el desarrollo de un aula virtual en donde instrumentos didácticos virtuales como las pantallas electrónicas, mensajes, e-books, exámenes y lecturas son utilizados para obtener retroalimentación, distribuir material y así generar una comunidad didáctica similar a la de un aula tradicional. El beneficio general del modelo pedagógico colaborativo en un aula tradicional está sustentado por décadas de investigación, mientras estudios recientes señalan al aprendizaje colaborativo online u OCL por sus siglas en inglés, Online Collaborative Learning, como un eficiente método didáctico en ambientes electrónicos (Macdonald, 2003). En estos ambientes didácticos virtuales los docentes actúan como facilitadores o moderadores, mientras que los alumnos participan activamente en el acto didáctico y controlan su ritmo de aprendizaje, motivando el autodidactismo.

La revista *Computers in Human Behavior* en su edición de marzo del 2006, publica de la página 163 a la 173 un estudio que compara la eficiencia del modelo pedagógico colaborativo en un aula tradicional con el mismo modelo, pero en un contexto universitario virtual u online. Los resultados del estudio confirmaron lo que los defensores de las metodologías didácticas a distancia proclaman: las computadoras pueden generar, eficientemente, no solo aprendizaje autónomo sino también colaborativo. Además, se demostró que los ambientes didácticos colaborativos virtuales son tan eficientes como los ambientes tradicionales presenciales en lo que respecta a fomentar la participación, incrementar las competencias profesionales y propiciar la autonomía de aprendizaje (Francescato, y otros, 2006). Con estos resultados, las plataformas virtuales están adoptando crecientemente un enfoque pedagógico de OCL (Online Collaborative Learning) basado en fundamentos teóricos del Modelo Constructivista (pensamiento crítico) y del Modelo Colaborativo (Sigala M. , 2002).

El constructivismo sostiene que el conocimiento se adquiere a través del análisis de lo complejo y ambiguo; interactuando, investigando y generando conexiones entre aspectos de una realidad y una hipótesis. Cuando los alumnos son expuestos a nueva información, la

evalúan y analizan, observan las relaciones entre la nueva información y su conocimiento previo, luego hacen inferencias y juicios del nuevo conocimiento (Palacios, 1992). Es Jean Piaget a quien muchos le atribuyen los principios básicos de la teoría constructivista. Observó que el aprendizaje se generaba a través de la interacción y adaptación con el entorno. Sostenía que las estructuras cognitivas de una persona o sus saberes previos causaban un Desequilibrio o conflicto cognitivo frente a una nueva experiencia que requería una solución y daba lugar a la Asimilación, si reforzaba el saber previo, o a la Acomodación si modificaba el saber previo para abordar una nueva experiencia (Dongo, 2008). Para Lev Vygotski la interacción entre el sujeto y su medio socio – cultural, no solo físico, origina su aprendizaje. Sienta las bases del modelo colaborativo.

El modelo colaborativo evolucionó del trabajo de psicólogos como Roger T. Johnson and David W. Johnson (1982). Implica procesos sociales e interpersonales a través de los cuales un pequeño grupo de alumnos trabajan juntos en completar una tarea y generar aprendizaje. El modelo colaborativo implica la creación e interpretación de información entre grupos de alumnos que pueden disentir entre ellos, y así fomentar el esfuerzo cognitivo de los alumnos en ensayar, comprobar, sustentar y mejorar sus procesos mentales (Humphreys, Johnson, & Johnson, 1982). Pierre Dillenbourg y Daniel Schneider (1995), identifican tres mecanismos del aprendizaje colaborativo que afectan directamente los procesos cognitivos: primero, el conflicto o disentimiento que motiva a los alumnos a buscar explicaciones y encontrar soluciones; segundo, la interiorización de las interacciones con más alumnos informados y explicaciones de alumnos más avanzados; tercero, el efecto de la auto explicación que potencia los procesos cognitivos de los alumnos (Dillenbourg & Schneider, 1995).

En el modelo colaborativo los procesos cognitivos grupales forman parte del proceso cognitivo individual. Las actividades individuales y colectivas son mutuamente vinculadas unas con otras. Esto sucede cuando el alumno construye activamente su aprendizaje y plasma sus ideas en palabras, estas ideas fluyen y se consolidan a través de las reacciones

y respuestas de sus pares colaboradores. En otras palabras, el autoaprendizaje es un resultado de procesos grupales y así el aprendizaje no solo es activo sino interactivo. El modelo cooperativo o colaborativo puede ser también asumido como una variación del modelo constructivista que enfatiza los esfuerzos cooperativos entre los alumnos y docentes en los procesos cognitivos. “Como observó Vygotsky, los alumnos aprenden mejor en colaboración con sus pares, profesores, padres y otros, cuando se encuentran involucrados de forma activa en tareas significativas e interesantes” (UNESCO, 2004, p. 24). Las TICs propician la colaboración con otras personas a nivel mundial, además dispone de herramientas para apoyar el aprendizaje colaborativo.

Tratando de proponer modelos y prácticas pedagógicas virtuales, Sigala identificó y analizó al detalle diferentes modelos pedagógicos de la educación virtual y sus fases de desarrollo. En su estudio describió tres fases principales en las que los docentes implementan modelos pedagógicos en un ambiente virtual de aprendizaje. La tradicional transferencia de información es la fase más antigua y extendida de la práctica didáctica virtual. Los modelos de enseñanza virtual en esta fase no explotan eficientemente los recursos que ofrece internet para transformar y mejorar la enseñanza, solo implican y demuestran una transferencia de las prácticas didácticas tradicionales al internet. Ejemplo: la distribución y publicación de información. De acuerdo a las investigaciones de Sigala y Christou (2002), esta simple virtualización del acto didáctico es evidente en la distribución electrónica de material didáctico (lecturas online, sitios web, presentaciones en PPT, etc.) en las interacciones virtuales entre los protagonistas del acto didáctico, discente – docente, discente – discente (Sigala & Christou, 2002, p. 232).

Las herramientas de internet son utilizadas para generar comunicación con los alumnos, simulando las disertaciones que se generan dentro de un tradicional salón de clase y extendiéndolas más allá de las paredes del salón. Sin embargo, mientras la tecnología tiende a propiciar un cierto grado de igualdad en las participaciones y permite que los usuarios tengan libertad para expresar las ideas que crean convenientes, las condiciones que se

necesitan para producir disertaciones significativas son de lejos más complejas, más humano dependientes y más condicionadas pedagógicamente, que el uso e influencia de la mera tecnología. Por ejemplo, numerosos estudios demuestran que la percepción negativa que tienen algunos alumnos respecto al uso de internet con fines educativos inhibe significativamente su participación en los foros online. En consecuencia, tales prácticas de aprendizaje online, que se caracterizan por publicar materiales didácticos que son una simple fotocopia digital de textos, menguan la interacción y centran el acto didáctico solo en el usuario (Mason, 2001)

En la segunda fase, el modelo pedagógico constructivista - colaborativo asume un enfoque de la educación virtual más pedagógico que tecnológico. Las posibilidades que ofrece internet implican una reflexión acerca de cómo hacer un uso óptimo de sus herramientas para mejorar el acto didáctico y aprovechar su potencial pedagógico. Al ser la comunicación el principal uso de internet (e-mails, chats, electronic conferences, etc.) está probado que la combinación del modelo constructivista y colaborativo (pensamiento crítico) con la tecnología fortalecen el acto didáctico y su resultado dramáticamente. El modelo constructivista demuestra científicamente que las personas construyen nuevos conocimientos a través de procesos mentales. Según Sigala (2005), Harasim y Akyalcin analizaron e ilustraron en 1997, con muchos ejemplos, cómo las herramientas de internet pueden fortalecer las siguientes cuatro etapas del desarrollo cognitivo basándose en los términos acuñados por Jean Piaget.

- A) Asimilación: Asocia las nuevas experiencias con conocimientos y concepciones previas.
- B) Adaptación: Convierte, adapta sus estructuras cognitivas previas en nueva información.
- C) Equilibrio: Compara y equilibra el entendimiento interno con la realidad externa.

D) Desequilibrio: Define la experiencia de un invento nuevo sin haber concretado la fase de equilibrio (Sigala, 2005, p. 370)

Koschmann (2009) también consideraba que la discusión e interacción son aspectos fundamentales del desarrollo cognitivo. Sostenía que el aprendizaje era fortalecido por la articulación, abstracción y compromiso de parte del aprendiz. Las tareas deberían proveer oportunidades para que los aprendices articulen el nuevo conocimiento adquirido. La articulación es un proceso cognitivo en el cual el alumno presenta, defiende, desarrolla y refina sus ideas. De tal forma que para articular sus ideas el alumno debe investigar, evaluar, validar, organizar y sistematizar la información dentro de una estructura cognitiva. Cuando los alumnos participan en debates virtuales u online, presentan múltiples perspectivas de ver un problema, diferentes ideas y posiciones que deberán debatir y argumentar hasta encontrar un significado y llegar a un consenso. Es este conflicto cognitivo el que conlleva a un crecimiento cognitivo y al desarrollo de habilidades para resolver problemas (Koschmann, 2009).

Por lo tanto, los debates online son el corazón y alma del aprendizaje colaborativo virtual, ya que generan interacción, intercambio de ideas y acuerdos colaborativos superando las diferencias y colaborando en la construcción de un nuevo aprendizaje significativo. El discurso escrito es el más utilizado y con el que mejor describen los protagonistas del acto didáctico sus opiniones, argumentos, posturas en los debates virtuales, en las conferencias online y en sus redes de trabajo propiciados por las herramientas de internet. Harasim (2000) resume las cualidades propias de la comunicación en los ambientes didácticos virtuales y las actividades cognitivas con las que potencian el incremento del aprendizaje:

A) Relaciones múltiples (grupos de comunicación): produce beneficios motivacionales, socio – afectivos al resolver problemas en equipo; intercambio activo: enriquece el ambiente informativo; identifica nuevas perspectivas, multiplicidad; oportunidad para comparar, discutir, modificar y remplazar conceptos (intercambio

conceptual); permite trabajar y superar las diferencias hasta llegar a un consenso intelectual.

B) Autogestión del tiempo: Acceso las veinticuatro horas, los usuarios pueden responder inmediatamente o reflexionar y componer una respuesta cuando les convenga; aprendizaje continuo; participación de los usuarios en el momento que se encuentren mejor predispuestos al aprendizaje.

C) Libre locación, permite: acceder a los beneficios de los recursos online, contactar con otros estudiantes y hasta con expertos; compartir intereses sin necesidad de compartir la locación entre los participantes.

D) El intercambio de información enriquecido por: la lectura de textos online favorece y contribuye a la verbalización y articulación de ideas; concentrarse en el mensaje y no en el mensajero (reduce discriminaciones subjetivas y hasta socio físicas); aclara la expresión de las ideas; inagotable base de datos.

E) Los ambientes virtuales permiten: acceder a archivos de información (base de datos) investigables, transmisibles y modificables; acceder a conferencias, discursos y transcripciones de los mismos; diseñar herramientas para intercambiar y organizar ideas afinando el aprendizaje colaborativo; elaborar organizadores mentales o sistemas de organización de información y otros soportes educativos (Harasim, 2000).

La profesora Gilly Salmon, PhD- Online Training for Computer Mediated Conferencing, provee muchos ejemplos y casos acerca de cómo desarrollar plataformas virtuales bajo un modelo pedagógico colaborativo y constructivista (GILLY SALMON, 2011) mientras que en el contexto de la enseñanza del turismo y la hotelería, ejemplos y sugerencias son propuestos por Marianna Sigala (Sigala M. , 2004). Las TICs han digitalizado la interacción comercial en todas las industrias. Además, la naturaleza y característica inherente de la Industria de la Hospitalidad y su formación profesional (multi e inter disciplinaria, internacional, dinámica y cambiante, multicultural, humanista) potencian la aplicabilidad, conveniencia y el valor del

modelo constructivista - colaborativo en la enseñanza online de Turismo y Hotelería. Por ejemplo, la integración de la comunicación y debates online puede ser diseñada para fomentar e incluir la discusión de ideas en diferentes disciplinas, en círculos profesionales e interactuando con la comunidad internacional en un entorno apropiado cuando sea necesario.

Estos aspectos crean lo que Cho y Schemelzer etiquetaron como entornos de educación en turismo “just in time” (justo a tiempo), son entornos que posibilitan un aprendizaje continuamente actualizado y acorde con las necesidades del discente y los cambios de la industria (Cho, Schmelzer, & McMahon, 2000). La neurociencia está planteando teorías pedagógicas más sofisticadas basadas en estudios que demuestran cómo trabaja el cerebro. Recientes estudios revelan cómo el sistema límbico influye en el aprendizaje y la memoria. Estos avances son resultados de investigaciones basadas en enfoques didácticos que tienden a revelar el poder dominante de las emociones y las instrucciones en el proceso cognitivo, no más relegados a un segundo plano (Bunderson & Martinez, 2000). Por otra parte, entendiendo la naturaleza y estructura de la relación compleja entre el proceso cognitivo y las interacciones, estas investigaciones buscan establecer metodologías pedagógicas que sean idóneas no solo para el estudiante promedio sino para grupos de estudiantes con habilidades múltiples.

Sigala, ya visualizaba el desarrollo de una tercera fase de modelos pedagógicos online, adaptables (personalizados) a las características particulares de cada estudiante. Modelos pedagógicos a medida, basados en objetivos y emociones individuales. Que satisfagan el porqué, cuándo y cómo aplicar lo aprendido, pero sobre todo el logro de objetivos personales. Estos modelos son muy útiles y eficientes porque proveen de múltiples recursos, no solo para diversificar y personalizar las tareas o instrucciones, sino también para gestionar el ambiente de aprendizaje.

**Tabla 1**

*Ejemplo aplicación enseñanza Educación virtual, e-Learning,*

<b>Modelo e-Learning</b>	<b>Ejemplos</b>
<b>Transferencia de la enseñanza tradicional al internet</b>	Subida de archivos (publicación, distribución) en formatos de PDF, PPT, Word, Videos, materiales didácticos, evaluaciones de opciones múltiples, casos de estudios, e-books y otros materiales didácticos multimedia.
<b>Modelo cognitivo constructivista y colaborativo online</b>	La interacción (comunicación) constructivista – colaborativa puede ser utilizada para: <ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte moral, técnico y administrativo a los estudiantes en sus centros laborales.</li><li>• Proyectos de investigación doctoral.</li><li>• Inclusión de la comunidad profesional en el proceso didáctico.</li><li>• Simulaciones lúdicas, trabajo en equipo. Ejemplo: <i>second life</i>, softwares lúdicos de administración de hoteles, administración de restaurantes, ingeniería del menú, administración de aerolíneas, destinos turísticos, etc.</li></ul>
<b>Modelo cognitivo personalizado, a la medida del usuario</b>	Pruebas, evaluaciones de opciones múltiples que se adaptan a las necesidades individuales. Softwares educativos que dependen del ritmo cognitivo del estudiante. Plataformas educativas online que adaptan el material didáctico al progreso y desarrollo del alumno.

**Nota:** Fuente, Sigala (2005). E-Learning and E-Assessment

En la Tabla se brindan algunos ejemplos de cómo la Educación virtual, e-Learning, podría aplicarse en la enseñanza del turismo y hotelería en las tres fases descritas.

Así todos los alumnos querrán aprender en internet motivados por el placer del logro. De esta manera, los beneficios de personalizar la educación virtual considerando las diferencias individuales de cada alumno darían la posibilidad de abordar importantes

cuestiones humanas anteriormente dilucidadas exclusivamente por el profesor en el salón de clase. Con un discurso muchas veces distorsionado por ruidos como falta de confianza, impaciencia, errores, aburrimiento (Sigala M. , 2005, p. 372).

En lo que respecta a la eficiencia de la educación virtual, es el rendimiento del alumno una variable determinante, además este rendimiento en la dimensión virtual adquiere un matiz de autonomía porque es, debe ser, el alumno un activo participante de su propio aprendizaje. La educación virtual facilita e invita al autodidactismo, comportamiento que implica una serie de valores como la honestidad, disciplina y perseverancia. En resumen, se requiere de una “actitud didáctica” es decir una actitud positiva frente al aprendizaje, sus retos y expectativas (Brosnan, 1998). Recientes estudios se han enfocado en habilidades específicas y actitudes necesarias para una eficiente educación virtual destacando la autoestima por sobre la percepción que el alumno tiene de la tecnología, las tareas y sus competencias digitales. Porras – Hernández (2007) también destacó la necesidad de incluir las competencias cognitivas del alumno, es decir la capacidad para alcanzar logros educativos en general (Porras-Hernandez, 2007). Otros factores determinantes de la eficacia de la educación virtual incluyen: conocimientos tecnológicos previos; país de origen y lengua materna; aptitudes académicas y autodisciplina; autoestima y madurez.

Marianna Sígala advirtió que la percepción que los alumnos tenían del medio electrónico afectaba significativamente su participación en el OCL (Online Collaborative Learning, aprendizaje colaborativo online). Los debates online tienen cuatro principales características: los mensajes son permanentes; los mensajes son públicos; la comunicación es asincrónica y los mensajes pueden editarse antes de enviarse. La participación de los alumnos en los fórums online variará considerablemente dependiendo de la manera como ellos perciban estas características. Por ejemplo, la permanencia de los mensajes puede motivarlos a escribir sus ideas ya que pueden acceder fácilmente e incluso referirse a debates pasados. Sin embargo, esta permanencia de los mensajes también podría desmotivarlos ya que saben que sus textos estarán abiertos para el escrutinio y que no podrían retractarse

fácilmente (Sigala M. , 2004). Por otro lado, los procesos y las actividades didácticas no son completos y no darán los resultados deseados a menos que estén integrados y alineados con estrategias de evaluación apropiadas.

Los alumnos son atraídos por tareas o actividades dirigidas a evaluar su aprendizaje, les representan un reto. Los procesos y criterios de evaluación dirigen, motivan y guían el proceso cognitivo del alumno significativamente. Los métodos de evaluación virtuales son clasificados en: cuantitativos y cualitativos. Los métodos cuantitativos evalúan la cantidad, frecuencia y dirección/interacción de los debates online, los instructores calculan estadísticas como número de usuarios online, frecuencia de acceso, número de mensajes por alumno, número de conexiones/mensajes por conexión; o desarrollan un “mapeo de los mensajes” que refleja el flujo de comunicación con el grupo. Si bien el método cuantitativo determina el nivel de compromiso del alumno en los procesos didácticos online, existe el peligro de asumir que el nivel de participación determina el nivel de aprendizaje. Este método es limitado en su capacidad de evaluar y motivar al estudiante a desarrollar sus competencias porque ignora el contenido de sus aportes. El método cualitativo, en cambio, aprovecha la transparencia de los debates online (la comunicación online es fácilmente organizada, archivada y evocada) y el análisis de los archivos de texto y transcripciones, para entender y evaluar el proceso cognitivo online (Levin, Kim, & Riel, 1990, pp. 185-213).

### ***1.2.3. Dimensión tecnológica***

El homo Faber aprendió a transformar la piedra y la madera en su herramienta, su arma, y reforzó el aprendizaje vivenciando la importancia de esta herramienta que en muchas ocasiones no sólo favoreció su adaptación al entorno sino también su supervivencia. Como especie vulnerable aprendió a pensar, fabricar y utilizar prótesis para procurar su supervivencia. La supervivencia estimula el aprendizaje y el hombre aprende que sin prótesis es vulnerable. Se convierte en un animal protético. Marco Aurelio Denegri (2017) expone: “En un sentido amplio, se dice prótesis de toda adición, de toda ampliación, de toda agregación,

potenciación de nuestros sentidos y facultades [...] ¿Ustedes se imaginan al ser humano actual sin computadora y sin celular?” (Nor, 2017).

Desde hace 200 años, el proceso de industrialización prepara un cambio radical: El entorno humano se convierte en técnico. Según Ellul, tal entorno impone su presencia con especial rotundidad en los últimos años de la década de 1950. El hombre del último tercio del siglo XX ya no puede vivir sin las prótesis técnicas. La prótesis generalizada se hace indispensable. El entorno técnico permite la supervivencia, pero también reviste infinidad de peligros: desde los riesgos nucleares hasta los ecológicos. Además, el nuevo entorno aparece revestido de inmediatez. La relación entre los hombres y los objetos técnicos es inmediata, sin reflexión ni distancia, sin toma de conciencia de la situación: este entorno es tan evidente como lo fueron los bosques, los torrentes, las montañas (Sanchis, 2011, p. 255).

En la conferencia TED titulada: Construyendo una escuela en la nube, Sugata Mitra hace referencia a los orígenes de la escuela como institución. Una institución que data de unos 300 años y proviene del imperio británico. Resalta la astucia del imperio británico que careciendo de la tecnología de la información y comunicación con la que contamos hoy, logró a través de barcos y manuscritos crear la más grande computadora global, compuesta por personas. Para que esta computadora funcione necesitaron de muchas personas “programadas” y para producir esas personas diseñaron otra máquina: la escuela. La escuela produciría estas personas que luego formarían parte del sistema, personas idénticas entre sí, que sepan tres cosas: escribir-leer, sumar-restar y multiplicar-dividir mentalmente (TED, 2013).

Internet fue creada por Tim Berners-Lee, quien desarrollo la herramienta “www”, y Vinton Cerf en 1989. Hasta 1988 internet sólo era utilizado por el gobierno y el ejército norteamericanos y por algunas universidades. El 30 de abril de 1993 se dio acceso gratuito a todo el mundo en la red. Del correo electrónico se pasó a la mensajería instantánea, como el conocido Messenger, y de ahí a las redes sociales, tipo Facebook. De los portales de compartir archivos se pasó a Napster, de intercambio de música, y de ahí a You Tube, de

videos. Hoy nos encontramos en la consolidación de la Web 4.0 caracterizada por el trabajo colaborativo entre la inteligencia humana y la inteligencia artificial, prueba de ello es las veces que se nos solicita en una gestión virtual confirmar que somos humanos y no robots.

David Roberts de Singularity University, declara lo siguiente respecto al impacto de internet en la Educación:

Estos años estamos viendo la mayor disrupción de la historia en la educación, y la mentalidad habitual ante estas transformaciones tan radicales suele ser la de pensar que lo anterior es mejor. Sucedió en el mercado estadounidense cuando llegaron los coches japoneses, eran más baratos y todos pensaban que de mala calidad, hasta que se demostró que eran mejores. Con la educación pasará lo mismo, las grandes universidades no quieren ofrecer sus contenidos online porque creen que la experiencia de los alumnos será peor, que no hay nada que pueda igualar el cara a cara con el profesor en el aula. Mientras ignoran la revolución que está sucediendo fuera, la experiencia del aprendizaje online irá mejorando (Roberts, 2016).

Lo que los sociólogos denominan “brecha digital” es el nuevo ruido que distorsiona la comunicación entre los actores del acto didáctico. Un dato significativo lo aportó, en el 2009, la marca “eEspaña”, de la fundación Orange, que reveló que más de la mitad de los mayores de 45 años no utilizan habitualmente el ordenador. Estas cifras de distanciamiento de internet aumentan con la edad (Orange, 2009). Marc Prensky (2001) acuñó los términos “inmigrante digital” y “nativo digital”. Los inmigrantes digitales aprenden con lentitud y dificultad, y conservan su “acento” al no poder terminar de dejar hábitos predigitales, ya antiguos. Los nativos digitales, en cambio, usan las nuevas tecnologías como un hábito (Prensky, 2001). La Universidad Ricardo Palma grafica este escenario de brecha digital.

Parafraseando a Martínez Selva, los discentes actuales, actores principales del acto didáctico, usan las nuevas tecnologías con naturalidad. Son los nativos digitales en la terminología de Prensky. También llamados “generación interactiva”, “generación M2”,

“Network Generation” (NetGen), “generation Y” o “millenials”. A ella pertenecen los nacidos entre 1980 y 2000, y especialmente después de 1988. Se han criado en la era digital en la cual se desenvuelven con soltura. Emplean internet para estudiar, divertirse, relacionarse, difundir sus ideas y sentimientos a sus amigos o a todo el mundo. Completan el actual y fragmentado escenario didáctico; algunos miembros del entorno familiar del discente y hasta quizás algunos profesores; los llamados “analfabetos digitales”, muchos de ellos aún en edad laboral (Martínez M. J., 2011, p. 54).

Las tecnologías de la comunicación y la información, TICs, han reducido las grandes distancias del planeta a las cercanías e inmediatez de una aldea. Hoy se acuña la frase “aldea global” para expresar la cercanía y facilidad de interconexión que existe entre personas, organismos e instituciones a nivel mundial. O la palabra “yaísmo” para expresar la cultura de inmediatez que caracteriza esta generación que todo lo “sabe ya”, evidenciando un apego a la velocidad debido a la tecnología (Riso, 2013). Las TICs son un conjunto de tecnología electrónica que facilitan la obtención, elaboración, acumulación, gestión, manifestación, reconocimiento y presentación de información en formato de voz, audio, imágenes y video en señales de naturaleza acústica, óptica y electromagnética.

Esta innovación tecnológica se proyecta a ser realmente disruptiva en la dimensión didáctica. Los profesores “enseñaban” a los alumnos, es decir impartían sus conocimientos. Sin embargo, el rol del docente como transmisor de conocimiento ha sido desbordado superlativamente desde que los buscadores Google, You Tube, Siri y otros asistentes virtuales comenzaron a responder nuestras preguntas. Cualquier buscador de internet posee una desmesurada cantidad de información almacenada que puede transmitir con mucha más rapidez, paciencia y tiempo. En la introducción del presente trabajo se hizo referencia al Profesor Einstein, un pequeño robot humanoide que sería una de las cada vez más sofisticadas herramientas didácticas de tecnología electrónica.

Andrés Oppenheimer relata que Andy Rifkin, jefe de tecnología de la compañía Hanson Robotics, afirmó que una de las ventajas de su robot era la de poder explicar la teoría de la relatividad de varias formas, según las fortalezas y debilidades de cada alumno:

Todos los individuos somos únicos: algunos aprendemos visualmente y otros perceptivamente. Así que nosotros modificamos constantemente la forma de presentarte los temas, según tu forma personal de aprendizaje. Si el Profesor Einstein no logra que entiendas lo que te explica, seguirá intentando y cambiando la forma de presentarte la información hasta que la entiendas (Oppenheimer, 2018, p. 214).

Una de las tareas más asignadas a los estudiantes de hotelería y turismo es la visita a hoteles de primera categoría con fines académicos. Obtener información acerca de la dinámica laboral del hotel. Su organigrama, sus diferentes departamentos: restaurant, housekeeping, food and beverage y front desk. Conocer los diferentes tipos de habitación y su equipamiento. Esta tarea se ha visto imposibilitada debido a la discreción, exclusividad y políticas de estas empresas. El curso de Destinos turísticos y guiado es otro de los cursos de campo que implica desplazamiento y por ende gastos extra curriculares a los alumnos. Al respecto Google Expeditions, la división de realidad virtual educativa de Google está perfeccionando los visores de realidad virtual y realidad aumentada.

Me hicieron una demostración que me convenció que los visores de realidad virtual y realidad aumentada serán una herramienta tan efectiva como los robots, si no más, para mejorar el aprendizaje. En efecto, la realidad virtual hace algo que no puede hacer ningún maestro humano ni robótico: transportarnos en el espacio y en el tiempo. Nos permite insertarnos en una realidad geográfica e histórica, ya se trate de las pirámides de Egipto o de un mercado romano del siglo II a.C., como si nos metiéramos en una película, “esta herramienta les da superpoderes a los maestros: pueden llevar a sus estudiantes de excursión a lugares a los que jamás podrían llevarlos, sin tener que salir del aula” (Oppenheimer A. , 2018, pp. 219-220).

Virtual Worlds sumerge al participante, representado por un avatar, es decir su representación virtual, en un “ambiente virtual persistente”. El mundo virtual, Virtual Worlds, aparece en 1978 con la creación de MUD, el primer juego online basado en un guion. Luego la banda ancha de internet y la rapidez de la tecnología 3D permitirían su mejor desarrollo. Virtual Worlds son un fenómeno de creciente interés entre los educadores de todo el mundo. Ya existen más de 500 instituciones educativas experimentadas con el software. Second Life es un *virtual world* que permite que los residentes (personas) creen su propio mundo y actividades, interactúen, jueguen, negocien y se comuniquen. Second Life fue desarrollado en 2003 por Linden Lab. Existen además Gaia, Active Worlds, Everquest, entre otros.

Paul Penfold publica un artículo acerca del empleo de Second Life en una escuela de hostelería y turismo en Hong Kong. Expone las oportunidades, retos y problemas del uso de este ambiente virtual, recolecta y analiza datos de profesores y alumnos que utilizaron Second Life en cuatro diferentes cursos. Concluye sugiriendo estrategias y técnicas para el uso eficiente de ambientes virtuales en la enseñanza y aprendizaje de hotelería y turismo. Los ambientes virtuales tienen el potencial para mejorar y enriquecer la educación. Esta tecnología puede producir aprendizaje en la manera que no lo puede hacer otro medio digital. El uso de Virtual Worlds crecerá exponencialmente, la gente joven lo usará cada vez más para aprender, jugar y trabajar, y para entonces los ambientes virtuales serán un lugar tan común como la mensajería instantánea o los emails (Penfold, 2008).

En las instituciones educativas, la aplicación más común de las TICs se manifiesta en la instalación e implementación de sistemas de educación virtuales en las que se desarrolla el acto didáctico. También conocidas como plataformas educativas virtuales en donde se exhiben los cursos que son desarrollados en aulas virtuales. Las herramientas virtuales de las que dispone el docente y el discente les permiten interactuar tal como lo harían en una clase tradicional. Es decir, desarrollar diferentes actividades didácticas: foros, debates, clases, evaluaciones bajo un enfoque constructivista y colaborativo. Las plataformas o

sistemas más conocidos son EDMODO, BLACKBOARD, E-DUCATIVA y el más utilizado en el mundo entero: MOODLE.

Sebastián Díaz Becerro define la plataforma educativa virtual como un entorno informático ubicuo y asincrónico que contiene herramientas asociadas cuya función permite crear y gestionar cursos para internet de manera flexible entre la interacción docente – discente, así como entre los mismos discentes. Moodle es una plataforma virtual, un software diseñado en base a enfoques pedagógicos con el objetivo de ayudar a los docentes a crear eficientes comunidades virtuales de enseñanza – aprendizaje o EVAs, entornos virtuales de aprendizaje. Moodle se ha instalado exponencialmente en instituciones educativas de todo el mundo gracias a que mejora la calidad y potencia las interacciones, conexiones y convergencias didácticas (Becerro, 2009).

Varios autores han determinado que los siguientes aspectos tecnológicos influyen en la percepción de un EVA eficiente:

- A) La confiabilidad del medio, calidad y abundancia.
- B) Capacidad para comunicación asincrónica.
- C) Calidad de interface: amigable (uso fácil), navegación, diseño de pantalla, presentación de la información, estética, pero sobre todo funcionalidad.
- D) La percepción de calidad y abundancia de información y herramientas de comunicación multimedia (Martínez, Roca, & Chiu, 2006).

Sin embargo, no es la tecnología sino su uso e implementación instructiva la que determina una educación virtual eficiente. Las siguientes competencias del docente favorecen la eficiencia del acto didáctico virtual: Actitud hacia la tecnología, dominio de la tecnología y estilo didáctico, es decir la manera en que facilita y gestiona el aprendizaje del alumno en las plataformas virtuales. El rol del instructor docente y su competencia digital para facilitar y gestionar el acto didáctico online son de crucial importancia. Si ambos no son aplicados eficientemente se pueden presentar serios problemas. Por ejemplo, una conferencia online

podría terminar convirtiéndose en un monólogo carente de disertación; el material de lectura en una montaña de información desorganizada que confunde y asfixia a los participantes.

#### **1.2.4. Competencias profesionales**

El perfil del egresado que solicita el empresariado es un referente histórico de la actividad pedagógica para establecer las competencias genéricas que se anhelan lograr. A nivel mundial, los proyectos más importantes que sustentan la educación por competencias surgen en Europa. El primero fue el proyecto Tuning, patrocinado por la Unión Europea y el Segundo, el Proyecto DeSeCo (Definición y Selección de Competencias) (DeSeCo, 2000 y 2005), que promovió la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Las definiciones de ambos proyectos coinciden en que una competencia estaría compuesta por conocimientos, habilidades y actitudes y/o valores.

De acuerdo con el enfoque socioformativo planteado de las competencias basado en tres ejes: el laboral-empresarial, la integración sociocultural y la autorrealización; esto es, que las personas puedan formarse para ser eficaces, para ser solidarias con los demás y para gestionar su propio proyecto ético de vida. Plantea que se debe enfocar el concepto de competencias de manera flexible, autocrítica y con una visión holística del ser humano (Tobón, 2010, pág. 23).

#### **1.2.5. Dimensiones de Competencias Profesionales**

El proyecto DeSeCo (1998-2000) define competencia: “más que conocimientos y destrezas. Involucran la habilidad de enfrentar demandas complejas, apoyándose en y movilizándolo recursos psicosociales (incluyendo destrezas y actitudes) en un contexto particular”. El proyecto Tuning, (2000) la competencia consiste en: “conocer y comprender, saber cómo actuar, saber cómo ser. Las competencias representan una combinación de atributos (con respecto al conocimiento y sus aplicaciones, aptitudes, destrezas y responsabilidades) que describen el nivel o grado de suficiencia con que una persona es capaz de desempeñarlos” (2009). Coinciden ambas definiciones, que una competencia estaría compuesta por conocimientos, habilidades y actitudes y/o valores.

### **1.2.6. Dimensión Cognitiva**

Respecto a las expectativas que tienen los empresarios hoteleros de los egresados de hotelería y turismo resulta pertinente las declaraciones que brinda José Luis Bonet director del Castillo Hotel Son Vida en la tertulia titulada “La calidad del producto hotelero”. En la segunda parte de la tertulia responde la pregunta respecto a la importancia y dificultad que tienen los empresarios para encontrar trabajadores con la sensibilidad suficiente para transmitir la sensación de satisfacción al cliente:

Cuesta, cuesta cada vez más encontrar profesionales capacitados y profesionales que quieren dedicarse a este mundo de la hostelería que es duro y sacrificado por cuestión de horarios y más circunstancias. Obviamente uno de nuestros objetivos para transmitir esa calidad al cliente, es transmitir calidad hacia nuestros colaboradores, y nosotros tenemos en marcha unos programas de formación para nuestros colaboradores realmente importantes (Comensal E. A., 2019).

La inevitable transculturización que consigo trae este nuevo aprendizaje (turismo, hotelería y gastronomía), resalta la importancia de la transmisión de datos o marco teórico “globalizado”. Cabe resaltar el término “transculturización”, ya que en hotelería se evidencian hábitos y costumbres europeos relacionados con las *leisure activities* o actividades vacacionales. Sin embargo, son los estadounidenses los que más demandan estos servicios. Conocer sus gustos, por ejemplo, es el punto de partida de un servicio que se pretende excelente. El *american breakfast* es una oferta gastronómica globalizada que responde a los hábitos alimenticios del turista no solo estadounidense, sino internacional. Conocer la dieta mediterránea nos ayuda a entender el porqué de las diferentes copas y cubiertos que “adornan” la mesa del restaurante de un hotel.

Julio Frenk, el presidente de la Universidad de Miami, ex decano de la escuela de salud pública de Harvard y exsecretario de salud de México afirma que hay tres niveles de aprendizaje en la educación superior: el informativo, el formativo y el transformativo:

Los tres son muy diferentes: el aprendizaje informativo, que es la transmisión de información y destrezas concretas, es el que mejor se presta para la educación en línea. Pero la educación también debe ser formativa, ya que debemos desarrollar el pensamiento crítico y formar marcos de conducta ética [...] Asimismo, la educación debe ser transformativa, para formar agentes de cambio, desarrollar capacidades de liderazgo y la capacidad de entender el mundo y transformarlo. Estos dos últimos niveles de aprendizaje son más difíciles de enseñar en línea y son más efectivos con clases presenciales, concluyó (Oppenheimer A. , 2018, p. 239).

La profesión turística hotelera se beneficiaría si el nivel de aprendizaje informativo es desarrollado de manera virtual, así, si se cuenta con la infraestructura necesaria o se hacen convenios con empresas hoteleras interesadas, el nivel formativo y transformativo contaría con el tiempo necesario para ser desarrollados con una metodología vivencial incluso en el mismo centro laboral y así también certificar a aquellos empleados que no culminaron su formación académica o no cuentan con ella.

Por otro lado, ante la posible “infoxicación” debido a la abrumadora cantidad de información que hay en la red, incluso no científica o *fake* (falsa), urge que el docente posea una vasta experiencia laboral en la especialidad que enseña para que pueda validar la información: investigar, recolectar, pero sobre todo discriminar, seleccionar y publicar. El origen de la industria hotelera es europeo, razón por la cual existen muchos galicismos y anglicismos en su marco teórico. Chef, maître, sumiller, front desk, mise en place; por citar algunos ejemplos. El profesional en hotelería y turismo es políglota. El autor del libro sobre educación digital titulado “Empantallados”, profesor Santiago Moll (2018) define la “competencia digital” como el uso que una persona hace de la tecnología en busca de un aprendizaje que sea significativo (AprendemosJuntos, 2018).

### **1.2.7. Dimensión Habilidades y Destrezas**

La adquisición de habilidades sociales, multiculturales y comunicacionales son de crucial importancia para los graduados en Hotelería y Turismo, debido a que el mercado

laboral del turismo cultural y multinacional requiere, inherentemente, de un recurso humano culto y conocedor que pueda trabajar colaborativamente, superando las diferencias culturales, temporales y espaciales. El factor humano en este rubro es tecnológicamente irremplazable. Bashar Wali declara que “el factor humano importa más que cualquier lujo material que se le pueda brindar a un huésped” (TED, 2017).

Un tutorial respecto al departamento de house keeping señala las siguientes habilidades que debe poseer el profesional hotelero: capacidad para trabajar independientemente y en equipo, sólidas habilidades comunicativas, habilidades organizativas, aguda percepción de los detalles, habilidad para manejar situaciones críticas, tomar decisiones y un buen estado físico (Comensal E. A., 2017).

Andrés Oppenheimer alude a Gabriel Sánchez Sinny, director del INET, quien le reveló los resultados de una encuesta a 876 empresas privadas en Argentina. Noventa y dos por ciento respondieron que querían jóvenes con “habilidades blandas”, priorizaron la habilidad del trabajo en equipo seguida de la voluntad de aprender cosas nuevas, la flexibilidad para adaptarse a cambios y la ética del trabajo (Oppenheimer A. , 2018, p. 230).

#### **1.2.8. Dimensión actitudinal**

En lo actitudinal, aspecto crucial del diseño curricular por competencias, preocupa lo demostrado en un estudio titulado “Actitudes de la Generación Y hacia la ética virtual relacionada a malos comportamientos en internet”. Se realizaron 12 focus groups compuestos por seis estudiantes de diferentes géneros con edades entre 18 y 21 años, familiarizados con internet. Se concluyó que internet reduce la percepción de ilegalidad de comportamientos antiéticos, lo cual empeora con el acceso frecuente. Este estudio identificó 24 actividades antiéticas, algunas de las cuales son realizadas por la generación Y, cuando negocian a través de internet, y a pesar que estas actividades atentaban contra el socio y la sociedad, muchas no fueron consideradas incorrectas o equivocadas. Parecería que internet provee al corrupto usuario una capa bajo la cual puede esconder parcialmente su identidad y protegerse del escrutinio de la sociedad y la justicia (Freestone & Mitchell, 2004).

Al respecto, Jordi Adell nos ilustra, en una entrevista acerca de lo que él denomina “ciudadanía digital”, en la que enfatiza la atención que debe poner la familia y la escuela a este nuevo contexto en el que lo real y lo virtual se entrelazan y que el comportamiento que muestra el usuario genera las mismas repercusiones en ambas dimensiones. Propone la necesidad de involucrarnos y entender que las competencias digitales del profesor y de los padres de familia deben ir a la par con las competencias digitales de los alumnos e hijos. Finalmente, internet es una extensión de la realidad y por lo tanto un escenario más en donde tenemos derechos que ejercer y deberes que cumplir (aula2punto0, 2014). Además, los estudios de Sigala (2005) ya señalaban que el bagaje cultural y hasta el género del alumno influenciaban crucialmente en el nivel y tipo de contribución en las actividades y comunidades online (Sigala M. , 2005).

#### **1.2.9. Universidad Ricardo Palma**

La universidad Ricardo Palma, con cincuenta años de vida institucional, cuenta con talleres de cocina, lavandería, house keeping y un centro de prácticas preprofesionales llamado Mesón del Estudiante, idóneo para una honesta inducción a la dinámica laboral que exige el restaurante hotelero global. En el primer piso se ofrece el servicio de restaurante tipo *buffet o self service*, donde los alumnos fortalecen su vocación hospitalaria y potencian sus habilidades comunicativas. En el segundo piso se brinda el servicio de restaurante tipo *table service* o restaurante de hotel, temática de restaurante clásico y globalizado donde los alumnos adquieren y desarrollan habilidades administrativas y operativas.

Los cursos de hotelería, como el curso Taller de atención y servicio buscan desarrollar y consolidar las habilidades blandas de los alumnos con la interacción entre ellos (waitstaff) y los comensales en el mesón. Rentabilizar la intangibilidad, característica consustancial de la hospitalidad demanda operaciones que la evidencien como, por ejemplo, el *mise en place* o preparación del área de ventas o salón comedor respetando las normas de salubridad, etiqueta de mesa y la manipulación del equipamiento (cubertería, cristalería, mobiliario,

mantelería y misceláneos). Equipamiento con el que la universidad cuenta y pone a disposición de los actores didácticos del curso en mención.

El marco teórico es tratado en el entorno virtual de aprendizaje, EVA, MOODLE con el que cuenta la universidad. Tratándose de una institución educativa particular el proceso cognitivo de los alumnos es reforzado con recursos y equipamiento tecnológicos. Sin embargo, se observa que los actores del acto didáctico no los explotan eficientemente para transformar y potenciar el proceso de enseñanza - aprendizaje. Si bien existe una brecha digital entre docentes y discentes, la carencia de competencias digitales y la modalidad presencial de “enseñanza tradicional institucionalizada” pueden ser las causas que dificultan un eficiente uso de las TICs. Considerando que el e-learning se asocia a la educación a distancia a través de una computadora; el m-learning a través de dispositivos móviles; es el b-learning la modalidad que caza con la coyuntura universitaria.

### **1.3 Definición de Términos Básicos**

#### ***E-learning***

Como educación o formación; educación vía internet, red, o computadora personal. Referente al uso de atenciones y procesos electrónicos para aprender. Incluye el aprendizaje basado en la Web a través del computador.

#### ***B-learning***

Como educación o formación que combina la instrucción presencial con funcionalidades de la e-learning para potenciar las fortalezas y disminuir las debilidades de ambas modalidades.

#### ***M-learning***

Como educación o formación; educación en entornos virtuales. A diferencia del e-learning que brinda educación a través de una computadora, el m-learning inicia con la

proliferación masiva de dispositivos móviles: smartphones, tablets y smartwatches.  
Dispositivos inalámbricos.

### ***Ubicuidad***

Característica de la educación en entornos virtuales, especialmente del m-learning que trasciende la tecnología de escritorio (computadora) y que, gracias a los smartphones, tablets, smartwatches propician la omnipresencia del acto didáctico.

### ***Asincronía***

Característica de la educación en entornos virtuales, relacionada a la disponibilidad del acceso a la información prescindiendo de la disponibilidad temporal del docente. Asincronismo es la falta de coincidencia temporal en los hechos.

### ***Entorno virtual de aprendizaje***

Dimensión virtual con fines didácticos cuyo ingreso es internet. Ejemplo: plataformas virtuales, aulas virtuales.

### ***Aula virtual***

Entorno, espacio virtual donde se proyecta y extiende el acto didáctico. Los roles en la interacción entre los participantes son generalmente los mismos que caracterizan a un aula física. Especialmente la de docente y discentes. Sin embargo, las posibilidades didácticas metodológicas son, no sólo variadas, incontables.

### ***Waitstaff***

Anglicismo que hace referencia al personal de servicio en el salón comedor de un restaurante.

***Servicio***

Acciones que una persona realiza para satisfacer las necesidades de otra persona. Se caracteriza por ser intangible y requiere ser evidenciado a través del lenguaje corporal (postura, acciones, gestos) de los que lo brindan.

***Hospitality industry***

Frase anglosajona que hace referencia a empresas del rubro de hotelería, turismo, restaurante, entretenimiento, casinos, cruceros, parques temáticos.

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Formulación de la Hipótesis Principal y Derivadas**

#### ***Hipótesis General***

La aplicación de la Educación Virtual coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

#### ***Hipótesis Derivadas***

A. La aplicación de la Educación Virtual mediante la didáctica coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

B. La aplicación de la Educación Virtual mediante la tecnológica coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

### **2.2 Variables de la Investigación**

#### ***Variable Independiente:***

Educación Virtual

**Dimensiones de la Variable Independiente:**

- A) La didáctica
- B) La tecnológica

**Variable Dependiente**

Competencias del profesional

**Dimensiones de la Variable Dependiente:**

- A) Conocimientos,
- B) Habilidades
- C) Actitudes y/o valores

**Unidad de Análisis**

Escuela de turismo, hotelería y gastronomía – Universidad Ricardo Palma.

**2.3 Operacionalización de las Variables**

**Tabla 2**

*Operacionalización de la Variable Independiente*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<i>Independiente:</i>  <b>Educación Virtual</b>	Didáctica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proceso de enseñanza-aprendizaje</li><li>• Contenidos didácticos</li><li>• Procesos mentales</li><li>• (Recibir, observar, relacionar, analizar, modificar, concluir)</li><li>• Evaluación en el entorno de aprendizaje</li></ul>
	Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inter conectividad</li><li>• Ordenador conectado a Internet</li><li>• Almacén en un servidor</li><li>• Accesibilidad a la información</li></ul>

**Nota:** Elaboración Propia

**Tabla 3***Operacionalización de la Variable Dependiente*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<i>Dependiente:</i>	Conocimientos	Conocimiento Capacidad
	Habilidades	Habilidad Destreza
	Actitudinal	Conducta Honestidad Perseverancia Idoneidad Solidaridad

**Nota:** Elaboración Propia

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico de la investigación

La selección de la metodología de la investigación de acuerdo a la caracterización observada en la obra de (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), la presente investigación se presentará en los siguientes niveles:

#### ***Nivel Descriptivo***

La investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación. En otras palabras, su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. Es decir, “describe” el tema de investigación, sin cubrir “por qué” ocurre.

#### ***Diseño correlacional no experimental***

Es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables. Entiende y evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña.

Investigación NO EXPERIMENTAL: Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación.

### **Enfoque cuantitativo**

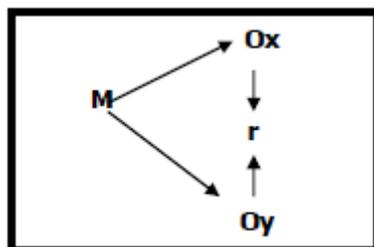
Los datos cuantitativos son aquellos que están en forma numérica, como estadísticas, porcentajes, etc. La investigación cuantitativa asigna valores numéricos a las declaraciones u observaciones, con el propósito de estudiar con métodos estadísticos posibles relaciones entre las variables y generalizar a una población los resultados a determinada población a través de técnicas de muestreo. Analiza la realidad social descomponiéndola en variables. Es particularista.

### **Tipo Transversal**

El estudio transversal se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido. Esta variable es la que permanece constante en todo el estudio transversal

El propósito de esta tarea, es describir y analizar su incidencia de interrelación de la variable independiente (Educación Virtual), en un momento dado, con la variable dependiente (Competencias Profesionales).

Su diagrama representativo es el esquema siguiente:



M = Muestra de investigación.

Ox, X= Observación de variable Independiente: Educación Virtual

Oy Y= Observación de variable dependiente: Competencias Profesionales

r = Relaciones entre variables X y Y

### 3.2 Diseño Muestral

La población estará constituida por 210 alumnos de la escuela de Turismo Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma. Con muestra señalada como extracto y conjunto de elementos para lo cual serán seleccionadas mediante métodos aleatorios, permitiendo que el tamaño de la muestra se determine por el uso de la fórmula estadística.

$$n = \frac{Z^2 N(p \cdot q)}{E^2(N - 1) + Z^2(p \cdot q)}$$

Dónde:

n: Representa la muestra.

Z: Nivel de confianza de que los datos se encuentren dentro de un rango específico.

En este caso será al 95% con un punto crítico de 1.96

N: Tamaño de la población 210 alumnos.

p: Probabilidad de proporción esperada que se considera 0.5 cuando ésta no es conocida.

q: Probabilidad de proporción no esperada ( $q = 1 - p$ ).

E: Margen de error al elegir la muestra 0,05 (5%)

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 210(0,5 \times 0,5)}{0,05^2(210 - 1) + 1,96^2(0,5 \times 0,5)} = 136,01$$

Que, para este caso con la aplicación de la fórmula, la muestra estará constituida por 136 alumnos.

### 3.3 Técnicas de Recolección de Datos

Se empleará las técnicas más comunes en una investigación como la entrevista: Utiliza como instrumento un conjunto de preguntas especialmente elaboradas para conseguir la información relacionada con la investigación acorde con las variables e indicadores, la misma que permitirá recoger información sobre el criterio para la automedicación. Además

de la observación: técnica consistente en ver y oír archivos, textos, revistas, grabaciones, filmaciones, etc. que contienen información útil para la investigación.

Como instrumentos de recolección de datos empleados serán la Encuesta que estará compuesta por un conjunto de preguntas orientadas a la investigación así mismo por los Registros como un conjunto de: archivos, textos, revistas, grabaciones, fichas (bibliografías, hemerográficas o de trabajo) etc. que contienen información útil para la investigación.

### **3.3.1 Validez y Confiabilidad del Instrumento**

Bernal (2010) determina que toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales: confiabilidad y validez. El cuestionario fue sometido a un juicio de expertos para determinar la elaboración de instrumentos de medición y recolección de datos, además de los especialistas en el tema objeto de estudio, así como la elaboración de una prueba piloto, aplicando el instrumento a una pequeña muestra de la población objeto de estudio.

**Confiabilidad:** La confiabilidad de un cuestionario radica en la seguridad de las calificaciones conseguidas por el investigador, al registrar en diferentes momentos con las mismas preguntas. Si la respuesta es afirmativa, se dice que el instrumento es confiable.

**Validez:** La validez de un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado. La validez señala el nivel con la que se pueda deducir inferencias desde los resultados obtenidos; La validez puede examinarse desde diferentes perspectivas: validez real, validez de contenido, validez de criterio y validez de constructo. (Bernal, 2010, p. 247)

Una vez conseguida las referencias de la información a través de la encuesta, lo primero fue establecer el nivel de confiabilidad, por tanto, se manejó el método de Alpha de Cronbach con SPSS, cuyo resultado de las partes de la encuesta, son los siguientes:

**Tabla 4***Estadísticos de Fiabilidad Educación Virtual*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de Variables</b>	<b>N° de Elementos</b>
,864	5	16

**Nota:** Elaboración propia**Tabla 5***Estadísticos de Fiabilidad Competencias profesionales*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de Variables</b>	<b>N° de Elementos</b>
,852	5	10

**Nota:** Fuente: elaboración propia

Ambos coeficientes de fiabilidad 0,864 (86,4% de Educación Virtual) y 0,852 (85,2% de Competencia Profesional); tienen la confiabilidad según juicio de investigadores estadísticos como adecuada.

### **3.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información.**

Es la parte de la Estadística que está basada en el razonamiento sobre las observaciones y se ocupa del estudio de la población a partir de una muestra. La Estadística Inferencial, puede definirse como aquellos métodos que hacen posible la estimación de una característica de una población o la toma de una decisión referente a una población basándose sólo en los resultados de una muestra. (Berenson & Levine, 1996).

Los datos recogidos mediante el instrumento de encuesta serán resumidas en fichas de evaluación para procesarlas y analizarlas, mediante el uso del (SPSS) versión 22 (Méndez & Cuevas, 2016) en español que es un programa estadístico informático muy usado en las

ciencias sociales y las empresas de investigación de mercado, para elaborar la información que permita lograr los objetivos de la investigación. El programa SPSS ordena, clasifica y analiza los datos usando la estadística descriptiva, y presenta los datos procesados en tablas de frecuencias o gráficos para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Para el contrastar las hipótesis, se hará uso de la prueba de Hipótesis de Friedman (Wakerly, Mendenhall, & Scheaffer, 2008): Estadística Matemática con Aplicaciones, porque este tipo de prueba puede utilizarse en aquellas situaciones en las que se seleccionan 'k' grupos de indicadores de 'n' elementos como respuestas a indicador, de forma que los elementos de cada grupo sean lo más parecidos posible entre sí, y a cada uno de los elementos del grupo se le aplica uno de entre n "tratamientos", es decir si los grupos k de n elementos tienen la misma distribución.

### **3.5 Aspectos Éticos**

La presente investigación guarda la confidencia de la participación de los actores como son los estudiantes, sobre la recolección de los datos previamente y de forma posterior de la aplicación del estudio, de manera que no provoquen algún percance inadmisibles que recaiga en la universidad. Por tanto, el propósito y las consecuencias de los resultados deberán adaptarse a normativas éticas esenciales que son materia de este trabajo. La ética como disciplina universitaria, la práctica del dominio de la manera de utilizar los principios de la moral en escenarios específicos. Según la ley de protección de datos (Ley Nro. 29733) del artículo catorce en el que alude la protección y la reserva de los datos personales de los interesados de la normativa peruana.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

En el presente capítulo se exponen los resultados que se pudieron conseguir de los cuestionarios aplicados durante el periodo de estudios del semestre académico 2019 II. Para realizar dicho análisis se tuvo que realizar un archivo de Excel donde se descargó todos los datos para posteriormente sean analizados a través de gráficos y tablas.

### **4.1 Análisis e Interpretación de Resultados**

La interpretación a la información recogida mediante la Encuesta de Recolección de Datos, se detallarán tanto las variables como indicadores señalados en los objetivos, factores que se declaró como importantes para obtener conclusiones sobre todas las hipótesis planteadas con relación a sus respectivos objetivos.

La encuesta desarrollada para la presente investigación sobre la Educación Virtual y las Competencias del Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, instrumento que nos ha permitido detallar las competencias tanto en su dimensión didáctica como en su dimensión tecnológica llevada a cabo en el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes de la Universidad.

El tipo de pregunta que es incluida en la presente investigación es denominada Liker, porque trata de medir de alguna forma la intensidad de la respuesta a una variable cualitativa. Tal intensidad va desde el máximo posible definitiva, como totalmente de acuerdo (TA), de Acuerdo (DA), No Contesta (NC), En Desacuerdo (ED), Totalmente en Desacuerdo (TD) hasta el mínimo que señala totalmente en desacuerdo.

Toda la encuesta aplicada a la muestra fue respondida por alumnos de la Universidad Ricardo Palma en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (FACEE) centrada en la escuela profesional de Turismo Hotelería y Gastronomía. El instrumento se conformó con 26 preguntas cerradas, consideradas como suficientes para los entrevistados de tal manera que se puedan obtener conclusiones valederas sobre la Educación Virtual y las Competencias que debe tener el estudiante durante su formación Profesional.

El desarrollo de cada una de las preguntas para su análisis e interpretación, se detalla a continuación:

### **Pregunta 1**

¿Existe conocimiento de que con la Educación Virtual se puede emplear el proceso de enseñanza aprendizaje en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?

### **Tabla 6**

*Dimensión: Didáctica. Indicador: Conocimiento enseñanza aprendizaje.*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de Acuerdo (TA)	36	27%
De Acuerdo (DA)	78	57%
No Contesta (NC)	12	9%
En Desacuerdo (ED)	7	5%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	3	2%
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>

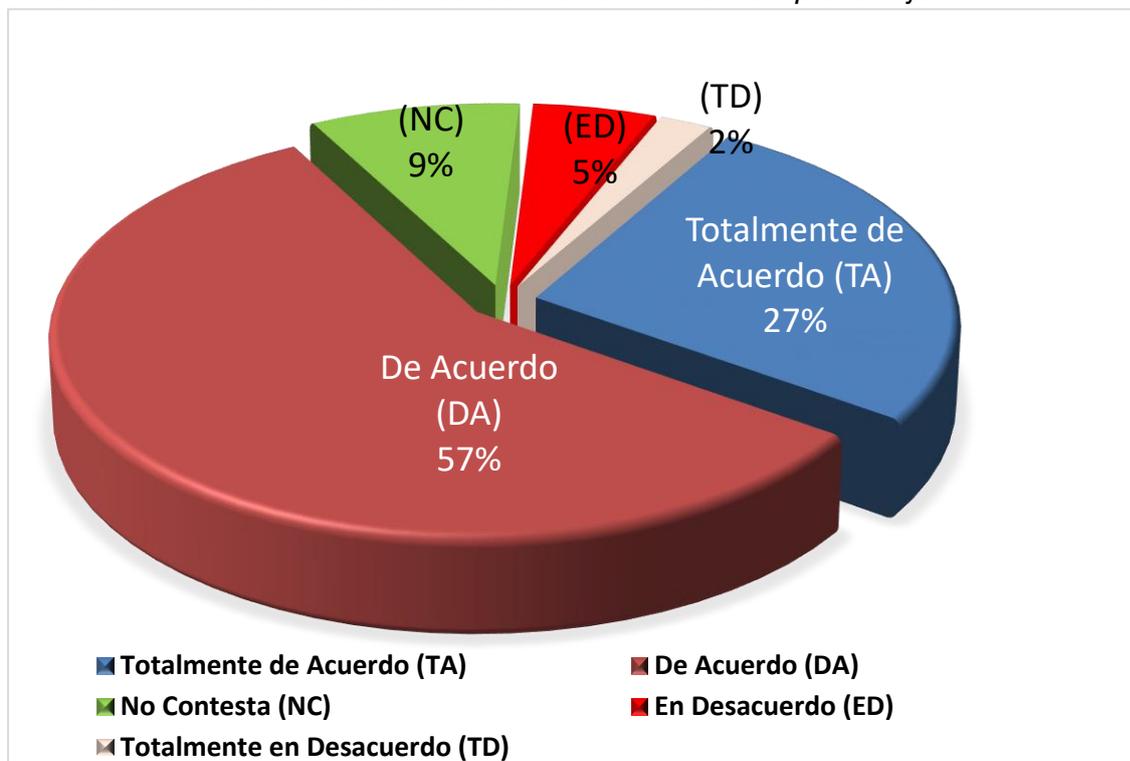
**Nota:** Elaboración Propia

A la pregunta indicada: 36 (27%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 78 (57%) dijeron de acuerdo, 12 (9%) no contestaron, 7 (5%) estaban en desacuerdo y solo

3 (2%) aseveraron totalmente en desacuerdo, que se tenga conocimiento del proceso de enseñanza aprendizaje en la escuela profesional.

**Figura 1**

*Dimensión: Didáctica. Indicador: Conocimiento Enseñanza Aprendizaje.*



**Nota:** Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

**Pregunta 2**

¿Con la Educación Virtual, se aplica el proceso de enseñanza aprendizaje en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?

**Tabla 7**

*Dimensión: Didáctica. Indicador: se aplica enseñanza aprendizaje.*

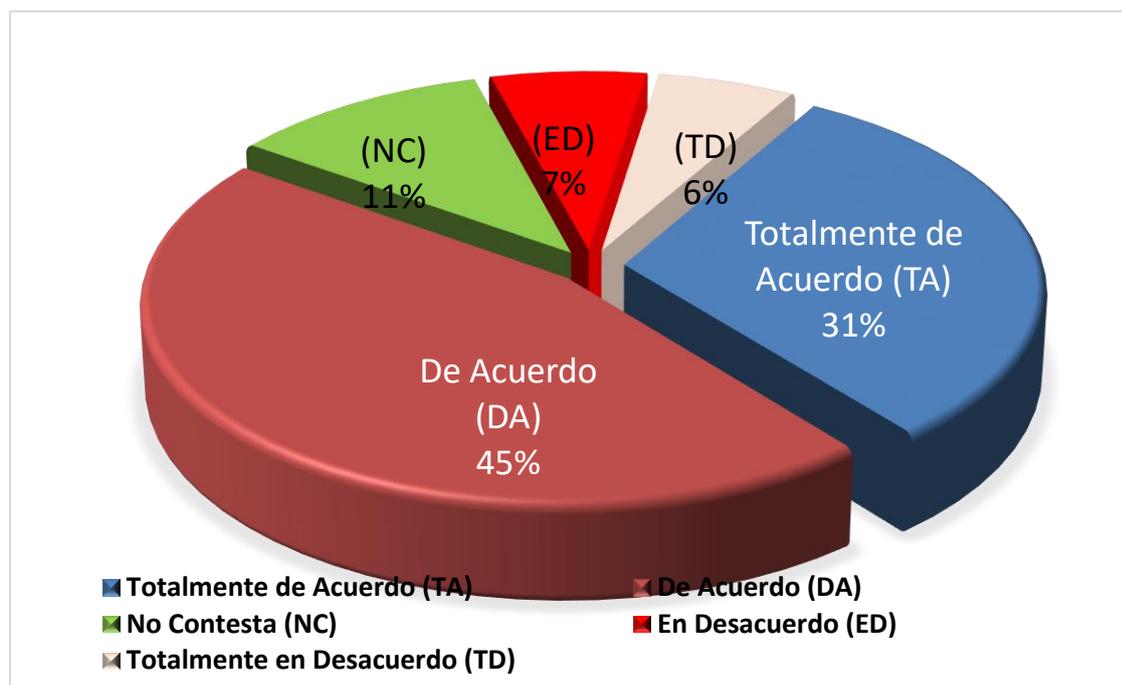
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	42	31%
De Acuerdo (DA)	62	45%
No Contesta (NC)	15	11%
En Desacuerdo (ED)	9	7%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	8	6%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Fuente. Elaboración Propia.

A la pregunta indicada: 42 (31%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 62 (45%) dijeron de acuerdo, 15 (11%) no contestaron, 9 (7%) estaban en desacuerdo y 8 (6%) aseveraron totalmente en desacuerdo, que se esté empleando el proceso de enseñanza aprendizaje en la escuela profesional.

**Figura 2**

*Dimensión: Didáctica. Indicador: Indicador Aplica enseñanza aprendizaje.*



**Nota:** Fuente Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

**Pregunta 3**

¿La escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, tiene conocimiento de que con la Educación Virtual se puede utilizar contenidos didácticos?

**Tabla 8**

*Dimensión: Didáctica. Indicador: Conocimiento de Contenidos Didácticos.*

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	52	38%
De Acuerdo (DA)	74	55%
No Contesta (NC)	5	4%

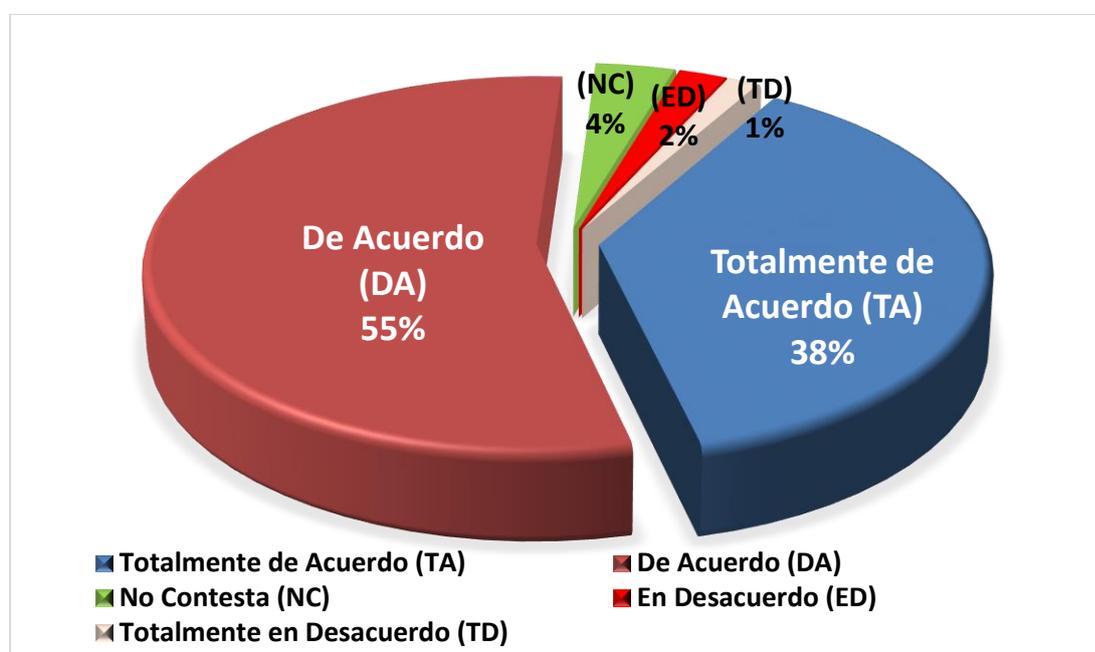
<b>En Desacuerdo (ED)</b>	3	2%
<b>Totalmente en Desacuerdo (TD)</b>	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Fuente. Elaboración Propia

A la pregunta indicada: 52 (38%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 74 (55%) dijeron de acuerdo, 5 (4%) no contestaron, 3 (2%) estaban en desacuerdo y solo 2 (1%) aseveraron totalmente en desacuerdo, de que se tenga conocimiento que con la Educación Virtual se puede utilizar contenidos didácticos.

### Figura 3

*Dimensión: Didáctica. Indicador: Conocimiento de Contenidos Didácticos.*



**Nota:** Fuente Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

### Pregunta 4

¿Con la Educación Virtual se emplean contenidos didácticos, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?

### Tabla 9

*Dimensión: Didáctica. Indicador: Empleo de Contenidos Didácticos.*

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
--------------	-------------	------------

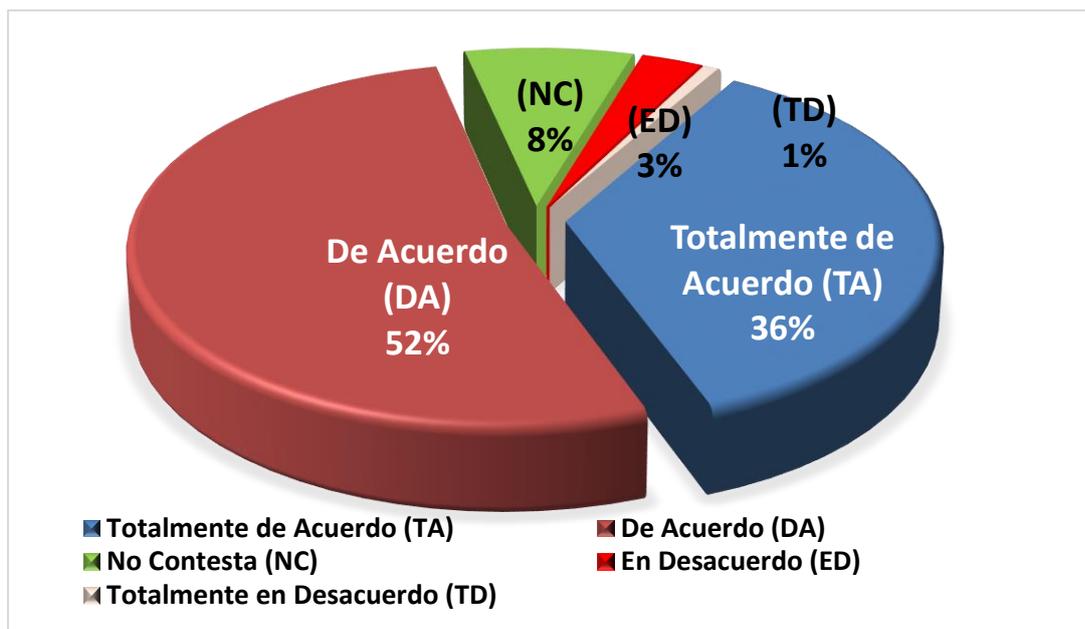
Totalmente de Acuerdo (TA)	49	36%
De Acuerdo (DA)	71	52%
No Contesta (NC)	11	8%
En Desacuerdo (ED)	4	3%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	1	1%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Fuente. Elaboración Propia

A la pregunta indicada: 49 (36%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 71 (52%) dijeron de acuerdo, 11 (8%) no contestaron, 4 (3%) estaban en desacuerdo y solo 1 (1%) asevera totalmente en desacuerdo, de que se esté empleando contenidos didácticos, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía.

#### Figura 4

*Dimensión: Didáctica. Indicador: Empleo de Contenidos Didácticos.*



**Nota:** Fuente propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

#### Pregunta 5

¿Se realizan procesos mentales como parte de la enseñanza con la Educación Virtual, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?

#### Tabla 10

Dimensión: Didáctica. Indicador: Se Realizan Procesos Mentales.

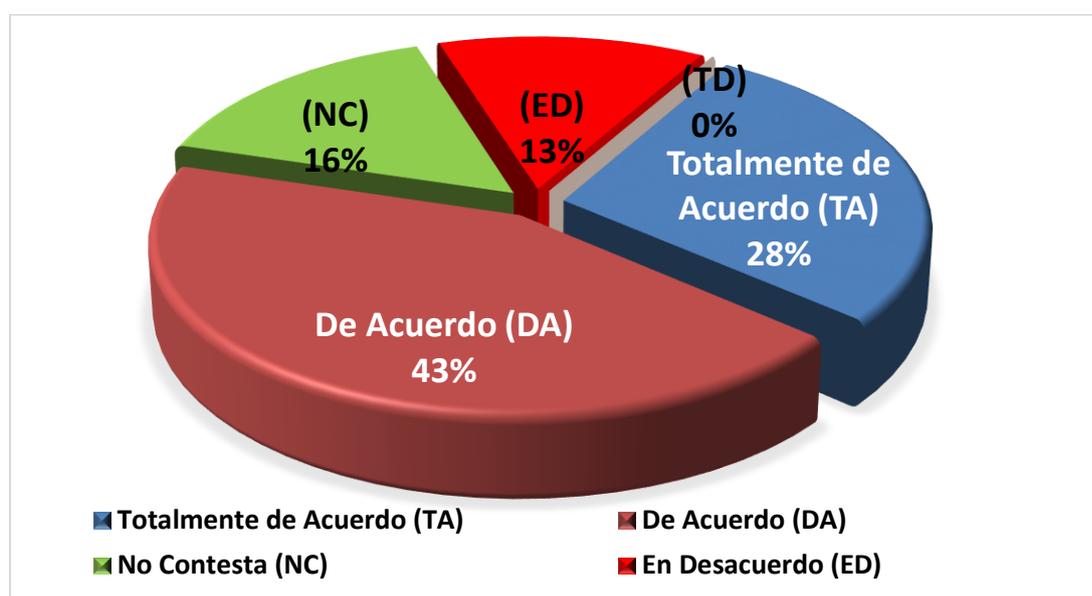
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	38	28%
De Acuerdo (DA)	59	43%
No Contesta (NC)	21	16%
En Desacuerdo (ED)	18	13%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	0	0%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Fuente. Elaboración Propia

A la pregunta indicada: 38 (28%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 59 (43%) dijeron de acuerdo, 21 (16%) no contestaron, 18 (13%) estaban en desacuerdo y ninguno (0%) aseveró totalmente en desacuerdo, de que se esté realizando procesos mentales como parte de la enseñanza con la Educación Virtual.

### Figura 5

Dimensión: Didáctica. Indicador: Se Realizan Procesos Mentales.



**Nota:** Fuente Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

### Pregunta 6

¿Se aplica con la Educación Virtual la didáctica de recibir y observar, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?

### Tabla 11

*Dimensión: Didáctica. Indicador: Didáctica de recibir y observar.*

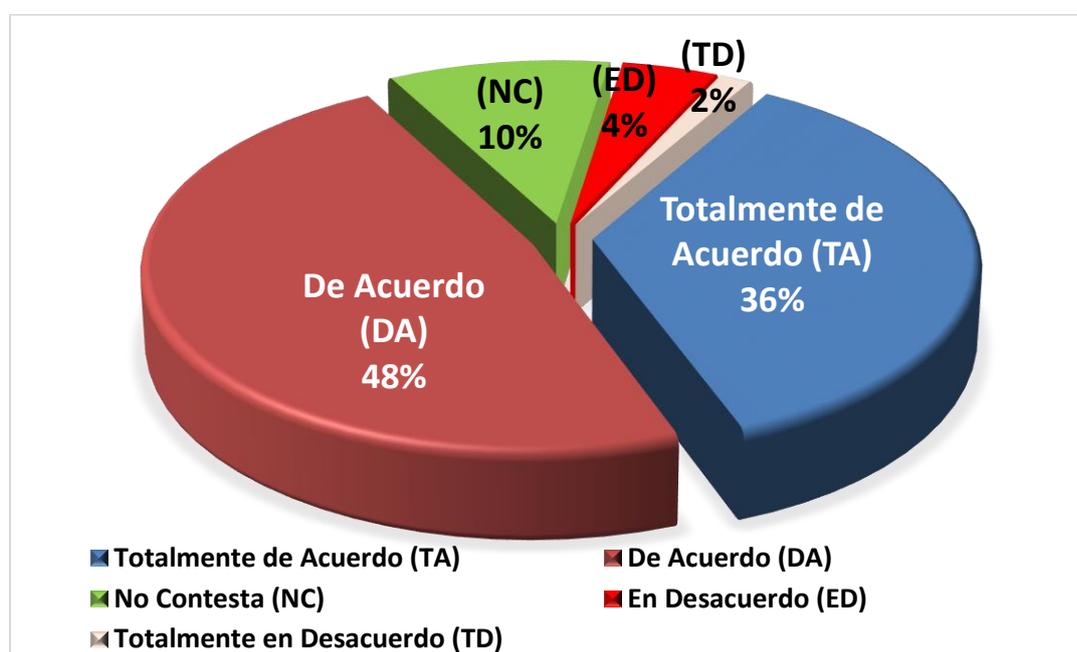
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	49	36%
De Acuerdo (DA)	65	48%
No Contesta (NC)	14	10%
En Desacuerdo (ED)	6	4%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	2	2%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Fuente. Elaboración Propia.

A la pregunta indicada: 49 (36%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 65 (48%) dijeron de acuerdo, 14 (10%) no contestaron, 6 (4%) estaban en desacuerdo y solo 2 (2%) aseveraron totalmente en desacuerdo, de que se esté empleando con la Educación Virtual la didáctica de recibir y observar.

### Figura 6

*Dimensión: Didáctica. Indicador: Didáctica de recibir y observar.*



**Nota:** Fuente Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

### Pregunta 7

¿Se aplica con la Educación Virtual la didáctica de relacionar y modificar, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?

**Tabla 12**

*Dimensión: Didáctica. Indicador: Didáctica de Relacionar y Modificar.*

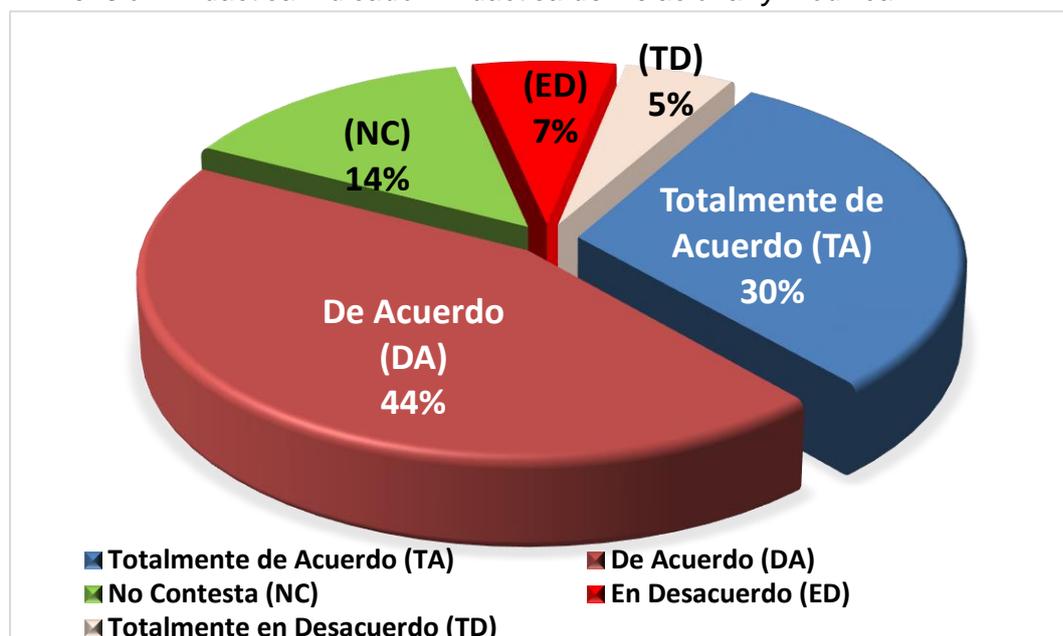
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de Acuerdo (TA)	41	30%
De Acuerdo (DA)	60	44%
No Contesta (NC)	19	14%
En Desacuerdo (ED)	9	7%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	7	5%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Fuente. Elaboración Propia.

A la pregunta indicada: 41 (30%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 60 (44%) dijeron de acuerdo, 19 (14%) no contestaron, 9 (7%) estaban en desacuerdo y 7 (5%) aseveraron totalmente en desacuerdo, de que se esté empleando con la Educación Virtual la didáctica de relacionar y modificar.

**Figura 7**

*Dimensión: Didáctica. Indicador: Didáctica de Relacionar y Modificar.*



**Nota:** Fuente Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

### **Pregunta 8**

¿Se aplica con la Educación Virtual la didáctica de analizar para concluir, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?

**Tabla 13**

*Dimensión: Didáctica. Indicador: Didáctica de analizar para concluir.*

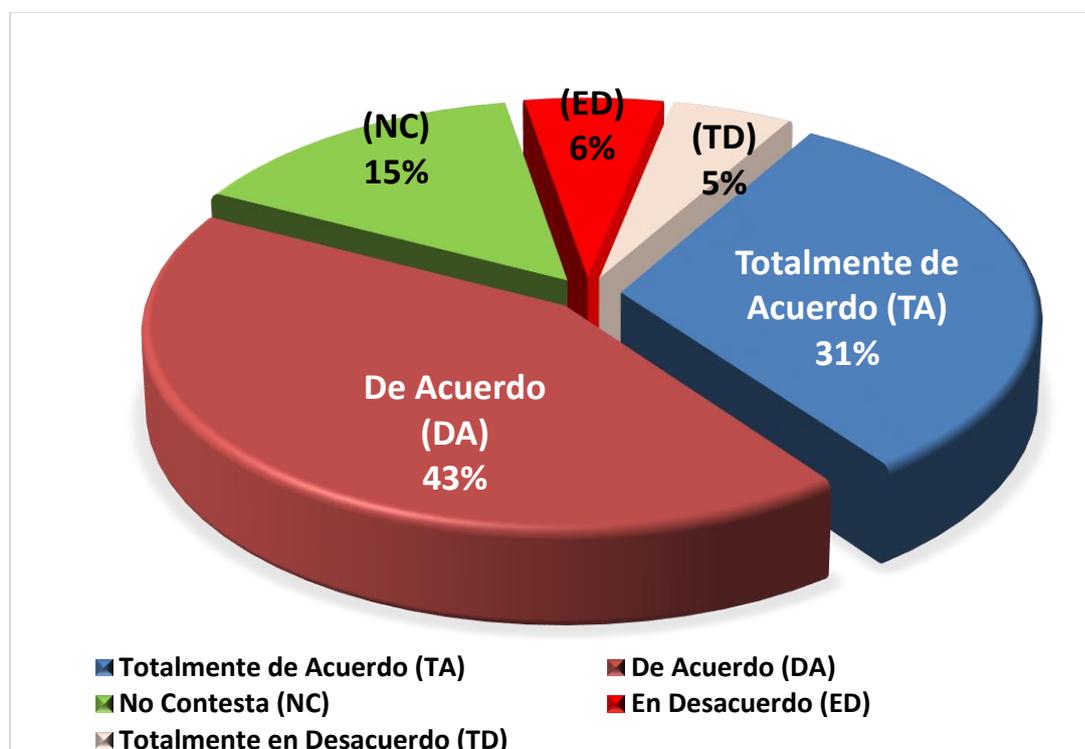
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	43	31%
De Acuerdo (DA)	58	43%
No Contesta (NC)	20	15%
En Desacuerdo (ED)	8	6%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	7	5%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Fuente. Elaboración Propia.

A la pregunta indicada: 43 (31%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 58 (43%) dijeron de acuerdo, 20 (15%) no contestaron, 8 (6%) estaban en desacuerdo y 7 (5%) aseveraron totalmente en desacuerdo, de que se esté empleando con la Educación Virtual la didáctica de analizar para concluir.

**Figura 8**

*Dimensión: Didáctica. Indicador: Didáctica analizar para concluir.*



**Nota:** Fuente Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

### Pregunta 9

¿Con la Educación Virtual se evalúa el entorno del aprendizaje en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?

**Tabla 14**

*Dimensión: Didáctica. Indicador: Evalúa el Entorno del Aprendizaje.*

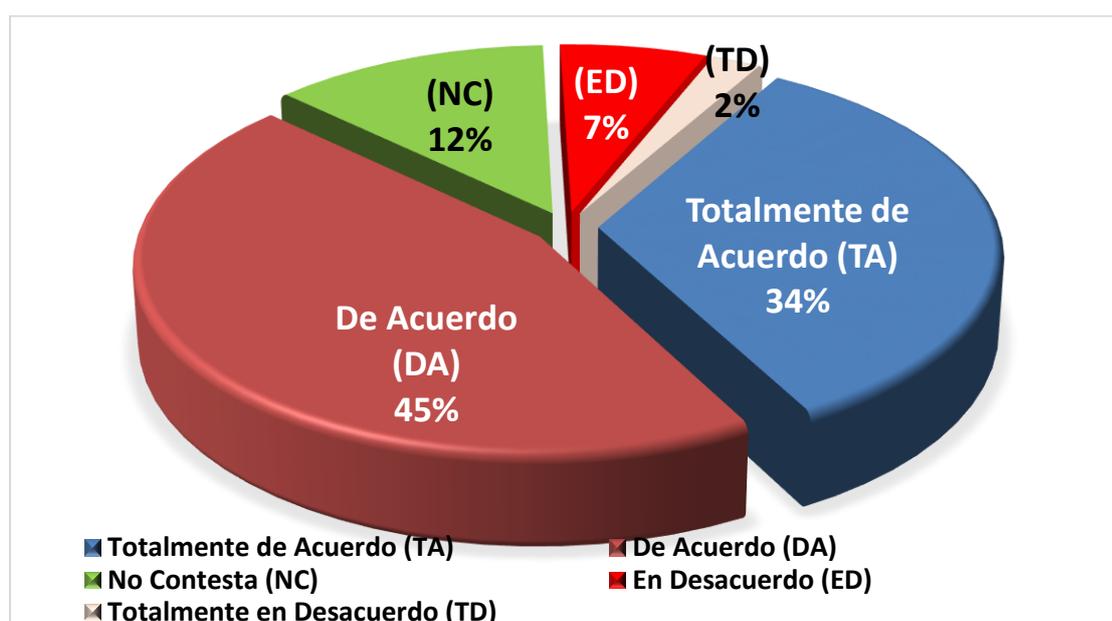
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	46	34%
De Acuerdo (DA)	61	45%
No Contesta (NC)	17	12%
En Desacuerdo (ED)	9	7%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	3	2%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Elaboración Propia.

A la pregunta indicada: 46 (34%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 61 (45%) dijeron de acuerdo, 17 (12%) no contestaron, 9 (7%) estaban en desacuerdo y solo 3 (2%) aseveraron totalmente en desacuerdo, de que se esté se evaluando el entorno del aprendizaje en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía.

**Figura 9**

*Dimensión: Didáctica. Indicador: Evalúa el Entorno del Aprendizaje.*



**Nota:** Fuente Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

### Pregunta 10

¿Con la Educación Virtual se aprovecha el entorno del aprendizaje en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?

**Tabla 15**

*Dimensión: Didáctica. Indicador: Aprovecha el Entorno del Aprendizaje.*

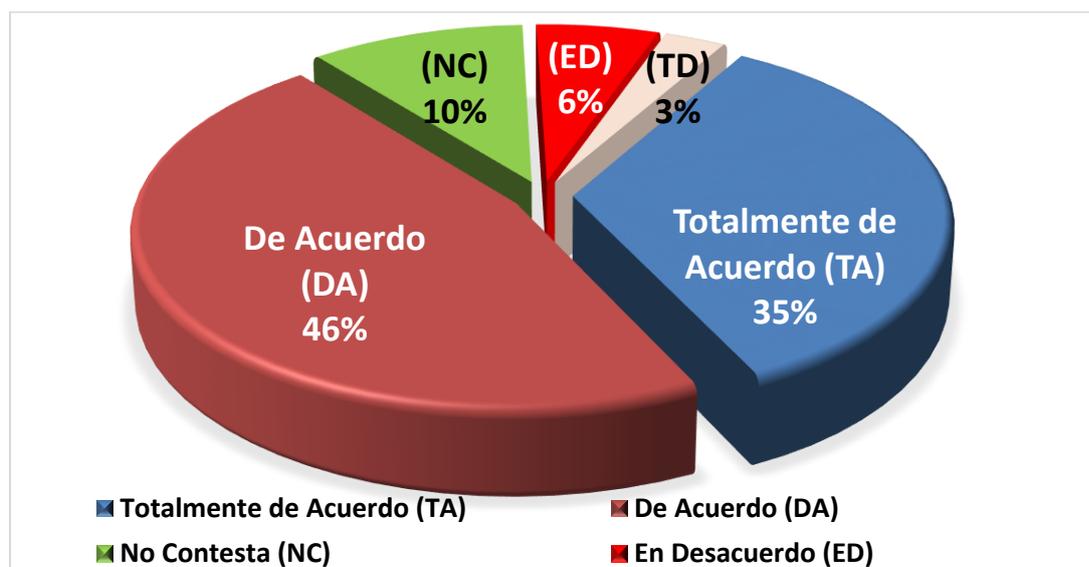
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	47	35%
De Acuerdo (DA)	63	46%
No Contesta (NC)	14	10%
En Desacuerdo (ED)	8	6%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	4	3%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Elaboración Propia.

A la pregunta indicada: 47 (35%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 63 (46%) dijeron de acuerdo, 14 (10%) no contestaron, 8 (6%) estaban en desacuerdo y solo 4 (3%) aseveraron totalmente en desacuerdo, de que se esté aprovechando el entorno del aprendizaje en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía.

**Figura 10**

*Dimensión: Didáctica Indicador: Aprovecha el Entorno del Aprendizaje*



**Nota:** Fuente Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

### Pregunta 11

¿La escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, Tiene conocimiento de que la inter conectividad puede ser utilizada por la Educación Virtual?

**Tabla 16**

*Dimensión: Tecnológica. Indicador: Conocimiento Inter Conectividad.*

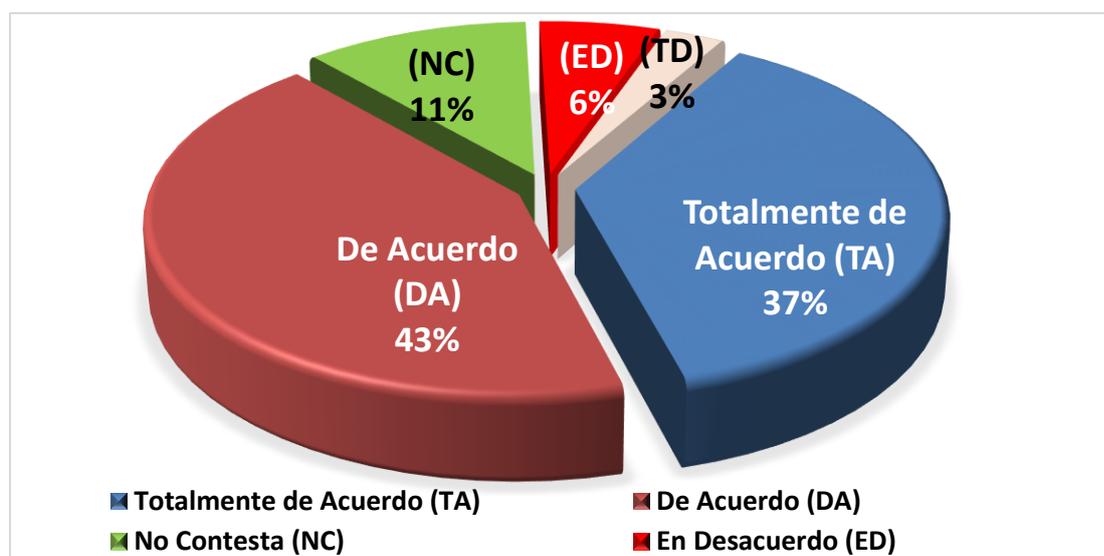
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	51	37%
De Acuerdo (DA)	58	43%
No Contesta (NC)	15	11%
En Desacuerdo (ED)	8	6%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	4	3%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Elaboración Propia.

A la pregunta indicada: 51 (37%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 58 (43%) dijeron de acuerdo, 15 (11%) no contestaron, 8 (6%) estaban en desacuerdo y solo 4 (3%) aseveraron totalmente en desacuerdo, de que se tenga conocimiento que la inter conectividad puede ser utilizada por la Educación Virtual.

**Figura 11**

*Dimensión: Tecnológica. Indicador: Conocimiento Inter Conectividad.*



**Nota:** Fuente Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

## Pregunta 12

¿En la actualidad, la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, utiliza en la Educación Virtual la inter conectividad?

**Tabla 17**

*Dimensión: Tecnológica. Indicador: Utiliza la Inter Conectividad*

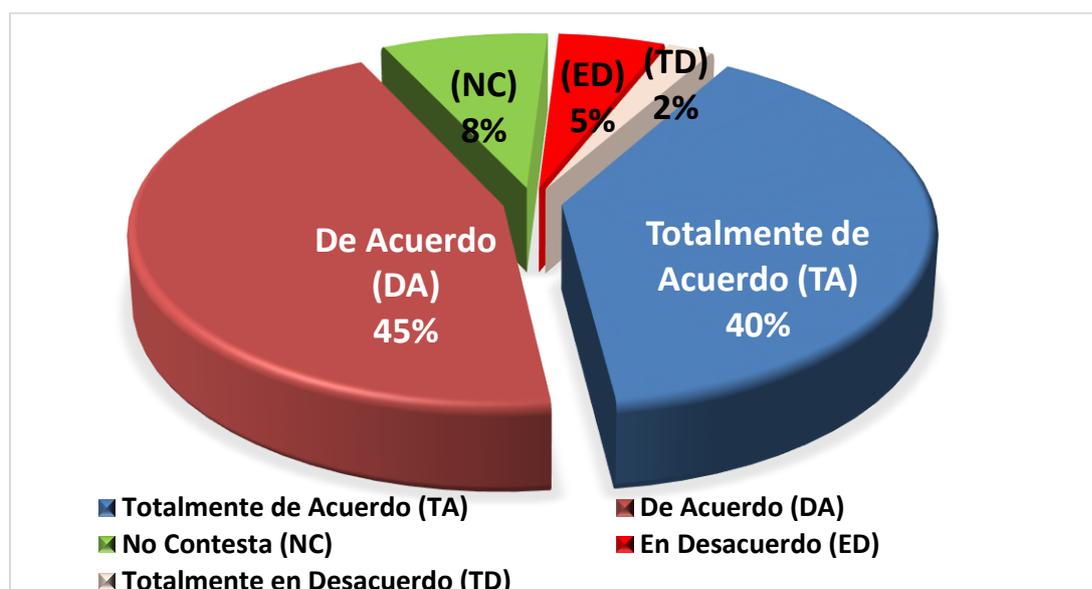
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	54	40%
De Acuerdo (DA)	61	45%
No Contesta (NC)	11	8%
En Desacuerdo (ED)	7	5%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	3	2%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Elaboración Propia.

A la pregunta indicada: 54 (40%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 61 (45%) dijeron de acuerdo, 11 (8%) no contestaron, 7 (5%) estaban en desacuerdo y solo 3 (2%) aseveraron totalmente en desacuerdo, de que se utilice en la Educación Virtual la inter conectividad.

**Figura 12**

*Dimensión: Tecnológica. Indicador: Utiliza la Inter Conectividad.*



**Nota:** Fuente Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

### Pregunta 13

¿Tiene conocimiento usted de que la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, utiliza el internet desde su ordenador principal?

**Tabla 18**

*Dimensión: Tecnológica. Indicador: Utiliza el Internet*

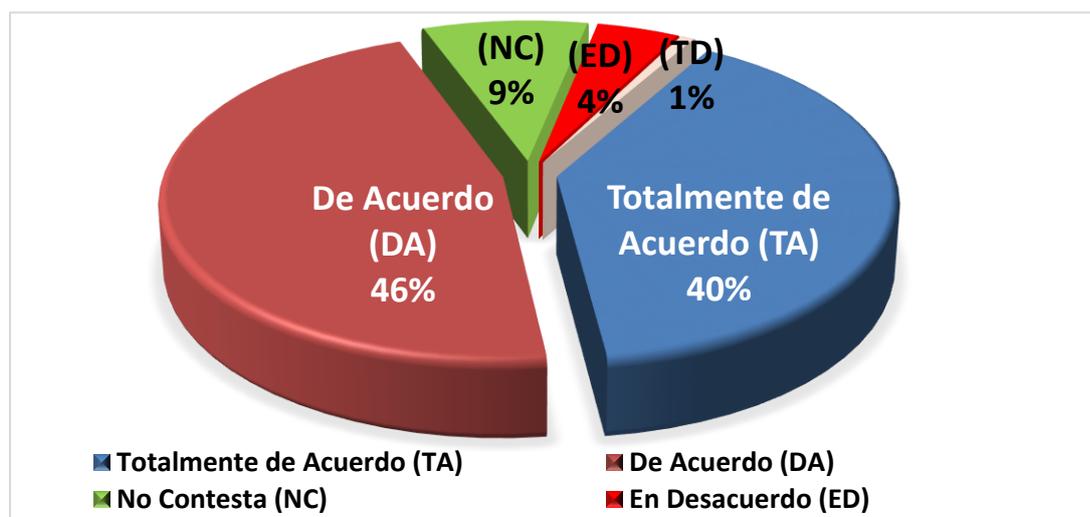
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	54	40%
De Acuerdo (DA)	63	46%
No Contesta (NC)	12	9%
En Desacuerdo (ED)	6	4%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	1	1%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Elaboración Propia.

A la pregunta indicada: 54 (40%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 63 (46%) dijeron de acuerdo, 12 (9%) no contestaron, 6 (4%) estaban en desacuerdo y solo 1 (1%) aseveró totalmente en desacuerdo, de que se utilice el internet desde su ordenador principal.

**Figura 13**

*Dimensión: Tecnológica. Indicador: Utiliza el Internet*



**Nota:** Fuente Propia obtenida Del Resumen de la encuesta en anexo 5.

#### Pregunta 14.

¿Para el almacenamiento de información de la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, utiliza un servidor?

**Tabla 19**

*Dimensión: Tecnológica. Indicador: Utiliza un servidor.*

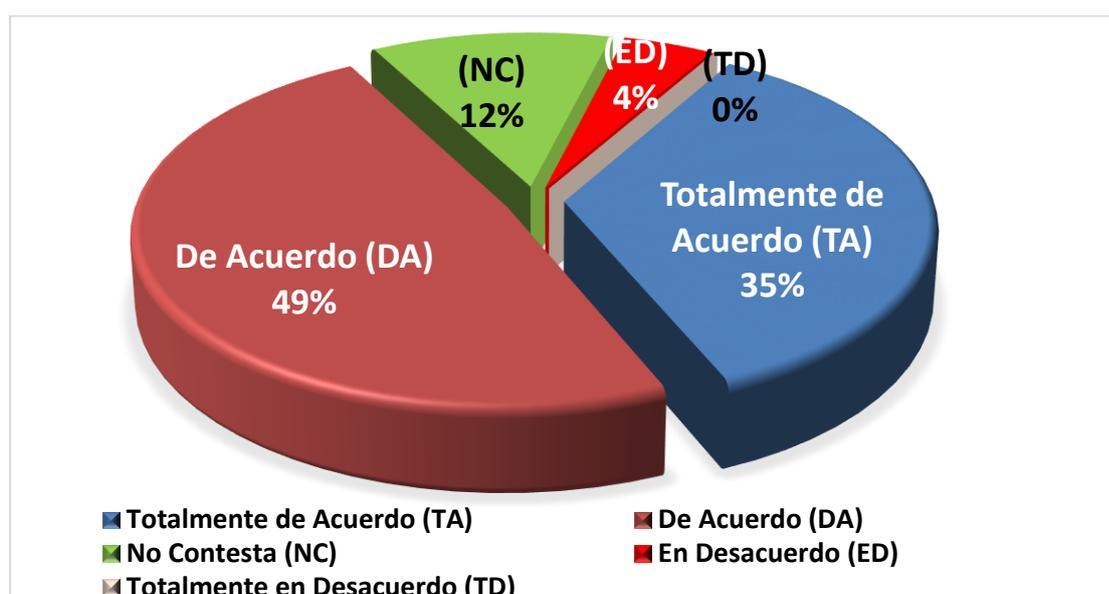
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	48	35%
De Acuerdo (DA)	66	49%
No Contesta (NC)	16	12%
En Desacuerdo (ED)	6	4%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	0	0%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Elaboración Propia.

A la pregunta indicada: 48 (35%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 66 (49%) dijeron de acuerdo, 16 (12%) no contestaron, 6 (4%) estaban en desacuerdo y ninguno (0%) asevera totalmente en desacuerdo, de que escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, utilice un servidor.

**Figura 14**

*Dimensión: Tecnológica. Indicador: Utiliza un servidor.*



**Nota:** Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

### Pregunta 15

¿Toda información almacenada en el servidor de la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, es accesible para los estudiantes?

**Tabla 20**

*Dimensión: Tecnológica. Indicador: Información Accesible.*

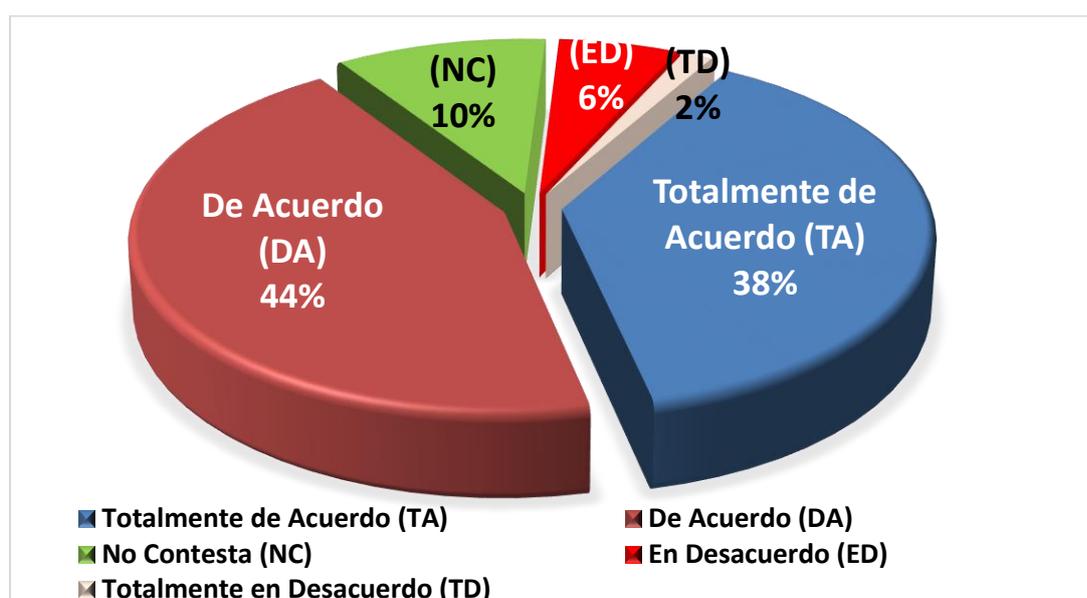
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	52	38%
De Acuerdo (DA)	60	44%
No Contesta (NC)	14	10%
En Desacuerdo (ED)	8	6%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	2	2%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Elaboración Propia.

A la pregunta indicada: 52 (38%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 60 (44%) dijeron de acuerdo, 14 (10%) no contestaron, 8 (6%) estaban en desacuerdo y solo 2 (2%) aseveraron totalmente en desacuerdo, de que toda información almacenada en el servidor es accesible para los estudiantes.

**Figura 15**

*Dimensión: Tecnológica. Indicador: Información Accesible.*



**Nota:** Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

## Pregunta 16

¿Tiene la plataforma virtual la velocidad de atención suficiente para los estudiantes de la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?

**Tabla 2120**

*Dimensión: Tecnológica. Indicador: Velocidad de la Plataforma Virtual.*

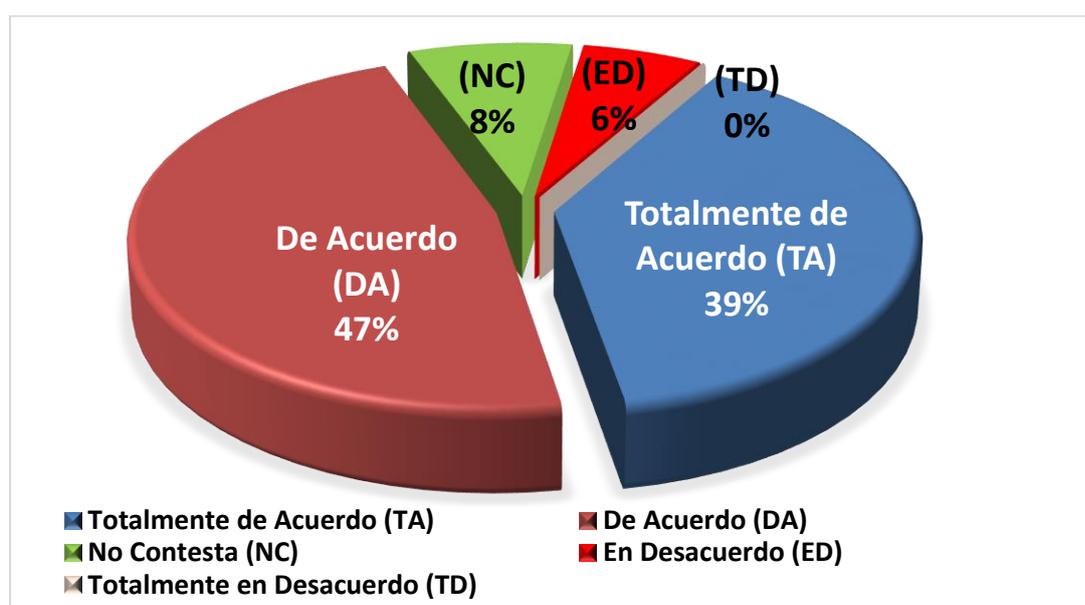
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	53	39%
De Acuerdo (DA)	64	47%
No Contesta (NC)	11	8%
En Desacuerdo (ED)	8	6%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	0	0%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Elaboración Propia.

A la pregunta indicada: 53 (39%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 64 (47%) dijeron de acuerdo, 11 (8%) no contestaron, 8 (6%) estaban en desacuerdo y solo 3 (2%) aseveraron totalmente en desacuerdo, de que tenga la plataforma virtual la velocidad de atención suficiente para los estudiantes.

**Figura 16**

*Dimensión: Tecnológica. Indicador: Velocidad de la Plataforma Virtual.*



**Nota:** Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

## Promedio de la Dimensión Didáctica

Tabla 22

Dimensión: Didáctica

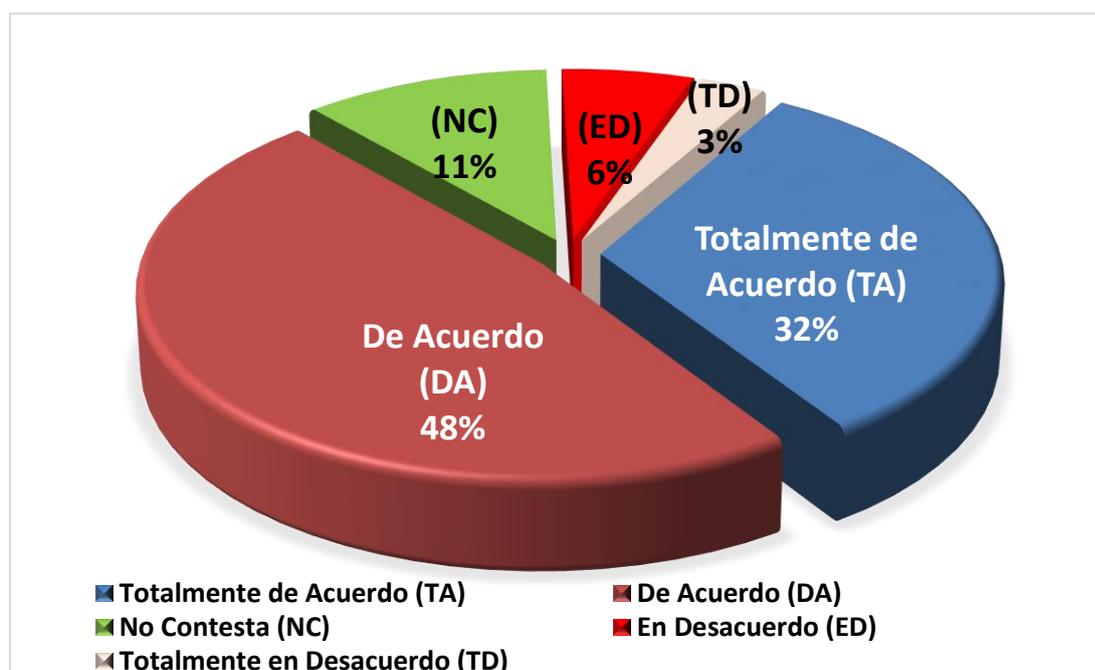
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	44	32%
De Acuerdo (DA)	65	48%
No Contesta (NC)	15	11%
En Desacuerdo (ED)	8	6%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	4	3%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Elaboración Propia.

En promedio con la dimensión didáctica: 44 (32%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 65 (48%) dijeron de acuerdo, 15 (11%) no contestaron, 8 (6%) estaban en desacuerdo y solo 4 (3%) aseveraron totalmente en desacuerdo, de que con la Educación Virtual basada en la dimensión didáctica se coadyuve a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

Figura 17

Dimensión: Didáctica.



**Nota:** Propia obtenida Del Resumen de la encuesta en anexo 5.

## Promedio de la Dimensión Tecnológica

Tabla 23

Dimensión: Tecnológica

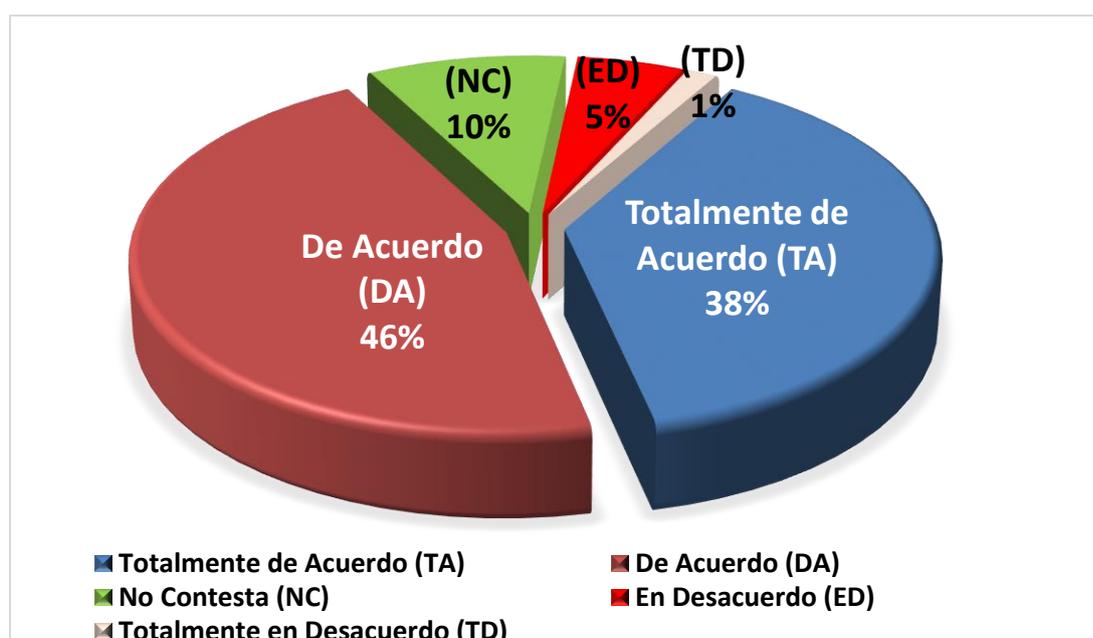
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	52	38%
De Acuerdo (DA)	62	42%
No Contesta (NC)	13	10%
En Desacuerdo (ED)	7	5%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	2	1%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Elaboración Propia

En promedio con la dimensión tecnológica: 52 (38%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 62 (42%) dijeron de acuerdo, 13 (10%) no contestaron, 7 (5%) estaban en desacuerdo y solo 2 (1%) aseveraron totalmente en desacuerdo, de que con la Educación Virtual basada en la dimensión tecnológica se coadyuve a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

Figura 18

Dimensión: Tecnológica.



**Nota:** Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

### Pregunta 17

¿Se conoce que, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, el proceso de enseñanza emplea la habilidad como competencia?

**Tabla 24**

*Dimensión: Competencia. Indicador: Habilidad.*

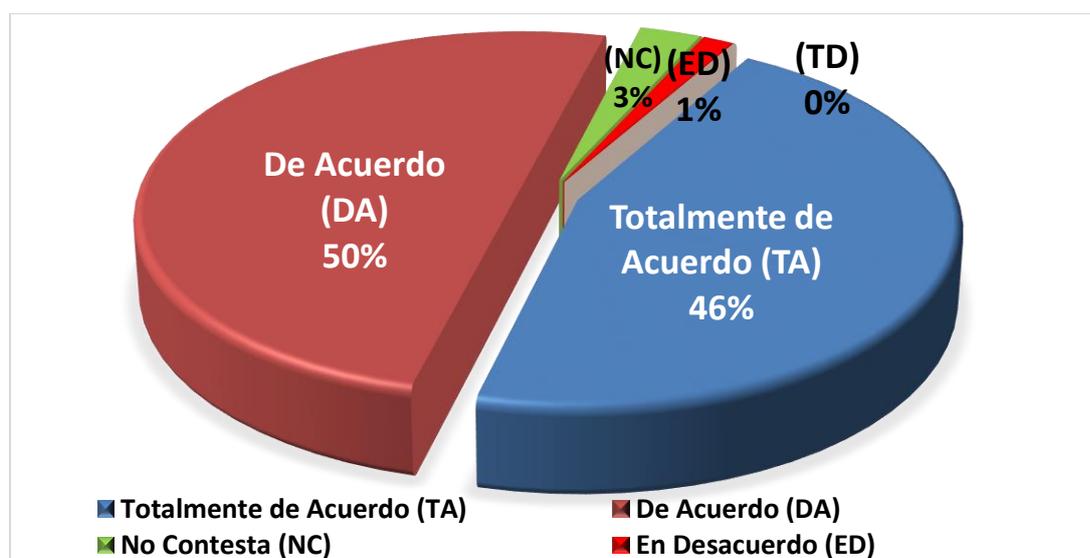
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	62	46%
De Acuerdo (DA)	68	50%
No Contesta (NC)	4	3%
En Desacuerdo (ED)	2	1%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	0	0%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Elaboración Propia.

A la pregunta indicada: 62 (46%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 68 (50%) dijeron de acuerdo, 4 (3%) no contestaron, 2 (1%) estaban en desacuerdo y ninguno (0%) aseveraron totalmente en desacuerdo, de que en el proceso de enseñanza se emplee la habilidad como competencia.

**Figura 19**

*Dimensión: Competencia. Indicador: Habilidad.*



**Nota:** Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

### Pregunta 18

¿En la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, se utiliza como competencia la destreza en el proceso de enseñanza?

**Tabla 15**

*Dimensión: Competencia. Indicador: Destreza.*

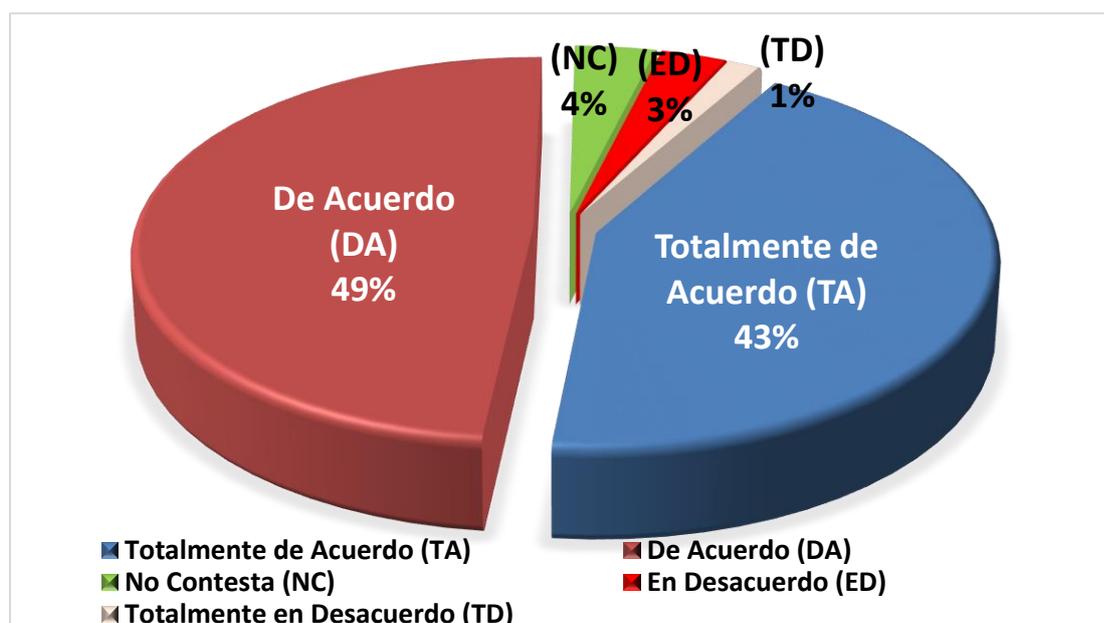
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	59	43%
De Acuerdo (DA)	66	49%
No Contesta (NC)	5	4%
En Desacuerdo (ED)	4	3%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	2	1%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Elaboración Propia.

A la pregunta indicada: 59 (43%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 66 (49%) dijeron de acuerdo, 5 (4%) no contestaron, 4 (3%) estaban en desacuerdo y solo 2 (1%) aseveraron totalmente en desacuerdo, de que en el proceso de enseñanza se emplee la destreza como competencia.

**Figura 20**

*Dimensión: Competencia. Indicador: Destreza.*



**Nota:** Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

### Pregunta 19

¿En la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, se utiliza como competencia el conocimiento en la Educación Virtual?

**Tabla 26**

*Dimensión: Competencia. Indicador: Conocimiento.*

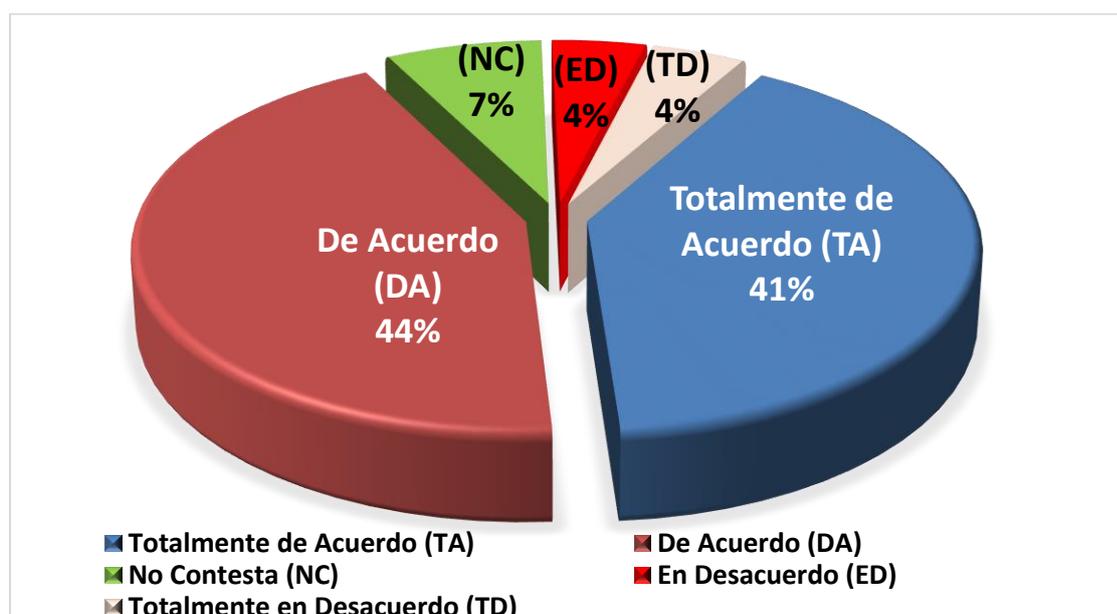
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	55	41%
De Acuerdo (DA)	59	44%
No Contesta (NC)	10	7%
En Desacuerdo (ED)	6	4%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	6	4%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Elaboración Propia

A la pregunta indicada: 55 (41%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 59 (44%) dijeron de acuerdo, 10 (7%) no contestaron, 6 (4%) estaban en desacuerdo y 6 (4%) aseveraron totalmente en desacuerdo, de que en el proceso de enseñanza se emplee el conocimiento como competencia.

**Figura 21**

*Dimensión: Competencia. Indicador: Conocimiento.*



**Nota:** Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

## Pregunta 20

¿Se conoce que, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, el proceso de enseñanza emplea la conducta como competencia?

**Tabla 27**

*Dimensión: Competencia. Indicador: Conducta.*

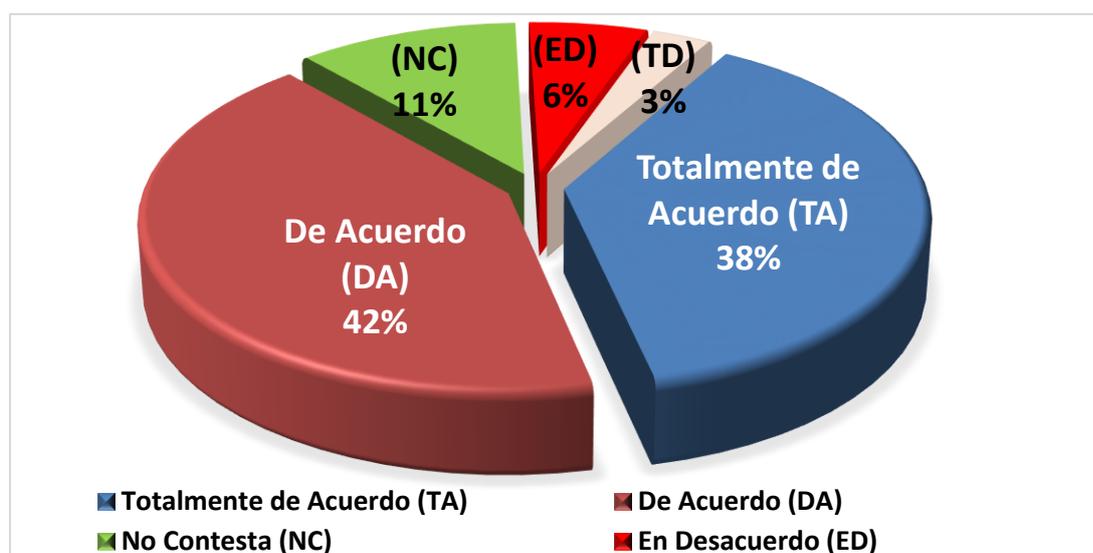
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	52	38%
De Acuerdo (DA)	57	42%
No Contesta (NC)	15	11%
En Desacuerdo (ED)	8	6%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	4	3%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Elaboración Propia

A la pregunta indicada: 52 (38%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 57 (42%) dijeron de acuerdo, 15 (11%) no contestaron, 8 (6%) estaban en desacuerdo y solo 4 (3%) aseveraron totalmente en desacuerdo, de que en el proceso de enseñanza se emplee la conducta como competencia.

**Figura 22**

*Dimensión: Competencia. Indicador: Conducta.*



**Nota:** Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

## Pregunta 21

¿En la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, se utiliza como competencia la competitividad en la Educación Virtual?

**Tabla 28**

*Dimensión: Competencia. Indicador: Competitividad.*

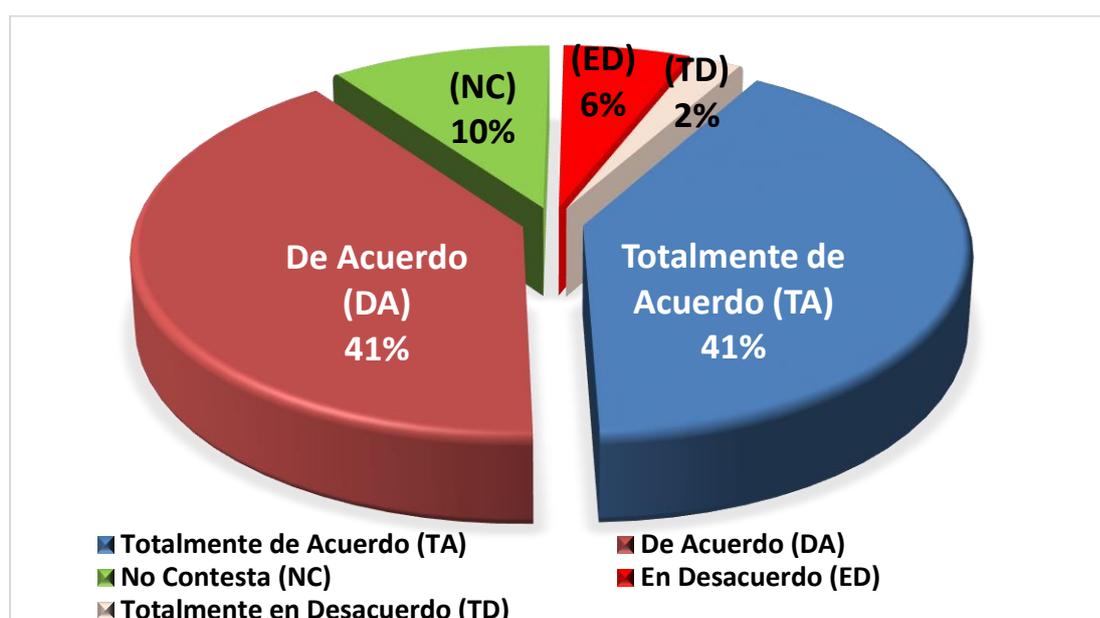
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	56	41%
De Acuerdo (DA)	55	41%
No Contesta (NC)	14	10%
En Desacuerdo (ED)	8	6%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	3	2%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Elaboración Propia

A la pregunta indicada: 56 (41%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 55 (41%) dijeron de acuerdo, 14 (10%) no contestaron, 8 (6%) estaban en desacuerdo y solo 3 (2%) aseveraron totalmente en desacuerdo, de que en el proceso de enseñanza se emplee la competitividad como competencia.

**Figura 23**

*Dimensión: Competencia. Indicador: Competitividad.*



**Nota:** Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

## Pregunta 22

¿En la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, se utiliza como competencia la capacidad en la Educación Virtual?

**Tabla 29**

*Dimensión: Competencia. Indicador: Capacidad.*

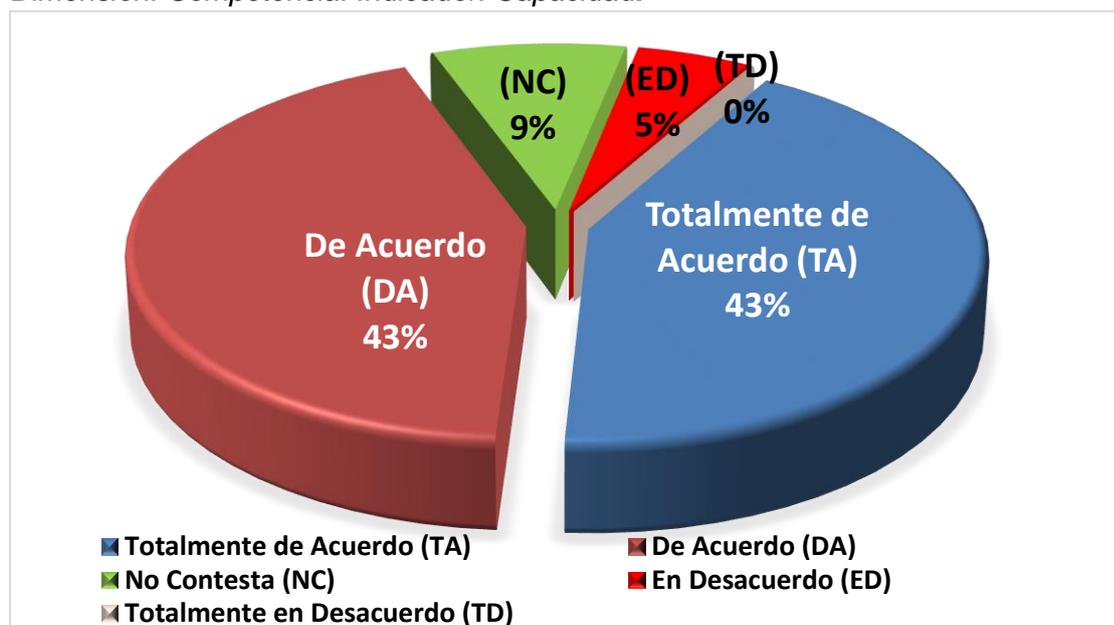
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	58	43%
De Acuerdo (DA)	59	43%
No Contesta (NC)	12	9%
En Desacuerdo (ED)	7	5%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	0	0%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Elaboración Propia.

A la pregunta indicada: 58 (43%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 59 (43%) dijeron de acuerdo, 12 (9%) no contestaron, 7 (5%) estaban en desacuerdo y ninguno (0%) aseveraron totalmente en desacuerdo, de que en el proceso de enseñanza se emplee la capacidad como competencia.

**Figura 24**

*Dimensión: Competencia. Indicador: Capacidad.*



**Nota:** Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

### Pregunta 23

¿En la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, se utiliza la honestidad como competencia en la Educación Virtual?

**Tabla 30**

*Dimensión: Competencia. Indicador: Honestidad.*

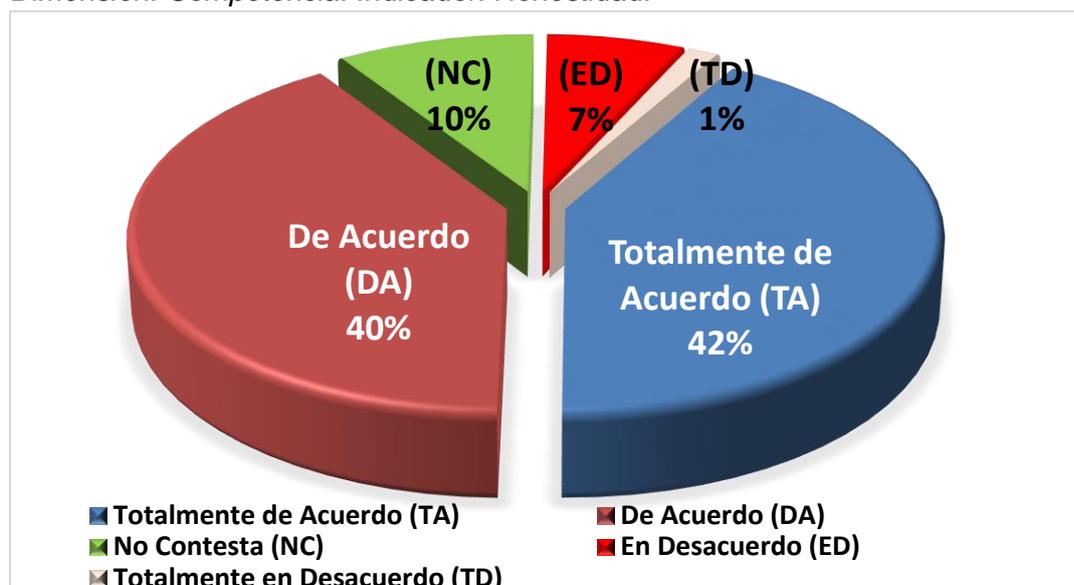
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	57	40%
De Acuerdo (DA)	55	42%
No Contesta (NC)	13	10%
En Desacuerdo (ED)	9	7%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	2	1%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Elaboración Propia.

A la pregunta indicada: 57 (40%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 55 (42%) dijeron de acuerdo, 13 (10%) no contestaron, 9 (7%) estaban en desacuerdo y solo 2 (1%) aseveraron totalmente en desacuerdo, de que en el proceso de enseñanza se emplee la Honestidad como competencia.

**Figura 25**

*Dimensión: Competencia. Indicador: Honestidad.*



**Nota:** Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.0

## Pregunta 24

¿Se enseña a perseverar en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, como competencia en la Educación Virtual?

**Tabla 31**

*Dimensión: Competencia. Indicador: Perseverancia.*

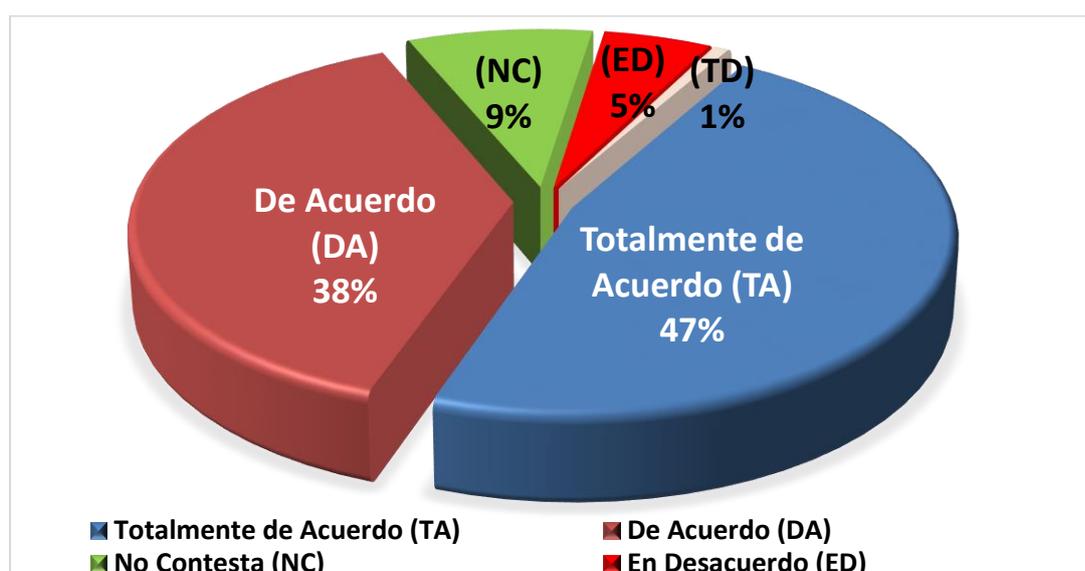
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	64	47%
De Acuerdo (DA)	52	38%
No Contesta (NC)	12	9%
En Desacuerdo (ED)	7	5%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	1	1%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Elaboración Propia.

A la pregunta indicada: 64 (47%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 52 (38%) dijeron de acuerdo, 12 (9%) no contestaron, 7 (5%) estaban en desacuerdo y solo 1 (1%) asevera totalmente en desacuerdo, de que en el proceso de enseñanza se emplee la perseverancia como competencia.

**Figura 26**

*Dimensión: Competencia. Indicador: Perseverancia.*



**Nota:** Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

## Pregunta 25

¿Se conoce que, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, el proceso de enseñanza emplea la idoneidad como competencia?

**Tabla 32**

*Dimensión: Competencia. Indicador: Idoneidad.*

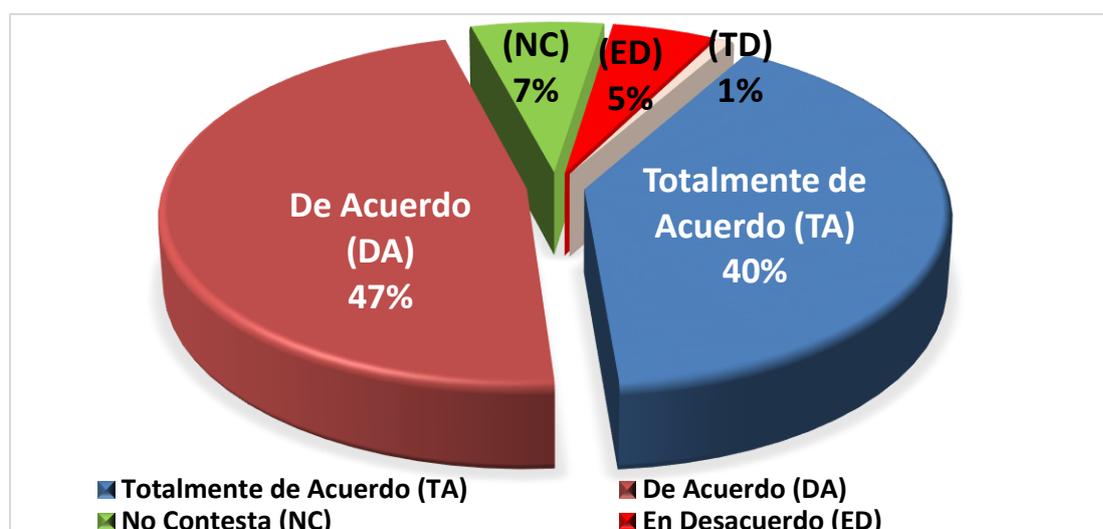
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	55	40%
De Acuerdo (DA)	64	47%
No Contesta (NC)	9	7%
En Desacuerdo (ED)	7	5%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	1	1%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Elaboración Propia.

A la pregunta indicada: 55 (40%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 64 (47%) dijeron de acuerdo, 9 (7%) no contestaron, 7 (5%) estaban en desacuerdo y solo 1 (2%) asevera totalmente en desacuerdo, de que en el proceso de enseñanza se emplee la idoneidad como competencia.

**Figura 27**

*Dimensión: Competencia. Indicador: Idoneidad.*



**Nota:** Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

### Pregunta 26.

¿En la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, se utiliza como competencia la solidaridad en la Educación Virtual?

**Tabla 33**

*Dimensión: Competencia. Indicador: Solidaridad.*

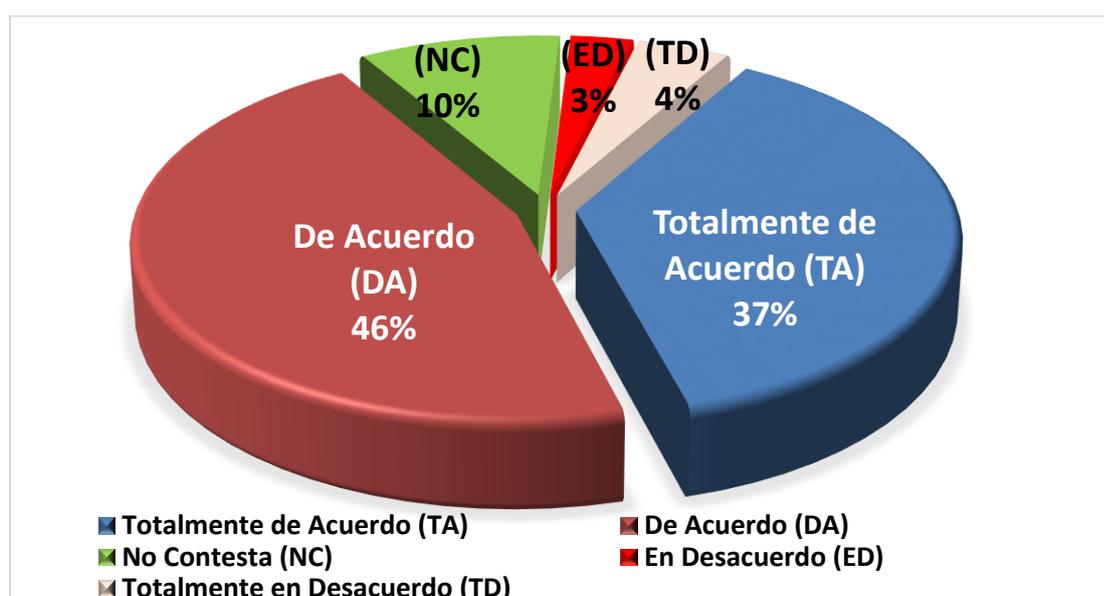
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	51	37%
De Acuerdo (DA)	62	46%
No Contesta (NC)	13	10%
En Desacuerdo (ED)	4	3%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	6	4%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Elaboración Propia.

A la pregunta indicada: 51 (37%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 62 (46%) dijeron de acuerdo, 13 (10%) no contestaron, 4 (3%) estaban en desacuerdo y 6 (4%) aseveraron totalmente en desacuerdo, de que en el proceso de enseñanza se emplee la solidaridad como competencia.

**Figura 28**

*Dimensión: Competencia. Indicador: Solidaridad.*



**Nota:** Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

## Promedio de la Variable Competencia Profesional

**Tabla 34**

*Variable Competencia Profesional*

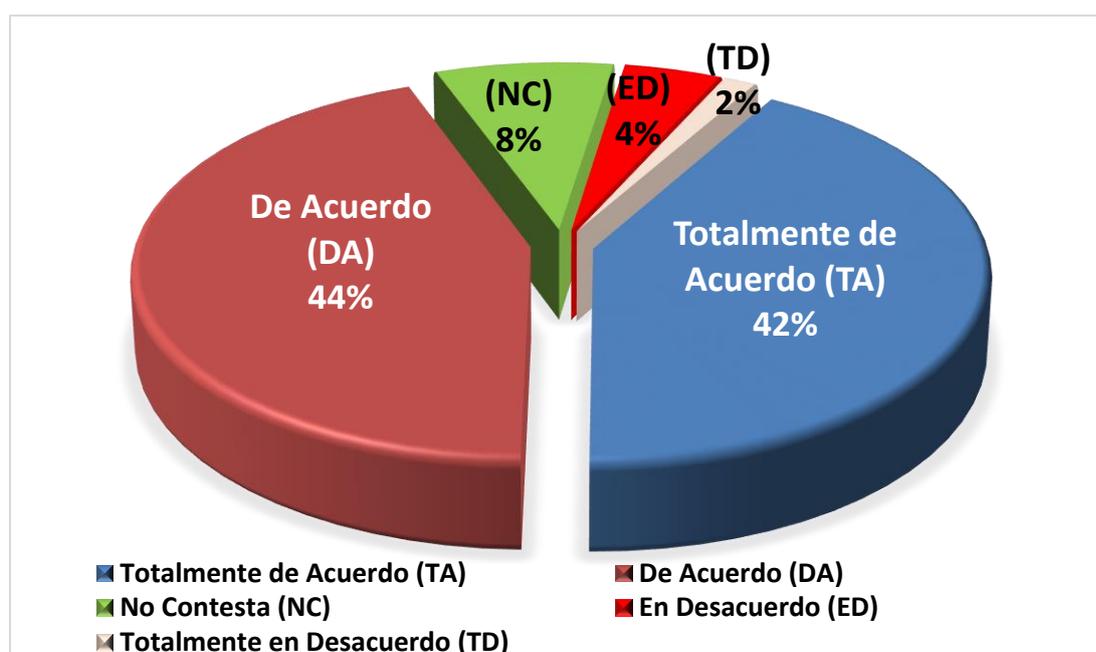
Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo (TA)	57	42%
De Acuerdo (DA)	60	44%
No Contesta (NC)	11	8%
En Desacuerdo (ED)	6	4%
Totalmente en Desacuerdo (TD)	2	2%
TOTAL	136	100%

**Nota:** Elaboración Propia.

En promedio con la variable competencia profesional: 57 (42%) de los estudiantes opinaron totalmente de acuerdo, 60 (44%) dijeron de acuerdo, 11 (8%) no contestaron, 6 (4%) estaban en desacuerdo y solo 2 (2%) aseveraron totalmente en desacuerdo, de que las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, se apoye en la Educación Virtual.

**Figura 29**

*Variable Competencia Profesional*



**Nota:** Propia obtenida del Resumen de la encuesta en anexo 5.

## 4.2 Prueba de Hipótesis

En el contraste de hipótesis, se ha empleado el método de Friedman (Fr), que es un método que se ajusta a este tipo de investigación con carácter estadístico. Se aplica en los casos cuando son más de dos variables o situaciones no numéricas (No Paramétricas) en las que se seleccionan 'k' situaciones de 'n' alternativas de respuestas, considerando que tales alternativas de cada situación serán lo más parecidos posible entre sí. Dentro de cada una de las preguntas se incluyen ambas variables por separado, no están relacionadas en la misma pregunta; es decir, que tanto la variable independiente como la dependiente están consideradas dentro de preguntas distintas, las mismas que van a ser correlacionadas, con el propósito de averiguar si existe relación entre las interrogantes formuladas en las encuestas que se emplea como instrumento de trabajo.

La decisión que se toma dentro de un contraste, es para determinar si se va a aceptar o rechazar la hipótesis nula  $H_0$ , acorde con el estadístico "Fr"; si éste es mayor al punto crítico fijado previamente según la tabla Chi-Cuadrado (anexo 6) tomando en cuenta los grados de libertad, se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario se acepta. En la aceptación o rechazo de la hipótesis planteada, debe además de lo mencionado, tomar en cuenta un determinado nivel de significación definido previamente para el caso. Como las alternativas de decisión son dos, al rechazar una, se está aceptando la otra de manera automática. La hipótesis nula ( $H_0$ ) y la alternativa ( $H_1$ ), se definen así:

$H_0$ : Todos los grupos k, si tienen distribución uniforme

$H_1$ : Todos los grupos k, no tienen distribución uniforme.

La hipótesis nula que se prueba contempla que las alternativas de respuestas asociadas a cada uno de los "tratamientos", tienen la misma distribución de probabilidad, relacionándola con la hipótesis alternativa de que por lo menos una de las respuestas se diferencia de las demás.

#### **4.2.1. Prueba de hipótesis del objetivo general: Educación Virtual y Competencia Profesional**

El objetivo general dice: “Especificar en qué medida la aplicación de la Educación Virtual coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma”. Para dicho objetivo se tomará como referencia, la siguiente información:

**Tabla 35**

##### *Educación Virtual y Competencia Profesional*

<b>Educación Virtual y Competencia Profesional</b>	<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>NC</b>	<b>ED</b>	<b>TD</b>	<b>Total</b>
Promedio de la Dimensión Didáctica	44	65	15	8	4	136
Promedio de la Dimensión Tecnológica	52	62	13	7	2	136
Promedio de Competencia Profesional	57	60	11	6	2	136

**Nota:** Elaboración Propia.

El contraste de la hipótesis se probará al 95% de confianza, tomando en cuenta que la aplicación de la Educación Virtual coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

##### **Proceso para el contraste de hipótesis:**

1° Formulación las Hipótesis

H<sub>0</sub>: La aplicación de la Educación Virtual no coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

H<sub>1</sub>: La aplicación de la Educación Virtual si coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

2° Significación del contraste

Al 95% de confianza, el punto crítico con (3 – 1) grados de libertad = 5,99

3° Estadístico para el caso

$$\frac{12}{k n(n+1)} \left( \sum R_j^2 \right) - 3 k(n+1)$$

4° Proceso Cálculo del Estadístico

**Tabla 36**

*Contraste de Hipótesis para el Objetivo General*

	TA	DA	NC		ED		TD	Total			
	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	
Didáctica	44	5	65	4	15	3	8	2	4	1	15
Tecnológica	52	5	62	4	13	3	7	2	2	1	15
Competencia	57	5	60	4	11	3	6	2	2	1	15
Sumas		15		12		9		6		3	45
Sumas <sup>2</sup>		225		144		81		36		9	495

**Nota:** Elaboración Propia.

$$Fr = \frac{12}{3 \times 5(5+1)} 495 - 3 \times 3(5+1)$$

$$Fr = (12/90) 495 - 54 = 12,0$$

5° Decisión con los resultados de la prueba:

El punto crítico es ( $\chi^2_{0,95} = 5,99$ ) y el resultado obtenido ( $Fr = 12,0$ ), es mayor; por lo tanto, el resultado  $Fr$  se encuentra en la región de rechazo. Esto quiere decir que se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ); por consiguiente, se afirma que la aplicación de la Educación Virtual si coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

#### **4.2.2. Prueba de hipótesis del objetivo específico I: Didáctica**

El objetivo específico I dice: “Evaluar en qué medida la aplicación de la Educación Virtual en la dimensión didáctica coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma”. Para dicho objetivo se tomará como referencia, la siguiente información:

**Tabla 37**

##### *Dimensión Didáctica*

<b>Didáctica</b>	<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>NC</b>	<b>ED</b>	<b>TD</b>	<b>Total</b>
Conocimiento de la enseñanza aprendizaje	36	78	12	7	3	136
Se aplica la enseñanza aprendizaje	42	62	15	9	8	136
Conocimiento de contenidos didácticos	52	74	5	3	2	136
Empleo de contenidos didácticos	49	71	11	4	1	136
Se realizan procesos mentales	38	59	21	18	0	136
Didáctica de recibir y Observar	49	65	14	6	2	136
Didáctica de relacionar y modificar	41	60	19	9	7	136
Didáctica de analizar para concluir	43	58	20	8	7	136
Se evalúa el entorno del aprendizaje	46	61	17	9	3	136
Se aprovecha el entorno del aprendizaje	47	63	14	8	4	136
Promedio de Competencia Profesional	57	60	11	6	2	136

**Nota:** Elaboración Propia

El contraste de la hipótesis se probará al 95% de confianza, tomando en cuenta que la aplicación de la Educación Virtual mediante la dimensión didáctica coadyuva a formar las

competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

**Proceso para el contraste de hipótesis:**

1° Formulación las Hipótesis

H<sub>0</sub>: La aplicación de la Educación Virtual mediante la dimensión didáctica no coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

H<sub>1</sub>: La aplicación de la Educación Virtual mediante la en la dimensión didáctica si coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

2° Significación del contraste

Al 95% de confianza, el punto crítico con (11 – 1) grados de libertad = 18,3

3° Estadístico para el caso

$$\frac{12}{k n(n + 1)} \left( \sum R_j^2 \right) - 3 k(n + 1)$$

4° Proceso Cálculo del Estadístico

**Tabla 38**

*Contraste de Hipótesis para el Objetivo Específico I*

	TA		DA		NC		ED		TD		Total
	Res	Ord									
Didáctica	36	4	78	5	12	3	7	2	3	1	15
Enseñanza											

Aprendizaje	42	4	62	5	15	3	9	2	8	1	15
Contenidos	52	4	74	5	5	3	3	2	2	1	15
Didácticos	49	4	71	5	11	3	4	2	1	1	15
P. Mentales	38	4	59	5	21	3	18	2	0	1	15
Observar	49	4	65	5	14	3	6	2	2	1	15
Modificar	41	4	60	5	19	3	9	2	7	1	15
Concluir	43	4	58	5	20	3	8	2	7	1	15
Evalúa E A	46	4	61	5	17	3	9	2	3	1	15
Aprovecha E	47	4	63	5	14	3	8	2	4	1	15

Competencia	57	5	60	4	11	3	6	2	2	1	15
Sumas		45		54		33		22		11	165
Sumas <sup>2</sup>		2025		2916		1089		484		121	6635

**Nota:** Elaboración Propia.

$$Fr = \frac{12}{11 \times 5(5 + 1)} 6635 - 3 \times 11(5 + 1)$$

$$Fr = (12/330) 6635 - 198 = 43,27$$

5° Decisión con los resultados de la prueba:

El punto crítico es ( $\chi^2_{0,95} = 18,3$ ) y el resultado obtenido ( $Fr = 43,27$ ), es mayor; por lo tanto, el resultado  $Fr$  se encuentra en la región de rechazo. Esto quiere decir que se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ); por consiguiente, se afirma que la aplicación de la Educación Virtual mediante la dimensión didáctica si coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

#### 4.2.3. Prueba de hipótesis del objetivo específico 2: Tecnológica

El objetivo específico 2 dice: “Precisar en qué medida la aplicación de la Educación Virtual en la dimensión tecnológica coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma”. Para dicho objetivo se tomará como referencia, la siguiente información:

**Tabla 39**

*Dimensión Tecnológica*

Tecnológica	TA	DA	NC	ED	TD	Total
Conocimiento de la interconectividad	51	58	15	8	4	136

Utiliza la interconectividad	54	61	11	7	3	136
Conocimiento del uso del Internet	54	63	12	6	1	136
Almacenamiento de información	48	66	16	6	0	136
Información accesible para estudiantes	52	60	14	8	2	136
Plataforma virtual con rapidez propicia	53	64	11	8	0	136
Promedio de Competencia Profesional	57	60	11	6	2	136

**Nota:** Elaboración Propia

El contraste de la hipótesis se probará al 95% de confianza, tomando en cuenta que la aplicación de la Educación Virtual en la dimensión tecnológica coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

**Proceso para el contraste de hipótesis:**

1° Formulación las Hipótesis

H<sub>0</sub>: La aplicación de la Educación Virtual mediante la dimensión tecnológica no coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

H<sub>1</sub>: La aplicación de la Educación Virtual mediante la dimensión tecnológica si coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

2° Significación del contraste

Al 95% de confianza, el punto crítico con (7 – 1) grados de libertad = 12,6

3° Estadístico para el caso

$$\frac{12}{k n(n + 1)} \left( \sum R_j^2 \right) - 3 k(n + 1)$$

4° Proceso Cálculo del Estadístico

**Tabla 40**

*Contraste de Hipótesis para el Objetivo Específico 2*

Tecnológica	TA		DA		NC		ED		TD		Total
	Res	Ord									
Conocimiento	51	4	58	5	15	3	8	2	4	1	15
Usa nterco	54	4	61	5	11	3	7	2	3	1	15
Usa Internet	54	4	63	5	12	3	6	2	1	1	15
Almacenam	48	4	66	5	16	3	6	2	0	1	15
Inf. Accesib.	52	4	60	5	14	3	8	2	2	1	15
Plataforma	53	4	64	5	11	3	8	2	0	1	15
Competencia	57	4	60	5	11	3	6	2	2	1	15

Sumas	28	35	21	14	7	105
Sumas <sup>2</sup>	784	1225	441	196	49	2695

**Nota:** Elaboración Propia

$$Fr = \frac{12}{7 \times 5(5 + 1)} 2695 - 3 \times 7(5 + 1)$$

$$Fr = (12/210) 2695 - 126 = 28,0$$

5° Decisión con los resultados de la prueba:

El punto crítico es ( $\chi^2_{0,95} = 12,6$ ) y el resultado obtenido ( $Fr = 28,0$ ), es mayor; por lo tanto, el resultado  $Fr$  se encuentra en la región de rechazo. Esto quiere decir que se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ); por consiguiente, se afirma que la aplicación de la Educación Virtual mediante la dimensión tecnológica si coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

Para comenzar con la discusión sobre los resultados alcanzados en la presente investigación que plantea como hipótesis general: La aplicación de la Educación Virtual coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, y que tiene como objetivo principal, especificar en qué medida la aplicación de la Educación Virtual coadyuva a formar las Competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma. Es oportuno tener en cuenta los tres niveles de aprendizaje que hay en la educación superior: El aprendizaje informativo, el formativo y el transformativo (Oppenheimer A., 2018, p. 239). A continuación, se analizan los resultados obtenidos en la encuesta:

1) Analizando la dimensión didáctica de la variable independiente, Educación Virtual, a manera específica sobresale la pregunta 3, ¿La escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, tiene conocimiento de que con la Educación Virtual se puede utilizar contenidos didácticos?, el 93% de los participantes de la encuesta, concuerdan con la pregunta, de la cual el 38% estaba totalmente de acuerdo y el 55% estaba de acuerdo.

2) Considerando la dimensión didáctica, a manera específica sobresale también la pregunta 1, ¿Existe conocimiento de que con la Educación Virtual se puede emplear el proceso de enseñanza aprendizaje en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?, el 84% de los participantes de la encuesta, concuerdan con la pregunta, de la cual el 27% estaba totalmente de acuerdo y el 57% estaba de acuerdo, respecto a la ayuda de la educación virtual.

3) En la misma proporción está la pregunta 6, ¿Se aplica con la Educación Virtual la didáctica de recibir y observar, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?, el 84% de los participantes de la encuesta, están de acuerdo con la interrogante, de la cual el 36% estaba totalmente de acuerdo y el 48% estaba de acuerdo.

4) La enseñanza – aprendizaje es un proceso mental, razón por la cual se incluye para el contraste el resultado de la pregunta número 5: ¿Se realizan procesos mentales como parte de la enseñanza con la Educación Virtual, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?, el 71% manifestaron estar de acuerdo con la interrogante, de la cual 28% están totalmente de acuerdo y 43% de acuerdo.

Los resultados que arrojan estas cuatro preguntas corroboran las investigaciones de Sigala (2005), Harasim y Akyalcin, quienes analizaron e ilustraron en 1997, cómo las herramientas de internet pueden fortalecer las etapas del desarrollo cognitivo planteados por Jean Piaget: Asimilación, Adaptación, Equilibrio y Desequilibrio. Los ambientes virtuales permiten acceder a archivos de información (base de datos) investigables, transmisibles y modificables; acceder a conferencias, discursos y transcripciones de los mismos; diseñar herramientas para intercambiar y organizar ideas afinando el aprendizaje colaborativo; elaborar organizadores mentales o sistemas de organización de información y otros soportes educativos. Al participar en debates virtuales u online, los alumnos presentan múltiples perspectivas de ver un problema, diferentes ideas y posiciones que deberán debatir y argumentar hasta encontrar un significado y llegar a un consenso. Es este conflicto cognitivo

el que conlleva a un crecimiento cognitivo y al desarrollo de habilidades para resolver problemas.

5) Observando la dimensión Tecnológica, específicamente sobresale la pregunta 13, ¿Tiene conocimiento usted de que la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, utiliza el internet desde su ordenador principal?, el 86% de los participantes de la encuesta confirmaron su concordancia con la pregunta, de la cual el 40% estaba totalmente de acuerdo y el 46% estaba de acuerdo al respecto.

6) Con la misma proporción de la interrogante anterior, aparece la pregunta 16, ¿Tiene la plataforma virtual la velocidad de atención suficiente para los estudiantes de la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?, el 86% de los participantes de la encuesta, confirmaron su concordancia con la pregunta, de la cual el 39% estaba totalmente de acuerdo y el 47% estaba de acuerdo, respecto a la ayuda de la educación virtual.

7) Ante la pregunta 11 ¿La escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, Tiene conocimiento de que la inter conectividad puede ser utilizada por la Educación Virtual?, el 80% manifestó su concordancia con la interrogante, de la cual el 37% estaba totalmente de acuerdo y el 43% estaba de acuerdo de que se tenga conocimiento que la inter conectividad puede ser utilizada por la Educación Virtual.

Con referencia a los resultados de estas preguntas relacionadas a la dimensión tecnológica de la variable independiente, Educación Virtual, en la Universidad Ricardo Palma. Los resultados corroboran que la Educación Virtual en la dimensión tecnológica es indispensable para coadyuvar a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía. Las TICs son inherentes a la Educación Virtual y la Universidad Ricardo Palma cuenta con la instalación e implementación de un sistema de educación virtual en la que se desarrolla el acto didáctico. En esta plataforma educativa virtual se exhiben los cursos que son desarrollados en aulas virtuales. Las herramientas virtuales que ofrece la plataforma, y de las que disponen el docente y el discente, permiten interactuar tal como lo harían en una

clase tradicional. Es decir, desarrollar diferentes actividades didácticas: foros, debates, clases, evaluaciones bajo un enfoque constructivista y colaborativo. Las plataformas o sistemas más conocidos son EDMODO, BLACKBOARD, E-DUCATIVA y el más utilizado en el mundo entero: MOODLE, que es la plataforma con la que cuenta la Universidad Ricardo Palma. Moodle es una plataforma virtual, un entorno informático ubicuo y asincrónico que contiene herramientas asociadas cuya función permite crear y gestionar cursos para internet de manera flexible entre la interacción docente – discente, así como entre los mismos discentes. Es un software diseñado en base a enfoques pedagógicos con el objetivo de ayudar a los docentes a crear eficientes comunidades virtuales de enseñanza – aprendizaje o EVAs, entornos virtuales de aprendizaje. Moodle se ha instalado exponencialmente en instituciones educativas de todo el mundo gracias a que mejora la calidad y potencia las interacciones, conexiones y convergencias didácticas (Becerro, 2009).

En cuanto, a la variable dependiente, Competencia profesional, se plantearon 10 preguntas para obtener resultados respecto a su relación con la variable independiente Educación Virtual. En promedio con la variable Competencia profesional, el 86% de los estudiantes manifestaron estar de acuerdo con las interrogantes, de las cuales 42% estaba totalmente de acuerdo y 44% manifestó estar de acuerdo; de que las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, se apoye en la Educación Virtual. Según los resultados de la encuesta, la Educación Virtual coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía en un nivel de aprendizaje informativo, transmisión de información y destrezas concretas; y quizás hasta formativo, desarrollar el pensamiento crítico y formar marcos de conducta ética.

Sin embargo, una educación transformativa que desarrolle capacidades de liderazgo, habilidades sociales, multiculturales y comunicacionales; de crucial importancia para los graduados en Hotelería y Turismo, ya que el mercado laboral del turismo cultural y multinacional requiere, inherentemente, de un recurso humano culto y conocedor que pueda trabajar colaborativamente, superando las diferencias culturales. Demanda un acto didáctico humanista, vivencial y presencial. En palabras del gurú de la Hotelería, Bashar Wali: “el factor

humano importa más que cualquier lujo material que se le pueda brindar a un huésped” (TED, 2017). Para tal efecto, la Universidad Ricardo Palma cuenta con talleres, como el Mesón del estudiante, y celebra convenios empresariales en favor de que los discentes accedan a los tres niveles de aprendizaje de la educación superior: informativo y formativo (plataforma virtual Moodle) y transformativo (talleres y convenios empresariales).

## CONCLUSIONES

Según el contraste de las hipótesis planteadas por cada uno de los objetivos, se determinan las siguientes conclusiones:

1) El objetivo general que busca “Especificar en qué medida la aplicación de la Educación Virtual coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma”. El resultado de la prueba fue 12,0 y se propone como punto crítico 5,99. En este caso, como el resultado es mayor al punto crítico propuesto según los grados de libertad del contraste o prueba, se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ); por consiguiente, se afirma que la aplicación de la Educación Virtual si coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

2) Para el caso del objetivo específico 1 que busca “Evaluar en qué medida la aplicación de la Educación Virtual en la Dimensión didáctica coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma”. El resultado de la prueba fue 43,27 y se propone como punto crítico 18,3. En este caso, como el resultado es mayor al punto crítico propuesto según los grados de libertad del contraste o prueba, se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ); por

consiguiente, se afirma que la aplicación de la Educación Virtual mediante la dimensión didáctica si coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

3) Con el objetivo específico 2 se busca “Precisar en qué medida la aplicación de la Educación Virtual en la Dimensión tecnológica coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma”. El resultado de la prueba fue 28,0 y se propone como punto crítico 12,6. En este caso, igualmente, como el resultado es mayor al punto crítico propuesto según los grados de libertad del contraste o prueba, se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ); por consiguiente, se afirma que la aplicación de la Educación Virtual mediante la dimensión tecnológica si coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

4) Otra conclusión se puede obtener de la estadística descriptiva que se obtuvo en la encuesta resumen; en ella, se puede apreciar que el promedio de la dimensión Didáctica considera su aceptación en un 80%, acumulando las respuestas promedio de totalmente de acuerdo (32%) más la respuesta de acuerdo (48%), ayuda esta dimensión a formar profesionales competitivos de la escuela de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

5) La misma conclusión se puede obtener de la encuesta resumen; en ella, se puede apreciar que el promedio de la dimensión Tecnológica, acepta en un 84%, acumulando las respuestas promedio de totalmente de acuerdo (38%) más la respuesta de acuerdo (46%), también ayuda esta dimensión a formar profesionales competitivos de la escuela de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

6) Con el promedio de la variable dependiente igualmente, se aceptó en 86%, considerando las respuestas obtenidas como totalmente de acuerdo (42%) y la respuesta de acuerdo (44%). Como se trata de una variable dependiente, quiere decir

que con la educación virtual (variable independiente) se llega a la competitividad en la escuela de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.

## RECOMENDACIONES

Revisando el contenido de la presente investigación, para alcanzar los objetivos planteados, es conveniente realizar las siguientes recomendaciones:

1) Las TICs están ocasionando que el espacio virtual gane cada vez más dimensiones frente al espacio físico y los discentes actuales ya no son simples receptores de información. La educación virtual se sustenta en teorías constructivistas y colaborativas de aprendizaje. Se recomienda a los docentes replantear su rol frente a un discente que “ya” posee lo que antes empoderaba al docente: la información. El docente de hotelería, turismo y gastronomía, debido a las características intrínsecas de la profesión, debe dominar las TICs para guiar a sus discentes didácticamente a través de un espacio virtual que es por extensión: internacional, intercultural, colaborativo y constructivista.

2) Se recomienda que los docentes de hotelería, turismo y gastronomía fomenten la convergencia de los discentes en el espacio virtual con fines didácticos ya que ellos convergen en este espacio diariamente motivados por la inherente necesidad de comunicación, ya sea como emisor o receptor. Al ser el espacio virtual una extensión del espacio físico el estilo didáctico del docente es un factor motivacional fundamental

en el desarrollo y consolidación de las competencias digitales de los discentes. Entiéndase por competencia digital la capacidad del discente de buscar y encontrar aprendizaje significativo.

3) Siendo las habilidades comunicativas una de las competencias demandadas por el empresariado hotelero y el uso de internet potenciar la comunicación. Se recomienda que los actores del acto didáctico conozcan y maximicen el uso de las herramientas, instrumentos, programas, aplicaciones de las que disponen en internet para adquirir, desarrollar, afinar y consolidar estas habilidades comunicativas tan apreciadas en hotelería. Plataformas como YouTube pueden mejorar dramáticamente las habilidades comunicativas de los discentes si los docentes saben hacer un uso estratégicamente didáctico de este recurso.

4) Se recomienda que el curso taller Técnicas de atención y servicio, y cursos que priorizan una formación práctica (interacción con el cliente) o desarrollo de habilidades blandas que son las que más demanda la Hospitality Industry: trabajo en equipo, habilidades comunicativas (inteligencia emocional), trabajo bajo presión, toma de decisiones; cumplan con las sesiones teóricas de transmisión de información en la modalidad online y así aprovechando la ubicuidad y la asincronía dedicar más tiempo a una educación formativa y transformativa vivencial y coherente con la dinámica laboral hotelera, es decir honesta.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Agudo, T. (2016). Propuesta de aula virtual como estrategia de aprendizaje para la asignatura dibujo técnico. Unidad Educativa Mercedes Izaguirre de Corro. (*Tesis de Maestría*). Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias de la Educación, Bárbula Carabobo. Obtenido de <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3121/1/aagudo.pdf>

AprendemosJuntos. (23 de mayo de 2018). *Versión Completa. Cómo convivir con hijos digitales*. Santiago Moll, profesor de secundaria. Obtenido de Archivo de video: <https://youtu.be/0OE-dYAMy88>

JBecerro, S. (2009). Introducción a las plataformas virtuales en la enseñanza. *Temas para la Educación*(2), 1-7. Andalucía. Obtenido de <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd4920.pdf>

Berenson, M., & Levine, D. (1996). *Estadística básica en administración: conceptos y aplicaciones* (2 ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana Pearson.

- Bernal, C. T. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). (U. d. Sabana, Ed.) Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Brosnan. (1998). The Impact of Computer Anxiety and Self-efficacy Upon Performance. *Journal of computer Assisted Learning*, 4(3), 223-234. Obtenido de <https://doi.org/10.1046/j.1365-2729.1998.143059.x>
- Bunderson, & Martinez. (2000). Building Interactive World Wide Web (Web) Learning Environments to Match and Support Individual Learning Differences. *Journal of Interactive Learning Research*, 11(2), 163-195. Obtenido de <https://www.learntechlib.org/p/15187>.
- Cambridge Dictionary. (2019). *e-learning*. En Diccionario de la Universidad De Cambridge. Obtenido de <https://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/ingles/e-learning>
- CECODES Desarrollo Sostenible. (7 de noviembre de 2018). *La Universidad Nacional en la Cuarta Revolución Industrial: Ciudades Sostenibles*. Obtenido de Archivo de video: <https://www.youtube.com/watch?v=hKYOfUFAKXo>
- Cho, W., Schmelzer, C. D., & McMahon, P. (febrero de 2000). Preparing Hospitality Managers for the 21st Century: The Merging of Just-in-Time Education, Criticalthinking and Collaborative Learning. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(1), 31-37. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1096348002026001002>
- Christou, E. (1999). Hospitality Management Education in Greece. An explanatory study. *Tourism and Management* , 20(6), 683-691. Obtenido de [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(99\)00039-4](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(99)00039-4)

Comensal, E. A. (3 de julio de 2017). *The Room Attendant*. Obtenido de Archivo de video: <https://www.youtube.com/watch?v=QqKBJwRfr2M>

Comensal, E. A. (29 de abril de 2019). *Tertulia: El Producto Hotelero (PARTE 2)*. Obtenido de Archivo de video: <https://www.youtube.com/watch?v=VnFy6byBSDk>

Dillenbourg, & Schneider. (1995). Collaborative learning and the Internet. *International Conference on Computer Assisted Instruction* (págs. (pp. S-10-6 -S-10-13)). Hsinchu: Taiwan: School of Psychology and Education Sciences. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Daniel\\_Schneider3/publication/2336975\\_Collaborative\\_Learning\\_and\\_the\\_Internet/links/5d318947a6fdcc2462ebda61/Collaborative-Learning-and-the-Internet.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Daniel_Schneider3/publication/2336975_Collaborative_Learning_and_the_Internet/links/5d318947a6fdcc2462ebda61/Collaborative-Learning-and-the-Internet.pdf)

Dongo, A. (2008). La Teoría del aprendizaje de Piaget y sus consecuencias para la praxis educativa. *Revista IIPSI. Facultad de Psicología. UNMSM, 11(1)*, 167 - 181. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDelAprendizajeDePiagetYSusConsecuenciasPar-2747352.pdf>

Francescato, D., Porcelli, R., Mebane, M., Cuddetta, M., Renzi, P., & Klobas, J. (2006). Evaluation of the efficacy of collaborative learning in face-to-face and computer-supported university contexts. *Computers in Human Behavior, 22(2)*, 163-176. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.chb.2005.03.001>

Freestone, & Mitchell. (2004). Generation Y Attitudes Towards E-ethics and Internet-related Misbehaviours. *Journal of Business Ethics, 54(2)*, 121-128. Obtenido de <https://doi.org/10.1007/s10551-004-1571-0>

Gestión. (14 de Julio de 2019). Perú se lleva cuatro galardones en los World Travel Awards 2019. *Gestión, Redacción*. Obtenido de

<https://gestion.pe/tendencias/viajes/peru-lleva-cuatro-galardones-world-travel-awards-2019-273050-noticia/?ref=gesr>

GILLY SALMON. (2011). *Five Stage Model*. Recuperado el 24 de octubre de 2019, de GILLY SALMON: <https://www.gillysalmon.com/>

González, & Wagenaar. (2006). *Estructura educativa Tuning II en Europa. La contribución de la Universidades al proceso de Bolonia*. Bilbao: Publicaciones de la Universidad de Deusto. Obtenido de [http://tuningacademy.org/wp-content/uploads/2014/02/TuningEUI\\_Final-Report\\_SP.pdf](http://tuningacademy.org/wp-content/uploads/2014/02/TuningEUI_Final-Report_SP.pdf)

Harasim, L. (2000). Shift happens: online education as a new paradigm in learning. *The Internet and Higher Education*, 3(1-2), 41-61. Obtenido de [https://doi.org/10.1016/S1096-7516\(00\)00032-4](https://doi.org/10.1016/S1096-7516(00)00032-4)

Hernández, R. S., Fernández, C. C., & Baptista, M. L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores.

Humphreys, B., Johnson, R. T., & Johnson, D. W. (1982). Effects of cooperative, competitive, and individualistic learning on students' achievement in science class. *Journal of Research in Science Teaching*, 19(5), 351-356. Obtenido de <https://doi.org/10.1002/tea.3660190503>

Koschmann, T. (2009). *CSCLE, Theory and Practice of an Emerging Paradigm*. New Jersey: Routledge. Obtenido de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/9780203052747\\_googlepreview%20.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/9780203052747_googlepreview%20.pdf)

Levin, Kim, & Riel. (1990). Analysing interactions on e-message networks. En L. Harasim, *Online education: perspectives on a environment* (págs. 185–213). New York: Praeger.

- Macdonald, J. (mayo de 2003). Assessing online collaborative learning: process and product. *Computers & Education*, 40(4), 377-391. Obtenido de [https://doi.org/10.1016/S0360-1315\(02\)00168-9](https://doi.org/10.1016/S0360-1315(02)00168-9)
- Martínez, F., Roca, C., & Chiu, C.-m. (2006). Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model. *International Journal of Human-Computer Studies*, 64(8), 683-696. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2006.01.003>
- Martínez, M. J. (2011). *Tecno Estrés* (1 ed.). Madrid: Paidós.
- Mason, R. (julio de 2001). Models of Online Courses. *Ed at a Distance*, 15(7), 1-14. Obtenido de <http://www.johnsilverio.com/EDUI6704-7804/Assignment1AReadings/ModelsOfOnlineClass.pdf>
- Méndez, S. V., & Cuevas, A. R. (2016). *Manual introductorio al SPSS Statistics Standard Edition 22*. Celaya, México: Universidad de Celaya.
- Nor, B. (3 de enero de 2017). *Prótesis: El hombre es un animal protético, y más protético que nunca en la actualidad*. Obtenido de Archico de video: [https://www.youtube.com/watch?v=7eWWvK9\\_02g&t=637s](https://www.youtube.com/watch?v=7eWWvK9_02g&t=637s)
- Ochoa. (2014). Situación Actual en la Utilización de la Plataforma Virtual por parte de los Docentes de la Escuela de Física de la UNAH. (*Tesis de Bachiller*). Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Tegucigalpa, Honduras. Obtenido de [file:///C:/Users/Adan/Downloads/1.\\_TESIS\\_PLATAFORMA\\_VIRTUAL-BORADOR-CRIS.pdf](file:///C:/Users/Adan/Downloads/1._TESIS_PLATAFORMA_VIRTUAL-BORADOR-CRIS.pdf)
- Oppenheimer, A. (2018). *¡Sálvese quien pueda!* (1 ed.). Lima: Debate.

Orange, F. (2009). *Estudio del uso del software social*. Obtenido de Fundación Orange:

[http://www.proyectosfundacionorange.es/docs/software\\_social\\_2009.pdf?\\_ga=2.185035821.526452110.1581134329-739557124.1581134329](http://www.proyectosfundacionorange.es/docs/software_social_2009.pdf?_ga=2.185035821.526452110.1581134329-739557124.1581134329)

Palacios, F. J. (1992). Desarrollo cognitivo y modelo constructivista en la enseñanza-aprendizaje de las Ciencias. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 173-189.

Paredes, M. (2017). Aplicación de los medios tecnológicos y el fortalecimiento de las competencias profesionales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo - Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016. (*Tesis doctoral*). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6092>

Penfold, P. (2008). Learning Through the World of Second Life—A Hospitality and Tourism Experience. *Journal of Teaching in Travel and Tourism*, 8(2-3), 139-160. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15313220802634224>

Porras-Hernandez, L. H. (17 de febrero de 2007). Student variables in the evaluation of mediated learning environments. 21(2), 385-405. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/0158791000210211>

Prensky, M. (octubre de 2001). Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, 9(5). Obtenido de <https://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>

Riso, w. (21 de abril de 2013). La sociedad de hoy está apegada al 'yaísmo' y quiere todo ya, ahora mismo. (E. O. Vigo, Entrevistador) Obtenido de <https://www.farodevigo.es/sociedad-cultura/2013/04/21/sociedad-hoy-apegada-yaismo-quiere-ahora/795449.html>

Roberts, D. (25 de octubre de 2016). La mayoría de universidades del mundo van a desaparecer. (A. T. Menárguez, Entrevistador) Obtenido de [https://elpais.com/economia/2016/10/23/actualidad/1477251453\\_527153.html](https://elpais.com/economia/2016/10/23/actualidad/1477251453_527153.html)

Sanchis, A. (2011). *Introducción al pensamiento social de Jacques Ellul*. Madrid: AEBIUS.

Sigala, & Christou. (2002). Use of internet for enhancing tourism and hospitality education: lessons from Europe. En K. Wöber, & A. Frew, *Information and communication technologies in tourism 2002: Proceedings of the International Conference in Innsbruck, Austria, 2002. Springer Computer Science* (págs. 229-238). New York: Springer-Verlag Wien. Obtenido de [https://www.amazon.com/reader/3211837809?\\_encoding=UTF8&query=Use%20of%20internet%20for%20Enhancing%20Tourism](https://www.amazon.com/reader/3211837809?_encoding=UTF8&query=Use%20of%20internet%20for%20Enhancing%20Tourism)

Sigala, M. (2002). The Evolution of Internet Pedagogy: Benefits for Tourism and Hospitality Education. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 1(2), 29-47. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/1bd5/2c2573c3060298542e808bf9b009c06d2a9f.pdf>

Sigala, M. (2004). *Designing experiential websites in tourism and hospitality: A customer-centric value approach*. (I. School of Economics. Free University of Bolzano, Ed.) Obtenido de [academia.edu](http://academia.edu):

[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/30982565/Sigalafinal%281%29.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DDesigning\\_experiential\\_websites\\_in\\_touri.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/30982565/Sigalafinal%281%29.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DDesigning_experiential_websites_in_touri.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200)

Sigala, M. (2004). Investigating the Factors Determining e-Learning Effectiveness in Tourism and Hospitality Education. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 16(2), 11-21. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/10963758.2004.10696789>

Sigala, M. (2005). e-Learning and e-Assessment. En D. Airey, & J. Tribe, *An International Handbook of Tourism Education* (págs. 367-382). Surrey: Elsevier.

Sigala, M. (2005). e-Learning and e-Assessment. En D. Airey, & J. Tribe, *An International Handbook of Tourism Education* (págs. 367-382). Surrey: Elsevier.

Spang, R. (2001). *The Invention of The Restaurant*. London: Harvard University Press.

TED. (Febrero de 2013). *Build a school in the cloud*. Obtenido de Archivo de video: [https://www.ted.com/talks/sugata\\_mitra\\_build\\_a\\_school\\_in\\_the\\_cloud](https://www.ted.com/talks/sugata_mitra_build_a_school_in_the_cloud)

TED. (30 de junio de 2017). *A Hotel is Just a Building | Bashar Wali |*. Obtenido de Archivo de video: <https://www.youtube.com/watch?v=vRLzf12d4eU&list=PLm4WY2m3jV8ZDt-iq1v7XQhOnffKUuEx7>

Tobón, S. T. (2010). *Formación integral y competencias : pensamiento complejo currículo, didáctica y evaluación*. Bogotá: Ecoe. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/profile/Sergio\\_Tobon4/publication/319310793\\_Formacion\\_integral\\_y\\_competencias\\_Pensamiento\\_complejo\\_curriculo\\_didactica\\_y\\_evaluacion/links/59a2edd9a6fdcc1a315f565d/Formacion-integral-y-competencias-Pensamiento-complejo-curricul](https://www.researchgate.net/profile/Sergio_Tobon4/publication/319310793_Formacion_integral_y_competencias_Pensamiento_complejo_curriculo_didactica_y_evaluacion/links/59a2edd9a6fdcc1a315f565d/Formacion-integral-y-competencias-Pensamiento-complejo-curricul)

UNESCO. (2004). *Las tecnologías de la información y la comunicación en la formación docente*. Texas: División de Educación Superior UNESCO. Obtenido de [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000129533\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000129533_spa)

UNMedellín. (16 de Diciembre de 2014). *¿Y cuál es la diferencia entre Didáctica y Pedagogía?* Obtenido de Archivo de video: Recuperado de: [https://www.youtube.com/watch?v=sDCBouKg7Uo&list=PL9N\\_1CGOcupc1C6YtQ5p9VT5pttVMs1Lo&index=9](https://www.youtube.com/watch?v=sDCBouKg7Uo&list=PL9N_1CGOcupc1C6YtQ5p9VT5pttVMs1Lo&index=9)

Valdez, E. (2018). *La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. (Tesis de Maestría)*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21504/Valdez\\_BEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21504/Valdez_BEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vanguardia. (29 de marzo de 2019). *Hallado en Pompeya un restaurante de hace 2.000 años*. Obtenido de La vanguardia. Cultura: [https://www.lavanguardia.com/cultura/20190329/461322791221/descubierto-pompeya-restaurante-2000-anos.html?utm\\_source=facebook&utm\\_medium=social&utm\\_content=cultura&utm\\_campaign=lv&fbclid=IwAR3d5DGRN4PxY4rPe3FeXA1\\_IFddz8FkEmGULm3md\\_0dAeviwqHgum0XsZM](https://www.lavanguardia.com/cultura/20190329/461322791221/descubierto-pompeya-restaurante-2000-anos.html?utm_source=facebook&utm_medium=social&utm_content=cultura&utm_campaign=lv&fbclid=IwAR3d5DGRN4PxY4rPe3FeXA1_IFddz8FkEmGULm3md_0dAeviwqHgum0XsZM)

Wakerly, D. D., Mendenhall, W., & Scheaffer, R. L. (2008). *Estadística Matemática con Aplicaciones*. México: Editorial Latinoamericana S. A.

## **ANEXOS**

**ANEXO N°1 Matriz de Consistencia**

<b>La Educación Virtual y las Competencias del Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma</b>				
<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
<b>Problema Principal</b> <b>¿En qué medida la aplicación de la Educación Virtual (plataforma virtual) coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?</b>	<b>Objetivo Principal</b> Especificar en qué medida la aplicación de la Educación Virtual coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma. <b>Objetivos Secundarios</b> a) Evaluar en qué medida la aplicación de la Educación Virtual en la Dimensión didáctica coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de	<b>Hipótesis General</b> La aplicación de la Educación Virtual coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma. <b>Hipótesis Específicas</b> a. La aplicación de la Educación Virtual mediante la didáctica coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma	<b>Variable Independiente</b> Educación Virtual <b>Dimensiones:</b> Didáctica Tecnológica <b>Indicadores:</b> Varios <b>Variable Dependiente</b> Competencia Profesional <b>Dimensión:</b> Competencia <b>Indicadores:</b> Habilidad Destreza Conocimiento	La investigación será de carácter correlacional no experimental, porque, mide dos variables y no se estimulará ninguna de ellas para medir su efecto en otra. Es de nivel descriptivo, de tipo transversal porque se hace en un periodo de tiempo. También es de enfoque cuantitativo, porque analiza la realidad social descomponiéndola en variables. <b>Población y Muestra</b> La población estará constituida por 210 alumnos de la escuela de Turismo
<b>Problemas Secundarios</b> <b>a) ¿En qué medida la aplicación de la Educación Virtual en la Dimensión didáctica coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo,</b>				

<b>hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?</b>	la Universidad Ricardo Palma.	b. La aplicación de la Educación Virtual mediante la tecnológica coadyuva a	Conducta Competitividad Capacidad	Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.
<b>b) ¿En qué medida la aplicación de la Educación Virtual en la Dimensión tecnológica coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?</b>	b) Precisar en qué medida la aplicación de la Educación Virtual en la Dimensión tecnológica coadyuva a formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.	formar las competencias del profesional de turismo, hotelería y gastronomía de la Universidad Ricardo Palma.	Honestidad Perseverancia Idoneidad Solidaridad	La muestra será de 136 con un margen de error del 5%.
				<b>Técnicas de Rec. de Datos</b> Como instrumentos de recolección de datos se empleará la Encuesta, la que estará compuesta por un conjunto de 26 preguntas orientadas a la investigación

## ANEXO N°2 Operacionalización de la Variable Independiente

Variable	Conceptos	Dimensiones	Indicadores
<i>Independiente:</i>	Es la rama de la Pedagogía que se encarga de buscar métodos y técnicas para mejorar la enseñanza, dictando las pautas para conseguir que los conocimientos puedan llegar a los estudiantes eficazmente.	Didáctica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de enseñanza-aprendizaje</li> <li>• Contenidos didácticos</li> <li>• Procesos mentales</li> <li>• (Recibir, observar, relacionar, analizar, modificar, concluir)</li> <li>• Evaluación en el entorno de aprendizaje</li> </ul>
<b>Educación Virtual</b>	La Tecnología se constituida como un conjunto de conocimientos científicamente ordenados, que permiten desarrollar y crear bienes o servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente para satisfacer las necesidades básicas y urgentes, además de los deseos de la humanidad. La educación tecnológica, como disciplina educativa, está orientada las TIC (Tecnología de Información y Comunicación).	Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inter conectividad</li> <li>• Ordenador conectado a Internet</li> <li>• Almacén en un servidor</li> <li>• Accesibilidad a la información</li> </ul>

### ANEXO N°3.- Operacionalización de la Variable Dependiente

Variable	Concepto	Dimensión	Indicadores
<i>Dependiente:</i>	El proyecto DeSeCo (1998-2000) define competencia: “más que conocimientos y destrezas. Involucran la habilidad de enfrentar demandas complejas, apoyándose en y movilizandorecursos psicosociales (incluyendo destrezas y actitudes) en un contexto particular”. El proyecto Tuning, (2000) la competencia		Habilidad Destreza Conocimiento Conducta Competitividad Capacidad Honestidad Perseverancia Idoneidad Solidaridad
<b>Competencias del Profesional</b>	consiste en: “conocer y comprender, saber cómo actuar, saber cómo ser. Las competencias representan una combinación de atributos (con respecto al conocimiento y sus aplicaciones, aptitudes, destrezas y responsabilidades) que describen el nivel o grado de suficiencia con que una persona es capaz de desempeñarlos” (2009). Coinciden ambas definiciones, que una competencia estaría compuesta por	Competencia	

---

conocimientos, habilidades y  
actitudes y/o valores.

---

**ANEXO N°4.- Educación Virtual y Competencias del Profesional de THG  
Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma**

**Instructivo**

Totalmente de Acuerdo: (TA)

De Acuerdo (DA)

No Contesta: (NC)

En Desacuerdo: (ED)

Totalmente en Desacuerdo: (TD)

**VARIABLE INDEPENDIENTE: EDUCACIÓN VIRTUAL**

DIMENSIÓN DIDACTICA	T	D	N	E	T	Tot
	A	A	C	D	D	
1 ¿Existe conocimiento de que con la Educación Virtual se puede emplear el proceso de enseñanza aprendizaje en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?						
2 ¿Con la Educación Virtual, se aplica el proceso de enseñanza aprendizaje en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?						
3 ¿La escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, tiene conocimiento de que con la Educación Virtual se puede utilizar contenidos didácticos?						
4 ¿Con la Educación Virtual se emplean contenidos didácticos, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?						
5 ¿Se realizan procesos mentales como parte de la enseñanza con la Educación Virtual, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?						
6 ¿Se aplica con la Educación Virtual la didáctica de recibir y observar, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?						
7 ¿Se aplica con la Educación Virtual la didáctica de relacionar y modificar, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?						
8 ¿Se aplica con la Educación Virtual la didáctica de analizar para concluir, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?						

9	¿Con la Educación Virtual se evalúa el entorno del aprendizaje en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?						
1	¿Con la Educación Virtual se aprovecha el entorno del aprendizaje en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?						
DIMENSIÓN TECNOLÓGICA		T	D	N	E	T	Tot
		A	A	C	D	D	
1	¿La escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, Tiene conocimiento de que la inter conectividad puede ser utilizada por la Educación Virtual?						
1	¿En la actualidad, la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, utiliza en la Educación Virtual la inter conectividad?						
1	¿Tiene conocimiento usted de que la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, utiliza el internet desde su ordenador principal?						
1	¿Para el almacenamiento de información de la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, utiliza un servidor?						
1	¿Toda información almacenada en el servidor de la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, es accesible para los estudiantes?						
1	¿Tiene la plataforma virtual la velocidad de atención suficiente para los estudiantes de la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?						



---

**VARIABLE DEPENDIENTE: COMPETENCIA PROFESIONAL**

---

COMPETENCIAS PROFESIONALES	T	D	N	E	T	To
	A	A	C	D	D	t
<b>17</b> ¿Se conoce que, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, el proceso de enseñanza emplea la habilidad como competencia?						
<b>18</b> ¿En la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, se utiliza como competencia la destreza en el proceso de enseñanza?						
<b>19</b> ¿En la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, se utiliza como competencia el conocimiento en la Educación Virtual?						
<b>20</b> ¿Se conoce que, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, el proceso de enseñanza emplea la conducta como competencia?						
<b>21</b> ¿En la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, se utiliza como competencia la competitividad en la Educación Virtual?						
<b>22</b> ¿En la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, se utiliza como competencia la capacidad en la Educación Virtual?						
<b>23</b> ¿En la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, se utiliza la honestidad como competencia en la Educación Virtual?						
<b>24</b> ¿Se enseña a perseverar en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, como competencia en la Educación Virtual?						
<b>25</b> ¿Se conoce que, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, el proceso de enseñanza emplea la idoneidad como competencia?						
<b>26</b> ¿En la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, se utiliza como competencia la solidaridad en la Educación Virtual?						

---

## ANEXO\_Nº5.- Resumen de la Encuesta

### **Instructivo**

Totalmente de Acuerdo: (TA)	De Acuerdo (DA)	No
Contesta: (NC)	En Desacuerdo: (ED)	Totalmente
en Desacuerdo: (TD)		

### VARIABLE INDEPENDIENTE: EDUCACIÓN VIRTUAL

DIMENSIÓN DIDACTICA	TA	DA	NC	ED	TD	Tot
<b>1</b> ¿Existe conocimiento de que con la Educación Virtual se puede emplear el proceso de enseñanza aprendizaje en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?	36	78	12	7	3	136
<b>2</b> ¿Con la Educación Virtual, se aplica el proceso de enseñanza aprendizaje en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?	42	62	15	9	8	136
<b>3</b> ¿La escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, tiene conocimiento de que con la Educación Virtual se puede utilizar contenidos didácticos?	52	74	5	3	2	136
<b>4</b> ¿Con la Educación Virtual se emplean contenidos didácticos, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?	49	71	11	4	1	136
<b>5</b> ¿Se realizan procesos mentales como parte de la enseñanza con la Educación Virtual, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?	38	59	21	18	0	136
<b>6</b> ¿Se aplica con la Educación Virtual la didáctica de recibir y observar, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?	49	65	14	6	2	136

<b>7</b>	¿Se aplica con la Educación Virtual la didáctica de relacionar y modificar, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?	41	60	19	9	7	136
<b>8</b>	¿Se aplica con la Educación Virtual la didáctica de analizar para concluir, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?	43	58	20	8	7	136
<b>9</b>	¿Con la Educación Virtual se evalúa el entorno del aprendizaje en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?	46	61	17	9	3	136
<b>10</b>	¿Con la Educación Virtual se aprovecha el entorno del aprendizaje en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?	47	63	14	8	4	136
PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN DIDÁCTICA		44	65	15	8	4	136
DIMENSIÓN TECNOLÓGICA		<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>NC</b>	<b>ED</b>	<b>TD</b>	<b>Tot</b>
<b>11</b>	¿La escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, Tiene conocimiento de que la inter conectividad puede ser utilizada por la Educación Virtual?	51	58	15	8	4	136
<b>12</b>	¿En la actualidad, la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, utiliza en la Educación Virtual la inter conectividad?	54	61	11	7	3	136
<b>13</b>	¿Tiene conocimiento usted de que la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, utiliza el internet desde su ordenador principal?	54	63	12	6	1	136
<b>14</b>	¿Para el almacenamiento de información de la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, utiliza un servidor?	48	66	16	6	0	136
<b>15</b>	¿Toda información almacenada en el servidor de la escuela profesional de Turismo, Hotelería y	52	60	14	8	2	136

	Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, es accesible para los estudiantes?						
<b>16</b>	¿Tiene la plataforma virtual la velocidad de atención suficiente para los estudiantes de la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma?	53	64	11	8	0	136
	<b>PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN TECNOLÓGICA</b>	<b>52</b>	<b>62</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>136</b>

#### VARIABLE DEPENDIENTE: COMPETENCIA PROFESIONAL

	COMPETENCIAS PROFESIONALES	TA	DA	NC	ED	TD	Tot
<b>17</b>	¿Se conoce que, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, el proceso de enseñanza emplea la habilidad como competencia?	62	68	4	2	0	136
<b>18</b>	¿En la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, se utiliza como competencia la destreza en el proceso de enseñanza?	59	66	5	4	2	136
<b>19</b>	¿En la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, se utiliza como competencia el conocimiento en la Educación Virtual?	55	59	10	6	6	136
<b>20</b>	¿Se conoce que, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, el proceso de enseñanza emplea la conducta como competencia?	52	57	15	8	4	136
<b>21</b>	¿En la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, se utiliza como competencia la competitividad en la Educación Virtual?	56	55	14	8	3	136
<b>22</b>	¿En la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, se	58	59	12	7	0	136

	utiliza como competencia la capacidad en la Educación Virtual?						
<b>23</b>	¿En la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, se utiliza la honestidad como competencia en la Educación Virtual?	57	55	13	9	2	136
<b>24</b>	¿Se enseña a perseverar en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, como competencia en la Educación Virtual?	64	52	12	7	1	136
<b>25</b>	¿Se conoce que, en la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, el proceso de enseñanza emplea la idoneidad como competencia?	55	64	9	7	1	136
<b>26</b>	¿En la escuela profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, se utiliza como competencia la solidaridad en la Educación Virtual?	51	62	13	4	6	136
	<b>PROMEDIO DE LA VARIABLE COMPETENCIA PROFESIONAL</b>	<b>57</b>	<b>60</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>136</b>

## ANEXO\_Nº6.- Tabla CHI – CUADRADO

(Puntos críticos para decisiones en la prueba de hipótesis)

G	$\chi^2_{0,995}$	$\chi^2_{0,99}$	$\chi^2_{0,975}$	$\chi^2_{0,95}$	$\chi^2_{0,90}$	$\chi^2_{0,75}$	$\chi^2_{0,25}$	$\chi^2_{0,10}$	$\chi^2_{0,05}$	$\chi^2_{0,025}$	$\chi^2_{0,01}$	$\chi^2_{0,005}$
1	7,88	6,63	5,02	3,84	2,71	1,32	0,102	0,016	0,004	0,001	0,0002	
2	0,455						0,000					
3	10,6	9,21	7,38	5,99	4,61	2,77	0,575	0,211	0,103	0,051	0,0201	
4	1,39						0,010					
5	12,8	11,3	9,35	7,81	6,25	4,11	1,21	0,584	0,352	0,216	0,115	0,072
	2,37						1,92	1,06	0,711	0,484	0,297	0,207
	14,9	13,3	11,1	9,49	7,78	5,39	2,67	1,61	1,15	0,831	0,554	0,412
	3,36											
	16,7	15,1	12,8	11,1	9,24	6,63						
	4,35											
6	18,5	16,8	14,4	12,6	10,6	7,84	3,45	2,20	1,64	1,24	0,872	0,676
7	5,35						4,25	2,83	2,17	1,69	1,24	0,989
8	20,3	18,5	16,0	14,1	12,0	9,04	5,07	3,49	2,73	2,18	1,65	1,34
9	6,35						5,90	4,17	3,33	2,70	2,09	1,73
10	22,0	20,1	17,5	15,5	13,4	10,2	6,74	4,87	3,94	3,25	2,56	2,16
	7,34											
	23,6	21,7	19,0	16,9	14,7	11,4						
	8,34											
	25,2	23,2	20,5	18,3	16,0	12,5						
	9,34											
11	26,8	24,7	21,9	19,7	17,3	13,7	7,58	5,58	4,57	3,82	3,05	2,60
12	10,3						8,44	6,30	5,23	4,40	3,57	3,07
13	28,3	26,2	23,3	21,0	18,5	14,8	9,30	7,04	5,89	5,01	4,11	3,57
14	11,3						10,2	7,79	6,57	5,63	4,66	4,07
15	29,8	27,7	24,7	22,4	19,8	16,0	11,0	8,55	7,26	6,26	5,23	4,60
16	12,3											

1	31,3	29,1	26,1	23,7	21,1	17,1						
4	13,3											
1	32,8	30,6	27,5	25,0	22,3	18,2						
5	14,3											
1	34,3	32,0	28,8	26,3	23,5	19,4	11,9	9,31	7,96	6,91	5,81	5,14
6	15,3						12,8	10,1	8,67	7,56	6,41	5,70
1	35,7	33,4	30,2	27,6	24,8	20,5	13,7	10,9	9,39	8,23	7,01	6,26
7	16,3						14,6	11,7	10,1	8,91	7,63	6,84
1	37,2	34,8	31,5	28,9	26,0	21,6	15,5	12,4	10,9	9,59	8,26	7,43
8	17,3											
1	38,6	36,2	32,9	30,1	27,2	22,7						
9	18,3											
2	40,0	37,6	34,2	31,4	28,4	23,8						
0	19,3											
2	41,4	38,9	35,5	32,7	29,6	24,9	16,3	13,2	11,6	10,3	8,90	8,03
1	20,3						17,2	14,0	12,3	11,0	9,54	8,64
2	42,8	40,3	36,8	33,9	30,8	26,0	18,1	14,8	13,1	11,7	10,2	9,26
2	21,3						19,0	15,7	13,8	12,4	10,9	9,89
2	44,2	41,6	38,1	35,2	32,0	27,1	19,9	16,5	14,6	13,1	11,5	10,5
3	22,3											
2	45,6	43,0	39,4	36,4	33,2	28,2						
4	23,3											
2	46,9	44,3	40,6	37,7	34,4	29,3						
5	24,3											
2	48,3	45,6	41,9	38,9	35,6	30,4	20,8	17,3	15,4	13,8	12,2	11,2
6	25,3						21,7	18,1	16,2	14,6	12,9	11,8
2	49,6	47,0	43,2	40,1	36,7	31,5	22,7	18,9	16,9	15,3	13,6	12,5
7	26,3						23,6	19,8	17,7	16,0	14,3	13,1
2	51,0	48,3	44,5	41,3	37,9	32,6	24,5	20,6	18,5	16,8	15,0	13,8
8	27,3											
2	52,3	49,6	45,7	42,6	39,1	33,7						
9	28,3											

---

<b>3</b>	53,7	50,9	47,0	43,8	40,3	34,8						
<b>0</b>	29,3											

---

<b>4</b>	66,8	63,7	59,3	55,8	51,8	45,6	33,7	29,1	26,5	24,4	22,2	20,7
<b>0</b>	39,3						42,9	37,7	34,8	32,4	29,7	28,0
<b>5</b>	79,5	76,2	71,4	67,5	63,2	56,3	52,3	46,5	43,2	40,5	37,5	35,5
<b>0</b>	49,3						61,7	55,3	51,7	48,8	45,4	43,3
<b>6</b>	92,0	88,4	83,3	79,1	74,4	67,0	71,1	64,3	60,4	57,2	53,5	51,2
<b>0</b>	59,3											
<b>7</b>	104,2	100,4	95,0	90,5	85,5	77,6						
<b>0</b>	69,3											
<b>8</b>	116,3	112,3	106,6	101,9	96,6	88,1						
<b>0</b>	79,3											

---

## **ANEXO\_Nº7.- Consentimiento del Participante**

Consentimiento informado para recolección de datos:

Yo.

---

Identificado(a) con DNI N<sup>a</sup> \_\_\_\_\_, actuando a mi nombre y en calidad de participante, acepto participar de manera voluntaria del proceso de recolección de datos para el proyecto en mención, realizado por los investigadores en representación de Juan José Vásquez Pittman.

Accedo a participar y me comprometo a responder las preguntas que se me hagan de la forma más honesta posible, así como de participar en caso de ser requerido en actividades propias del proceso. Autorizo a que lo hablado durante las entrevistas o sesiones de trabajo sea grabado en video o en audio, así como también autorizo a que los datos que se obtengan del proceso de investigación sean utilizados, para efectos de sistematización y publicación del resultado final de la investigación.

Expreso que los investigadores me han explicado con antelación el objetivo y alcances de dicho proceso.

Nombre del Participante: .....

Firma del Participante: .....

Fecha: ...../...../.....