

LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TICS) Y SU EMPLEO EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA DE GESTIÓN DE ALOJAMIENTO.

Dr. C. Juan J. Mondéjar Rodríguez¹, Ms. C . Maithé del Toro Soto²

*1. Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca
Km.3, Matanzas, Cuba.*

*2. Escuela de Hotelería y Turismo de Varadero Jose Smith Comas,
Calle 35 Varadero, Cuba.*

Resumen.

La asignatura de Gestión de Alojamiento, de la carrera en Licenciatura en Turismo, necesitan de un conjunto de técnicas y procedimientos eficaces, que permitan conocer más y mejor el objeto de estudio. Las Tecnologías de la Información y las comunicaciones, por su parte, permiten guiar y dirigir el proceso de enseñanza- aprendizaje, motivar y estar preparados para los nuevos retos de la enseñanza superior. La utilización de esta opción garantiza un salto de calidad, logrando resultados académicos superiores, mayor número de actividades independientes y mayor cantidad de trabajos presentados.

Palabras claves: *Gestión de Alojamiento, Tecnología de la Información y las comunicaciones, proceso de enseñanza – aprendizaje*

Cuerpo de la monografía.

Introducción

La sociedad actual demanda de nuevos modelos que favorezcan la capacidad de producir y utilizar conocimientos, es decir que los estudiantes se conviertan en protagonistas de lo aprendido... “La norma en tercer milenio será de una educación a lo largo de toda la vida, que cultiven el intelecto, los valores, principios y que conduzca a modelos mentales tales como aprendizaje continuo, el trabajo en equipo y la capacidad del cambio”....Albarán Pedroso Juana 2006. Pág. 60 y 61.

Uno de los desafíos de la universidad y en el cual se inserta la educación superior cubana se relaciona con la responsabilidad fundamental de preparar al profesional, en su capacidad de obtener nuevos conocimientos y generar nuevas tecnologías.

La idea de desarrollar esta investigación es interesante y necesaria. Estimula y motiva porque... “el profesor debe utilizar métodos y medios de enseñanza que garanticen la participación activa de los estudiantes, asegurando que se estructuren de forma coherente con el fin de alcanzar los objetivos propuestos. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deberán tener una utilización importante en el desarrollo del trabajo docente”... Reglamento para el trabajo docente y metodológico. Ministerio de la Educación Superior.2007.

En las condiciones actuales, con el vertiginoso desarrollo de la ciencia y la técnica, donde el hombre con su sabiduría e inteligencia ha creado potentes medios y los ha colocado en función de la educación para lograr la formación integral de la personalidad del educando, se considera en esta tesis que... “Para los profesores universitarios (tanto del sistema MES como del sistema FORMATUR), el desarrollo exitoso de la Licenciatura en Turismo un reto en, al menos tres sentidos: en la preparación con las últimas técnicas y tendencias del sector a escala internacional, en el manejo de la bibliografía e información en otros idiomas y, finalmente, en la preparación pedagógica que exigen las nuevas técnicas de enseñanza propuestas Martín Fernández, Ramón. 2004 Pág. 12.”Aquí es donde los medios de enseñanza para poder dar respuesta a un proceso enseñanza aprendizaje desarrollador, que posibilite el cambio, deben ser....“variados, alternativos, adecuados al objeto y al objetivo y al contenido, entre otras aspectos significativos”... Addine Fernández, Fátima y otros. 2004...Pág. 15

En esa dirección, las Tecnologías de la Informática y las comunicaciones, TICs, son, potencialmente, una gran ayuda en el proceso de enseñanza-aprendizaje en la Universidad. Ellas han alterado el concepto de espacio y tiempo porque permiten coordinar las acciones de muchas personas físicamente ausentes e introducen una nueva forma de comunicación y relaciones diferentes entre profesores y alumnos que no debe ser vista como un distanciamiento entre ellos.

Con el vertiginoso desarrollo de la ciencia y la técnica...”es cuando la escuela debe volver su mirada a las distintas fuentes que alimentaban la evolución del ser humano y la del conocimiento como su herramienta principal. Es la ciencia, pero también la filosofía, es la

tecnología, pero también el arte, es la ficción pero también la religión, es la vida pero también la naturaleza toda que la nutre y la reproduce”... Donaldo Tolosa Antonio. 2001. Pág. 40.

Gros Salvat Begona y Romaná Blay Teresa 2004 Pág. 132 y 133, consideran la universidad como lugar de formación de técnicos y profesionales, y al mismo tiempo se considera a profesores y estudiantes como buscadores de senderos, al fomentar el trabajo intelectual y científico como aventura solidaria y no solo como producción rentable, y promover la formación universitaria como un compartir.

Se hace necesario ofrecer una metodología para la utilización de un sitio Web que contribuya a la preparación para la excelencia pedagógica, al romper con esquemas rígidos, crear nuevos ambientes de aprendizajes y facilitar un amplio volumen de información. Todo ello a partir de considerar las amplias posibilidades que la tecnología abre a la enseñanza y afrontar el reto de combinar posibilidades didácticas y tecnologías.

La educación a distancia tiene el reto de desarrollar sistemas tecnológicos que permitan elaborar materiales y recursos con altos niveles de interactividad para los estudiantes. Recursos con los cuales realmente sea posible convertir la interesante aunque mera información en verdadero conocimiento. Sangrá Morer, Albert.2002

Esta nueva modalidad, brinda a todos la posibilidad de realizar estudios universitarios por diferentes vías, la de formación regular, desde el puesto de trabajo, donde se desarrollan la producción y los servicios mediante estudios a distancia, cursos de post grados y otras modalidades, de esta forma se materializa el papel de la universidad en la educación permanente, como continuidad de estudio. Las nuevas tecnologías constituyen un apoyo importante en este sentido. Rivera Gladys. 2002.

El profesional del turismo, en su sentido más amplio, debe formarse íntegramente para resolver las necesidades del sector y lograr que el graduado de esta carrera posea un pensamiento estratégico, altamente competente y capacitado para resolver problemas que demanda el sector. Cada día se impone que los docentes sean investigadores de la propia realidad con el propósito para resolver los problemas por la vía científica. El Comandante en Jefe expresó el 26 de Julio de 1984, al referirse a esta temática...“Hay que perfeccionar nuestras técnicas de enseñanza y hay que inculcar más conocimiento si queremos estar a la altura de nuestra época”... Castro Ruz, Fidel. 1984. Presentación de la revista.

En estudios realizados se pudo constatar que uno de los cambios que se aprecian en los planes de estudio y que caracterizan al actual plan D, es precisamente la...”Necesidad de garantizar la bibliografía y otros materiales modernos como la televisión y el vídeo, con una eficiencia económica mínima”... ..”uso de tecnologías de la información y la comunicación a escala (tanto en la fase de literatura y medios docentes como de sistema de trabajo profesionales)”...Martín Fernández, Ramón. 2004. Pág. 21

En el plan de estudios, la asignatura de Gestión de Alojamiento tiene dentro de propósitos fundamentales aplicar conceptos fundamentales que enriquecen el trabajo de dirección del departamento y evaluar los resultados de la gestión con un enfoque hacia el cliente y su satisfacción. Esta asignatura en la Carrera de Licenciatura en Turismo de la Universidad

Camilo Cienfuegos de Matanzas, necesita de nuevas vías que permitan dirigir de una manera más eficiente, el proceso de apropiación del contenido, ante la exigencia profesional a los estudiantes de dominar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin estar actualizado de lo que acontece en este campo, aplicar críticamente aquello que pueda ser de interés para entidad laboral y para el país. Sin embargo, se revela la existencia de la siguiente situación problemática:

- ◆ La bibliografía sobre el tema es escasa y dispersa.
- ◆ Poca disponibilidad de medios y el deterioro de los ya existente.
- ◆ La poca existencia de materiales impresos actualizados.
- ◆ Insuficiente cantidad de textos básicos.
- ◆ Escasez de materiales que propicien la vinculación de la asignatura de Gestión de Alojamiento con la instalación hotelera.
- ◆ La no-existencia de ilustraciones sobre los temas.

El estado actual de los medios de enseñanza en la asignatura de Gestión de Alojamiento es la siguiente:

Se carece de textos adecuados. Los existentes son muy descriptivos y elementales, lo que conduce a una información verbal y poco analítica. A ello se agregan las limitaciones en los medios para la simulación y estudios de casos.

El Licenciado en Turismo puede trabajar como especialista o gestor en las entidades turísticas (actividades de alojamiento, alimentos y bebidas, agencias de viajes, transporte, recreación y deportes turísticos náutica) en los territorios turísticos y en otras empresas de sector. Por ello, debe ser capaz de asimilar un conjunto de acciones contundentes a obtener el máximo de ocupación de un establecimiento hotelero al precio más alto posible, con la plena satisfacción del cliente y la mayor eficiencia, profesionalidad y amabilidad del personal, con el empleo de un nivel aceptable de recursos.

Desarrollo.

El mundo actual exige de un profesional creativo, independiente, comprometido con el desarrollo de su entorno. El Licenciado en Turismo debe ser un profesional formado íntegramente para responder a las necesidades del sector del turismo. El estudio de la asignatura de Gestión de Alojamiento facilita las herramientas necesarias para entender por qué se considera una de las actividades más productivas.

Una de las claves fundamentales para lograr el éxito es que el aprendizaje se convierta en un proceso desarrollador. Es importante que los estudiantes aprendan a usar las TICs, para aprender, a partir de los cuatro pilares fundamentales planteados por Delors, aprender a vivir juntos, aprender a conocer, aprender a hacer y aprender a ser. Mientras la sociedad de la información se desarrolla y multiplica las posibilidades de acceso a los datos y a los

hechos, la educación debe permitir que todos puedan aprovechar esta información, recabarla, seleccionarla ordenarla, manejarla y utilizarla.

Torroella González Mora, 2001 Pág. 7 plantea... “Concebimos a la educación y a la orientación como la preparación del hombre para la vida, como una enseñanza o didáctica para la vida, para vivir mejor más plena y felizmente”...” Abrigamos la esperanza de que en siglo XXI esta didáctica de la preparación para la vida se considere la más importante de todas las enseñanzas”... El estudiante necesita tener a su alcance las tecnologías de la información y la comunicación...

Sobre las tecnologías se suscribe que “Las nuevas tecnologías que podríamos definir como sistemas y recursos para la elaboración, almacenamiento y difusión digitalizada de información basados en la utilización de tecnología informática, en consecuencia, están provocando profundos cambios y transformaciones de naturaleza social y cultural, además de económicos”... M. Área 1997.

Para la autora de esta investigación constituyen un conjunto de tecnologías que son utilizadas para generar, organizar, almacenar, transmitir y reproducir información utilizando diferentes canales de comunicación. Resulta necesario entonces analizar el empleo de las TICs en el proceso de enseñanza- aprendizaje, algunas de sus funciones, Marqués Graneéis Pere . 2000.

- ◆ Fuente de información.
- ◆ Canal de comunicación.
- ◆ Medio de expresión.
- ◆ Instrumento cognitivo para expresar la información.
- ◆ Instrumento para la gestión.
- ◆ Recurso interactivo para el aprendizaje.
- ◆ Medio lúdico para el desarrollo psicomotor y cognitivo.

Las posibilidades de las TICs en la educación constituyen un tema ampliamente abordado por diversos autores y de diferentes maneras. Algunos las ven como instrumento de ayuda a la información y la comunicación, resaltando que ellas mejoran la enseñanza o el aprendizaje, en la medida en que se hayan seleccionado correctamente y sean funcionales a las necesidades del proceso de enseñanza- aprendizaje en el que se instalen y al que han de servir. Ver anexo 21.

Se reconoce en este sentido la necesidad de su correcta selección (M. Área 1997, plantea que estas tecnologías, al ser aplicadas a la educación permiten una gran cantidad de información para que el usuario las manipule, una mayor individualización y flexibilización del proceso instructivo, adecuada a las necesidades particulares de cada usuario, presentar la información a través de múltiples formas expresivas provocando la

motivación del usuario, superar limitaciones y distancias geográficas entre docentes y educando y también son un recurso para mejorar la calidad de los procesos de aprendizaje de quienes la utilizan... “quienes la utilicen podrán obtener importantes beneficios culturales y educativos”...

Las TICs generan nuevas formas de motivación que ayudan, junto a las tradicionales, a que el futuro profesional participe activamente en su propio proceso de aprendizaje y formación, pero para esto necesitamos que nuestros estudiantes estén preparados para la toma de decisiones y la regulación del aprendizaje, por otra parte los docentes debemos diseñar nuevos entornos de aprendizaje y estimular el papel protagónico de los estudiantes al crear modelos más abiertos y flexibles en las que gran parte de la información la puede encontrar en estos medios.

El uso de la computadora propicia el enriquecimiento de datos, que el estudiante asimile mejor el contenido, favorece la búsqueda de argumentos, el planteamiento de problemas y de interrogantes, que puedan tomar una posición ante conductas negativas o adoptar posturas adecuadas teniendo en cuenta lo que la sociedad necesita. Esto demanda de mayor preparación por el docente, mayor consagración y exigencia por el docente, que permita el desarrollo integral del estudiante.

Las TICs en la actividad docente, facilitan la implicación y participación activa y creadora de los alumnos en su aprendizaje, se libera el docente de gran parte de la transmisión de la información, lo que permite dedicar más tiempo al trabajo individual con el estudiante, avalado por las concepciones actuales que consideran el papel protagónico del estudiante en el proceso de enseñanza- aprendizaje.

Ellas propician el intercambio con los estudiantes propiciando la incorporación de actividades grupales. Las nuevas tecnologías posibilitan no solo el trabajo grupal sino el desarrollo del grupo. Estas experiencias se enmarcan dentro del llamado “aprendizaje colaborativo” asistido por computadoras, donde participan profesores y estudiantes mediando la computadora.

Al sistematizar lo relativo al uso de las computadoras, la autora de esta tesis considera que ellas, permiten el desarrollo de los estudiantes porque:

- ◆ Generan una intendencia positiva, abarcando las condiciones organizacionales y de funcionamiento que deben darse al interior del grupo. Los miembros del grupo deben necesitarse los unos a los otros y confiar en el entendimiento y éxito de cada persona; considera aspecto de independencia en el establecimiento de metas, tareas, recursos, roles, premios.

- ◆ Promueven la interacción de las formas y del intercambio verbal entre las personas del grupo el contacto permite realizar el seguimiento y el intercambio entre los diferentes miembros del grupo; el estudiante aprende de ese compañero con el que interactúa día a día, o el mismo le puede enseñar, cabe apoyarse y apoyar. En la medida en que se posean diferentes medios de interacción, el grupo podrá enriquecerse, aumentar sus refuerzos y retroalimentarse.

- ◆ Contribuyen de manera individual a que cada miembro del grupo asuma íntegramente su tarea y, además, tener los espacios para compartirla con el grupo y recibir sus contribuciones.

- ◆ Se manifiestan habilidades personales y de grupos al permitir que cada miembro participante desarrolle y potencie las habilidades personales de igual forma permite el crecimiento y la obtención de habilidades grupales: escuchar, participar, liderazgo, coordinación de actividades, seguimiento y evaluación.

- ◆ Brindan un soporte digital de consulta, donde el profesor tiene en sus manos una herramienta importante para atender las diferencias individuales de los estudiantes, niveles de motivación, interrogantes sobre diversos temas, porque sin duda los videos, el colorido de las diapositivas, despiertan el interés y la curiosidad de los alumnos al crear ambientes favorables para el aprendizaje. Permiten además, que el estudiante reciba ayuda, la rápida adquisición y asimilación de los conocimientos. El profesor se convierte en guía del aprendizaje, al orientar la búsqueda, hace que el estudiante interactúe con el material, con sus compañeros y con él.

La autora de esta tesis, al sistematizar lo relativo al trabajo colaborativo asistido por computadoras considera que ellas permiten el desarrollo de habilidades individuales y grupales, lo que permite el crecimiento del grupo.

En la actualidad, con el vertiginoso avance de la tecnología, los medios de enseñanza ocupan un lugar cada día más relevante en el proceso de enseñanza- aprendizaje. Con la informatización, la televisión y otros medios que el desarrollo científico técnico del momento exige al profesor, puede darse respuesta a un proceso de enseñanza – aprendizaje desarrollador, promotor o agente del cambio educativo.

El uso de las TICs en el proceso de enseñanza – aprendizaje de la asignatura de Gestión de Alojamiento es importante si se tiene en cuenta que brinda al profesor, desde el punto de vista didáctico, la posibilidad de hacer comentarios sobre el tema, resaltan aspectos significativos y propician la motivación, destacan valores culturales del servicio y enfatizan la identidad nacional. Permiten por otra parte orientar actividades para sistematizar, consolidar o comprobar el contenido.

Las computadoras conectadas en red incrementan su potencial de trabajo, al procesar información almacenadas en soportes electrónicos en formato digital. Al utilizarlas, pueden estimular y motivar a los estudiantes pues se pueden hacer comentarios, debates, consultas de modelos y cifras entre otras. Aquí el profesor dirige el proceso, logrando que los estudiantes realicen la búsqueda de información en grandes bases de datos, pero para esto necesitamos que los estudiantes dominen el trabajo con las TICs.

Otro aspecto que merece un análisis especial es la influencia que puede ejercer sobre los estudiantes al brindar a los usuarios esquemas lógicos, resúmenes, modelos, gráficas, imágenes y videos si tenemos en cuenta la influencia sobre la memoria visual y las emociones pues contribuyen a recordar el contenido, ayudan de manera general a descubrir el tema alojamiento en la hotelería.

El correo electrónico permite la difusión de la información. En la presentación del profesor este debe informar su correo de forma clara y de esta manera puede dialogar con sus estudiantes, favorece el aprendizaje al facilitar más información y permite además evaluar el contenido.

Se puede afirmar que las TICs favorecen el proceso de enseñanza – aprendizaje, por sus aportes, dinámicas y riquezas, éste llega a ser desarrollador: constituye la vía mediatizadora para la apropiación de conocimientos, habilidades, norma de relación emocional, de comportamiento y valores, legados por la humanidad, que se expresan en el contenido de enseñanza, en estrecho vínculo con el resto de las actividades docentes y extradocentes que realizan los estudiantes. Zilberstein Toruncha. 2002 Pág. 16

La concepción de la clase como muchos dirían está llamada a una importante remodelación, en el camino hacia un proceso de interacción dinámico de los sujetos con el objeto de aprendizaje y de los sujetos entre si, que integren acciones dirigidas a la instrucción, al desarrollo y a la educación del estudiante.

Para Chávez Rodríguez, J. A. 2005...“Para que se establezca un proceso de enseñanza aprendizaje es necesario que se establezca un “Pacto” entre el maestro y alumno”... Destaca en este sentido la unidad creativa que se establece entre ambos, donde aprenden y enseñan a la vez. El papel del maestro es de guía y por tanto es él quien orienta, ofrece opiniones, valora, ayuda.

En el proceso de enseñanza – aprendizaje se desarrolla una relación muy estrecha entre sus protagonistas el profesor y el alumno, constituyendo un binomio inseparable...”El docente tiene en sus manos el arte de enseñar”... El secreto mayor de su arte está en conocer profundamente lo que enseña y la naturaleza humana del que aprende. Es necesario por otra parte, convertir al estudiante en guía de su aprendizaje, debe ser un ente activo y creativo. Esta relación tan estrecha se romperá algún día, entonces el estudiante se convertirá en guía de su propia vida. Esta relación es preciosa y quedarán los lazos espirituales entre ambos y perdurará toda la vida. Justo A Chávez. 2005. Pág. 55.

Con la utilización de los medios de enseñanza los docentes y los estudiantes asumen nuevos roles en este sentido, Doris Castellanos y otros, la autora de esta tesis coinciden en los aspectos que caracterizan al docente y los estudiantes y que se presentan a continuación:

Papel del maestro:

- ◆ El maestro actúa como un mediador en el proceso de desarrollo de los estudiantes, donde su función principal es garantizar las condiciones y las tareas necesarias y suficientes para propiciar el tránsito gradual del desarrollo desde niveles inferiores hacia niveles superiores.
- ◆ Propicia la creación de una atmósfera de confianza, seguridad y empatía para la formación de cualidades de la personalidad.
- ◆ Organiza situaciones de aprendizaje basados en problemas reales, significativos, que favorezcan el desarrollo de situaciones intrínsecas.

- ◆ Apoya a los estudiantes para que acepten los retos y aprendan a identificar, formular y resolver problemas.
- ◆ Propicia la participación de todos los estudiantes del grupo, animando a los más pasivos y cuidando que ninguno monopolice la atención del grupo.
- ◆ Evita que se desechen ideas prematuramente. Emplea el error con fines educativo y estimula la atribución consciente de los éxitos y fracasos.
- ◆ Diagnostica dificultades y potencialidades en el aprendizaje y sobre la base de ellas, concibe estrategias de enseñanza compensadoras, dirigida a convertir las potencialidades en desarrollo actual.

Papel del estudiante:

- ◆ Es y se siente protagonista del proceso y no como simple espectador o receptor de la información.
- ◆ Despliega una actividad intelectual productiva y creadora en todos los momentos del proceso, enfrentando su aprendizaje como un proceso de búsqueda de significados y de problematización permanente.
- ◆ Está motivado para asumir progresivamente la responsabilidad de su propio aprendizaje.
- ◆ Conoce sus deficiencias y limitaciones como aprendiz y sus fortalezas y capacidades, además es capaz de autoevaluar adecuadamente la eficacia de su propio proceso.
- ◆ Es parte activa de los procesos de comunicación y cooperación que tienen lugar en el grupo.
- ◆ Valora el aprendizaje como parte intrínseca de su vida y como fuente de su crecimiento personal, no solo intelectual, sino afectivo, moral y social. Es citado Albarrán Pedroso Juana. 2006. Pág. 22.

La clase debe transformar la posición pasiva del estudiante que requiere un pobre esfuerzo intelectual por una actitud activa de búsqueda y utilización del conocimiento. En este empeño la posición del maestro es también protagónica, para la dirección del aprendizaje del estudiante, específicamente requiere de su creatividad para concebir y diseñar situaciones de aprendizaje no sólo para la aplicación del conocimiento, como es costumbre, sino que orienten a descubrirlo, a elaborar el nuevo conocimiento. Ver anexos 18 y 19.

Esta es la esencia del proceso de enseñanza –aprendizaje activo que hay que cambiar desde la clase. Así el estudiante tiene una participación consciente que le proporciona conocimientos más sólidos y el proceder (qué y cómo buscarlo), lo cual deviene en métodos de estudio para la independencia cognoscitiva.

Al incorporar las TICs al proceso de enseñanza- aprendizaje se puede transformar la actividad del docente, a partir de una correcta planificación, aplicación y evaluación del proceso pedagógico, de una definición del papel del estudiante y del profesor, así como de una adecuada utilización de estas tecnologías en las clases...”La integridad del proceso de enseñanza- aprendizaje radica precisamente en que este da respuesta a las exigencias del aprendizaje de los conocimientos, del desarrollo intelectual”... y a la formación de sentimientos cualidades y valores. Batista Pilar 2002 Pág. 69 y 70.

La utilización de las TICs en la educación exige un aumento de la autonomía del estudiante. A la superación de las barreras de las distancias y el tiempo para acceder al aprendizaje, se añade mayor interacción y la oportunidad de controlar las actividades de aprendizaje y compartirlas mediante la intercomunicación en un marco de apoyo y colaboración. García Montes, Maylén. 2004.

Esta autora destaca los usos más frecuentes de las TICs en el proceso de enseñanza- aprendizaje:

- ◆ Internet como fuente general de información
- ◆ Creación de páginas y *sitios Web*
- ◆ El correo electrónico como medio de comunicación
- ◆ El procesador de texto como herramienta de aprendizaje
- ◆ El aprendizaje colaborativo en comunidades virtuales
- ◆ Aplicaciones educativas y materiales digitales usados por el alumnado
- ◆ Programas para la creación de materiales educativos.

Por otra parte...”Si bien entendemos que el proceso de enseñanza- aprendizaje conduce a la adquisición e individualización de la experiencia histórico- social del individuo, en el cual se aproxima al conocimiento desde una posición transformadora, entonces tendrá una repercusión significativa las acciones colectivas e individuales del sujeto, las cuales deberán ser previstas en la organización y dirección de dicho proceso por el maestro”... Batista Pilar 2002 Pág. 70. Las TICs favorecen en gran medida estas actividades que deben ser diseñadas con creatividad por parte del profesor.

En las condiciones actuales de desarrollo científico técnico donde en cada minuto se acumula por la humanidad un caudal enorme de conocimiento, se debe desarrollar un proceso de enseñanza- aprendizaje con nuevos enfoques... “en una constante actividad creadora, innovadora, para tratar de solucionar la contradicción que existe entre la tendencia a la estabilidad del proceso y el vertiginoso desarrollo científico técnico”... Pilar Batista Pág 15.

Los procesos de enseñanza – aprendizaje son básicamente actos comunicativos en los que los estudiantes o grupos, orientados por los docentes, realizan diversos procesos cognitivos

con la información que obtienen y los conocimientos previamente adquiridos. La enorme potencialidad educativa de las TIC está en que pueden apoyar estos procesos aportando a través de Internet todo tipo de información, programas informáticos para el proceso de datos y canales de comunicación síncrona y asíncrona de alcance mundial.

La utilización de las TICs en el proceso de enseñanza – aprendizaje posee algunas exigencias, asumidas por esta. Entre las más sistematizadas se encuentran:

- ◆ Diagnóstico de la preparación y desarrollo del estudiante.

Es necesario el conocimiento del estado inicial del objeto, resulta una exigencia obligada. Permite a profesor por otra parte determinar el nivel logrado en la adquisición de los conocimientos, en las operaciones del pensamiento, en las habilidades intelectuales. Reconocer si el estudiante avanza o no. El dominio de estas precisiones le permitirá al docente la exploración de la zona de desarrollo actual y potencial del estudiante. En cuanto a las habilidades que poseen los alumnos para el uso de las TICs es una obligación el diagnóstico de su estado, para atender las diferencias individuales de los estudiantes, saber cual de ellos necesita ayuda.

- ◆ Protagonismo de los estudiantes en los distintos momentos de la actividad de aprendizaje.

En este sentido es necesario desarrollar una actitud activa y transformadora del estudiante. Esto exige un esfuerzo intelectual que demande orientarse en la tarea, reflexionar, valorar, suponer, llegar a conclusiones, utilizar el conocimiento, generando nuevas estrategias de aprendizajes. Las guías de estudio propuestas en la Web, permiten el desarrollo de actividades independientes y en grupo por parte de los estudiantes en apoyo a la semipresencialidad, estimulan a la reflexión, a la formación de un juicio valorativo y algo muy importante a la búsqueda constante de la información y el intercambio de información.

- ◆ Organización y dirección del proceso de enseñanza- aprendizaje.

En preciso que las tareas de aprendizaje y organización de actividades que organice el profesor tengan presente la independencia y participación del estudiante hasta su ejecución y control. La aplicación de estrategias metodológicas por el docente. Concebir formas de actividad colectivas, para intercambiar puntos de vistas, opiniones, criterios, teniendo en cuenta la unidad entre los aspectos cognoscitivo y afectivo motivacional. Otro aspecto a destacar es el control para medir el avance cualitativo que el estudiante logre, que debe ser sistemático y profundo.

- ◆ Concepción y formulación de la tarea.

En ella se concentran las acciones y operaciones a realizar por el estudiante, en la clase y fuera de ella, vinculadas a la búsqueda y adquisición de los conocimientos y al desarrollo de habilidades. Es necesario que estimulen el desarrollo del pensamiento. Con los medios ofrecidos, tanto el sitio, como el resto favorecen este elemento. Rico Pilar. 2002. 36

La sociedad de la información en general y las nuevas tecnologías en particular inciden de manera significativa en todos los niveles del mundo educativo. Cano Elena, 2005 Pág. 70, analiza este aspecto tratando de entender los procesos de enseñanza- aprendizaje bajo un modelo diferente: ...”Se necesitará de cierta sensibilidad para aceptar que cada uno aprende de modo diferente, para crear oportunidades e itinerarios de aprendizajes diversos, para adoptar el rol de guía y mediador entre el estudiante y el conocimiento”...”Para ello a la vez el profesorado tendrá, entre otras cosas, que desarrollar habilidades instrumentales para el manejo de nuevas tecnologías, conocer diferentes estrategias metodológicas o crear instrumentos evaluativos diferentes”...

Las TICs abren nuevos horizontes a los estudiantes, amplían sus conocimientos del mundo y de la sociedad, hay que integrarlas a la dinámica de todas las actividades docentes. Su importancia ha sido destacada por Loveras López, Yordanys, 2008:

- ◆ En la medida que el profesor incorpora la utilización de las TICs a su modo de actuación como profesional, le permitirá desarrollar conocimientos y habilidades sobre el tema.
- ◆ La utilización de las mismas permite promover experiencias innovadoras en los procesos de enseñanza- aprendizaje.
- ◆ El uso de las TICs en el desarrollo de las clases contribuye a diversificar el proceso docente y otorga un rol fundamental al estudiante en la medida que este tenga conciencia en la forma de emplear las mismas.
- ◆ El empleo de las TICs en el proceso de enseñanza conlleva al fortalecimiento de habilidades docentes impulsando la formación integral del estudiante.
- ◆ La utilización de las TICs en las diferentes instituciones, infiere un paso relevante para el desarrollo cultural de la sociedad.
- ◆ .La utilización de estas nuevas tecnologías impulsa el desarrollo investigativo en las universidades.
- ◆ Teniendo en cuenta los elementos expuestos, podemos decir que el empleo de las TICs en la educación superior tributa a objetivos y finalidades sociales, complementando e incentivando el desarrollo de las carreras universitarias.

Algunas ventajas y desventajas de las TICs las encontramos en las valoraciones ofrecidas por: Díaz Herrera, Berta. E.2008 Pág.70.

- ◆ Interés. Motivación. Los estudiantes están muy motivados al utilizar los recursos TICs y la motivación es uno de los motores del aprendizaje, ya que incita a la actividad y al pensamiento. Por otro lado, la motivación hace que los estudiantes dediquen más tiempo a trabajar y, por tanto, es probable que aprendan más.

- ◆ Interacción. Los estudiantes están permanentemente activos al interactuar con la computadora y entre ellos.
- ◆ Desarrollo de la iniciativa. La constante participación por parte de los estudiantes propicia el desarrollo de su iniciativa ya que se ven obligados a tomar continuamente nuevas decisiones ante las respuestas a sus acciones. Se promueve un trabajo autónomo riguroso y metódico.
- ◆ Aprendizaje a partir de los errores. La retroalimentación inmediata a las respuestas y a las acciones de los usuarios permite a los estudiantes conocer sus errores justo en el momento en que se producen y generalmente el programa les ofrece la oportunidad de ensayar nuevas respuestas o formas de actuar para superarlos.
- ◆ Mayor comunicación entre profesores y estudiantes. Los canales de comunicación que proporciona Internet (correo electrónico, foros, etc.) facilitan el contacto entre los estudiantes y los profesores. De esta manera es más fácil preguntar dudas en el momento en que surgen, compartir ideas, intercambiar recursos y debatir.
- ◆ Aprendizaje cooperativo. Los instrumentos que proporcionan las TICs (fuentes de información, materiales interactivos, correo electrónico, espacio compartido de disco, foros) facilitan el trabajo en grupo y el cultivo de actitudes sociales, el intercambio de ideas, la cooperación y el desarrollo de la personalidad.
- ◆ Alto grado de interdisciplinariedad. Las tareas educativas realizadas con ordenador permiten obtener un alto grado de interdisciplinariedad ya que la computadora debido a su versatilidad y gran capacidad de almacenamiento permite realizar muy diversos tipos de tratamiento a una información muy amplia y variada. Por otra parte, el acceso a la información hipertextual de todo tipo que hay en Internet potencia mucho más esta interdisciplinariedad.
- ◆ Mejora de la expresión y creatividad. Las herramientas que proporcionan las TICs (procesadores de textos, editores gráficos, etc.) facilitan el desarrollo de habilidades de expresión escrita, gráfica y audiovisual.
- ◆ Fácil acceso a mucha información de todo tipo. Internet y los discos CD ponen a disposición de alumnos y profesores un gran volumen de información (textual y audiovisual) que, sin duda, puede facilitar los aprendizajes.
- ◆ Auto evaluación. La interactividad que proporcionan las TICs pone al alcance de los estudiantes múltiples materiales para la auto evaluación de sus conocimientos.

Limitaciones:

- ◆ Distracciones. Los estudiantes a veces se dedican a jugar en vez de trabajar.
- ◆ Dispersión. La navegación por los atractivos espacios de Internet, llenos de aspectos variados e interesantes, inclina a los usuarios a desviarse de los objetivos de su búsqueda.

- ◆ Pérdida de tiempo. Muchas veces se pierde mucho tiempo buscando la información que se necesita: exceso de información disponible, dispersión y presentación atomizada, falta de método en la búsqueda.
- ◆ Informaciones no fiables. En Internet hay muchas informaciones que no son fiables: parciales, equivocadas, obsoletas.
- ◆ Dependencia de los demás. El trabajo en grupo también tiene sus inconvenientes. En general conviene hacer grupos estables (donde los alumnos ya se conozcan) pero flexibles (para ir variando) y no conviene que los grupos sean numerosos, ya que algunos estudiantes se podrían convertir en espectadores de los trabajos de los otros.

Otras consideraciones sobre las ventajas en el uso de la misma que se enfatizan en las fuentes consultadas, se refieren a que:

- ◆ Rompe las limitaciones espacio - temporales
- ◆ Se centra en el estudiante. Atiende a sus necesidades y características.
- ◆ El estudiante marca los ritmos.
- ◆ Permite utilizar recursos multimedia.
- ◆ Ofrece herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica.
- ◆ Actualización constante y económica.
- ◆ Extiende la formación a más personas.
- ◆ Mejora la calidad de la enseñanza.

Para la autora de esta tesis, , si el profesor mantiene el control de los estudiantes y le impregna a la docencia una carga profesional, en la unidad de lo cognitivo y lo afectivo, los resultados pueden ser satisfactorios. Desde el punto de vista del profesor, las TICs constituyen un instrumento que ayuda en sus tareas administrativas, así como en sus tareas de enseñanza, al igual que el material audiovisual, las transparencias o la pizarra. Ver anexo 16.

Esto significa que el docente, previo a la ejecución del proceso pedagógico debe seleccionar los materiales informáticos adecuados que apoye el desarrollo de capacidades y actitudes en los niños. Esta utilización presupone un buen conocimiento de las TICs y de sus aplicaciones por parte del docente. Desde el punto de vista del estudiante, las TICs pueden ser un instrumento de aprendizaje.

Conclusiones.

Los referentes teóricos metodológicos para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura de Gestión de Alojamiento en la carrera en Licenciatura en Turismo revelan la actualidad y necesidad de empleo de las TICs, desde el enfoque histórico cultural, porque pueden garantizar el desarrollo pleno de la personalidad del educando. Con la informatización y otros medios de enseñanza que el desarrollo científico técnico del momento exige del profesor, podrá darse respuesta a un proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollador. En la Educación a Distancia los obstáculos los representan el tiempo y el espacio puede ser resuelto desde la utilización de diferentes tecnologías para elevar la calidad del proceso de enseñanza – aprendizaje en la carrera de Licenciatura en Turismo.

Bibliografía.

Addine Fernández, Fátima. Temas de introducción a la formación pedagógica. Editorial Pueblo y Educación. Pág 558. 2004.

Addine Fernández, Fátima y otros. Didáctica: Teoría y práctica. Didáctica ¿Qué es la didáctica? Editorial Pueblo y Educación Pág. 15. 2004

Alfonso Sánchez, Ileana. Educación a distancia. La Educación a Distancia. <http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-9435203000100002&script=sci> Apuntes para la asignatura Pedagogía. Escuela Internacional de Educación Física y Deporte. p 9 – 13.

Área Moreira, Manuel. Futuro imperfecto: Nuevas Tecnologías e igualdad de oportunidades educativas. En <http://webpages.ull.es/users/manarea/Documentos/documento6.htm> 1997

Área Moreira, Manuel. Los medios de enseñanza: conceptualización y tipología

Becerra Alonso, M. J y La O Thureaux, A. 2002. Habilidades básicas para el aprendizaje en la Educación Superior. (Documento Digital en Microsoft Word). La Habana. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría.

Berten F.(2003) : L'évaluation d'un site [on-line] Commission Français et Informatique, Disponible en: < <http://users.skynet.be/ameurant/francinfo/index.html> >.

Cano Elena. El portafolios del profesorado universitario. Un instrumento para la evaluación y para el desarrollo profesional. Editorial OCTAEDRO, S.L. España, 2005, pág.22.

Castro Ruz, Fidel. Revista Educación. Número 5. 1984. Septiembre.

- César Nicolás Richard Martínez El uso de la computación en la enseñanza de las superficies cuádricas. <http://www.monografias.com/trabajos17/superficies-cuadricas/superficies-cuadricas.shtml> 1997
- Chávez Rodríguez, Justo. El síndrome de la tecnología educativa. Revista Educación. Número 107. Pág. 24 y 28. 2002
- Daniel, G.(2006): Web and education [monograph on the Internet], [consultado 2007 Feb 14]. Disponible en : <http://m.fasfind.com/wwwtools/m/2756.cfm?x=0&rid=2756>
- Derry, S.A., D.A. Murphy (1986): Designing systems that train learning ability: from theory to practice. Review of Education research, 56 (1), p1-39.
- Díaz Herrera, Lic. Berta. E. Retos, oportunidades y dificultades de las TIC en el PEA de lenguas extranjeras. 2008. <http://www.monografias.com/trabajos30/retos-y-oportunidades/retos-y-oportunidades.shtml?monosearch>
- García Montes, Maylén. Usos de las TIC en la Educación. <http://www.monografias.com/trabajos47/tic-educacion-superior/tic-educacion-superior2.shtml?monosearch>
- Garriga, Alfonso, N.(2003): " La integración de un sitio Web al diseño de la asignatura Histología I ". Tesis en opción al título académico de Master en Ciencias de la Educación Superior. Facultad de Ciencias Médicas Matanzas. .
- Girod, M. y Cavanaugh, S.(2007): Technology as an agent of change in teacher practice. Tomado de Internet: [http:// www. Educar.org/articulos/tecnología educativa.html](http://www.Educar.org/articulos/tecnología_educativa.html) (consultado 18-2-2007).
- González Castro, Vicente. Teoría y práctica de los medios de enseñanza. Editorial Pueblo y Educación. Pág. 1986.
- González, Castro, Vicente Los medios de enseñanza en la pedagogía contemporánea. La Habana: Editorial. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas, 1984. Pág 82
- González, Castro, Vicente. Diccionario cubano de medios de enseñanza y términos a fines. La Habana: Editorial Pueblo y Educación, 1993. pág. 10.
- González, Castro, Vicente. Los medios de enseñanza en la pedagogía contemporánea. Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona. Departamento de medios de enseñanza, 1980.
- Haciendo apropiables las tecnologías. <http://www.monografias.com/trabajos37/tic-en-educacion/tic-en-educacion3.shtml?monosearch>
- Hernández Aragonés, José Carlos. Usos de los medios de enseñanza. <http://www.monografias.com/trabajos11/meden/meden.shtml>. 2007

- Hernández Aragonés, José Carlos. Usos de los medios de enseñanza. <http://www.monografias.com/trabajos11/meden/meden.shtml>. 2007
- Loveras López, Yordanys. Las TICs y su influencia en la Educación Superior. 2008 <http://www.monografias.com/trabajos48/estrategias-aprendizaje/estrategias-aprendizaje2.shtml?monosearch>
- Marqués Graells, Pere 2000, Los medios didácticos, Departamento de Pedagogía Aplicada en: <http://dewey.uab.es/pmarques/medios.htm>
- Marqués Graells Pere .Impacto de las TIC en la educación. Funciones y limitaciones. En <http://dewey.uab.es/PMARQUES/siyedu.htm> 2000
- Noa Silverio Luisa A. Modelos emergentes de la Educación a Distancia, Revista Educación 116 Septiembre diciembre 2005. Pág. 16.
- Ortíz Colón, Ana. Interacción de las TIC en la docencia universitaria. 2008. <http://www.monografias.com/trabajos901/interaccion-tic-docencia-universitaria/interaccion-tic-docencia-universitaria.shtml?monosearch>
- Rivera Gladys. La educación a distancia vs. nuevas tecnologías. En <http://www.monografias.com/trabajos5/nutec/nutec.shtml> 2002
- Rivera Porto, Eduardo. ¿Qué es la Educación a distancia? Correo. <http://www.sld.cu/libros/distancia/cap1.html> 2004
- Rodríguez Espinar, Sebastián. Manual de tutoría universitaria. Recursos para la acción. Editorial OCTAEDRO. Pág 40- 48. España. 2004
- Rojas, A y Corral, R. 2001. La Tecnología Educativa. En: Colectivo de autores.
- Sangrá Morer, Albert. Educación a distancia, Educación presencial y usos de las tecnologías: una tríada para el progreso educativo. Revista electrónica de Tecnología Educativa. http://www.uib.es/depart/gte/edutec-e/revelec15/albert_sangra.htm 2002
- 1). Torricella Morales Raúl G. Revista Pedagogía Universitaria. Fundamentos Psicodidácticos de la enseñanza semipresencial. Vol. 9 No 5 ,2007 <http://revistas.mes.edu.cu/Pedagogia-Universitaria/articulos/2004/5/189404512.pdf/view>
- Torricella Morales Raúl G. Revista Pedagogía Universitaria. Fundamentos Psicodidácticos de la enseñanza semipresencial. Vol. 9 No 5 ,2004. <http://revistas.mes.edu.cu/Pedagogia-Universitaria/articulos/2004/5/189404512.pdf/view>

UNESCO. Serbal: la economía de los nuevos medios de enseñanza. Barcelona.España, 1984.

Worsley Tim. Cómo crear un sitio Web. Ediciones Grijalbo. 2001. Pág 7 a la 67.

Zilberstein Toruncha, José. El aprendizaje de los estudiantes y las tecnologías de la información y las comunicaciones.(tic).2007.
<http://www.monografias.com/trabajos12/creazilb/creazilb.shtml>