

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO  
FACULTAD DE ADMINISTRACION Y TURISMO  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**TESIS**

**FORMACIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE  
TURISMO POR LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA  
APRENDIZAJE EN LÍNEA, FORZADA POR COVID 19 - UNIVERSIDAD DE SAN  
ANTONIO ABAD DEL CUSCO – 2022**

**PRESENTADO POR:**

- Br. LUCIO ELEAZAR ALVAREZ LAYME
- Br. JORGE LUIS HUALLPAYUNCA  
USCAPI

**PARA OPTAR AL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN TURISMO**

**ASESORA:**

Dra. ROXANA JULIA ABARCA ARRAMBIDE

**CUSCO – PERÚ  
2023**

## INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: Formación del estudiante de la escuela profesional de Turismo por la implementación del Proceso de enseñanza aprendizaje en línea, Forzada por covid 19 - universidad de San Antonio Abad del Cusco - 2022,  
presentado por: Lucio Eleazar Alvarez Layme con DNI Nro.: 72300034  
presentado por: Jorge Luis Huallpayunca Uscapi con DNI Nro.: 70460688  
para optar el título profesional/grado académico de Licenciados en Turismo.

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 03 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 07%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 12 de septiembre de 2023



Firma

Post firma Roxana Julia Aranco Pirrambide

Nro. de DNI 23908183

ORCID del Asesor 0000-0002-9644-4591

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid 27259 = 1660769L

NOMBRE DEL TRABAJO

**TURISMO UNSAAC Y VIRTUALIDAD (2).d  
OCX**

AUTOR

**LUCIO ALVAREZ LAYME**

RECUENTO DE PALABRAS

**25145 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**138624 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**89 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**4.4MB**

FECHA DE ENTREGA

**Sep 18, 2022 8:16 PM CDT**

FECHA DEL INFORME

**Sep 18, 2022 8:33 PM CDT****● 7% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente

V. B. 

## **PRESENTACION**

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.**

**SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:**

De conformidad con el Reglamento de Grados de la Escuela de Turismo, pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación que lleva como título **“FORMACIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO POR LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EN LÍNEA, FORZADA POR COVID 19 - UNIVERSIDAD DE SAN ANTONIO ABADDEL CUSCO – 2022”**, Con el objeto de optar al título de Licenciado en Turismo.

Señor decano, el principal motivo de elección del tema de investigación es, determinar cómo la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo ha sido afectada por el proceso de enseñanza aprendizaje en línea, a consecuencia del Covid19; para lo cual se divide en tres capítulos: el Capítulo I, trata de la descripción del contexto legal y formal de nivel superior que incide en la Escuela de Turismo para terminar en un diagnóstico evidenciando la realidad educativa virtual; el Capítulo II, se procesa la tabulación de encuestas a estudiantes de la Escuela de Turismo validando las hipótesis planteadas y el Capítulo III, se presenta lineamientos de política educativa para que sean aplicados desde el orden jerárquico más alto hasta los de la Escuela de Turismo.

El presente trabajo de investigación se inicia cuando la Organización Mundial de la Salud–

OMS, el 11 de marzo del año 2020 califica al brote de Coronavirus (COVID 19) como una pandemia, en ese sentido, el Gobierno Nacional del Perú se declara en estado de Emergencia Sanitaria mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA, cuyo numeral 2.1.2 del Artículo 2 establece que el Ministerio de Educación, en su calidad de ente rector del sector educación, dicte medidas de aislamiento social para entidades públicas y privadas, como la postergación y suspensión actividades de cumplimiento obligatorio; así mismo, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 039-2020-SUNEDU-CD aprueba los criterios para supervisar la “educación no presencial”; todo ese marco normativo se contempla en el Informe N° 015-2020-MINEDU/VMGP-DIGESU, que se traduce en orientaciones para dar continuidad al servicio educativo superior a nivel nacional, dispuesto por Decreto Supremo N° 008-2020-SA; en ese marco legal que la Universidad Nacional De San Antonio Abad del Cusco, y después de adaptar los sistemas administrativos y de gestión entre autoridades, se dio inicio al proceso de adecuación de las unidades académicas y finalmente capacitación obligatoria de docentes en un tiempo record; es así que en el mes de junio de 2020 se da inicio al dictado de clases en todas la Facultades y escuelas, es como la Escuela Profesional de Turismo perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas, Contables y Turismo – FACACET; tuvo que afrontar un desafío e inédito en sus más de 50 años de vida. En apenas unos días de semana y un par de meses de capacitación virtual (abril a mayo 2020) sus docentes en número de 14 nombrados, 09 contratados y 02 jefes de practica contratados con un numero de 654 estudiantes matriculados de pre grado (semestre anterior 2019-II 669 matriculados fuente Secretaría de Turismo – UNSAAC 2020), se vieron forzados a iniciar las labores lectivas y no lectivas desde sus casas en los ámbitos distrital y provincial, en la jurisdicción de la Región Cusco, ante la expansión de la enfermedad. Reiniciar el proceso de educativo en la modalidad

virtual, en línea o remota, haciendo uso de la tecnología disponible, dando cumplimiento a su responsabilidad social, logro de objetivos institucionales y de compromiso personal.

Durante el confinamiento, la actividad universitaria en la Escuela de Turismo (así como en las otras unidades académicas de la UNSAAC) en los meses de junio a julio y parte de agosto no pararon, impartándose todas las asignaturas según el Plan de Estudios, excepto los cursos relacionados con prácticas pre profesionales ya que al haberse declarado las fronteras cerradas (en el nivel internacional, nacional e incluso local) la demanda turística, empresas de servicios turísticos del sector detuvieron sus actividades, dando como resultado la no contratación de personal y despidos en muchos casos; por lo que fue imposible llevar a cabo dichas prácticas. Por el lado de los estudiantes fueron capacitados en un par de sesiones online sobre contenidos de la plataforma virtual (Google Meet y Classroom), un porcentaje mínimo de ellos recibieron un chip (movistar) para conectarse a la red, en su mayoría son estudiantes procedentes de provincias de la región Cusco y regiones vecinas en mínimo porcentaje (Apurímac, Puno y Madre de Dios), además muchos de ellos viven en poblados alejados donde la señal de internet es más precaria que ya de por sí es mala en todo el país.

Cabe resaltar que, desde el 15 de agosto hasta el 16 de septiembre del 2020, se paralizaron las labores lectivas, dada la cantidad de contagios de profesores (incluso 9 docentes fallecidos) y también alumnado.

Son tiempos que exigen resiliencia para mantener el compromiso por la calidad de la educación, sin embargo, el nuevo escenario educativo que involucra el uso de las TIC, muestra serias debilidades en cuanto a competencias de docentes y alumnos. Por primera vez, en la

educación superior a nivel nacional, se formalizó y obligó, a optar la modalidad de educación en línea, donde los profesores tuvieron que, reinventar su docencia y tratar de introducir nuevas didácticas para hacer frente a la interrupción de clases presenciales en el campus.

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad determinar cuál es el impacto del modelo educativo en línea, impuesto por COVID 19 en la Universidad De San Antonio Abad del Cusco, a través del estudio de caso aplicado en la Escuela Profesional de Turismo - FACACET trabajo que no solo describirá y diagnosticará cómo está el proceso de enseñanza aprendizaje en línea en la formación del educando; sino también, determinará la brecha resultado de contrastar la realidad con la base conceptual; para finalmente se proponga lineamientos de política educativa para la Universidad y escuelas profesionales, así como propuestas de mejora continua para la educación y aprendizaje significativos para la metodología educativa virtual contextualizada en la realidad de la universidad pública. Pretende estimular la innovación y educación autónoma en la formación del educando, capacitación del docente dentro del enfoque disruptivo y convertirse en una guía útil generar cambios creativos en la propia actividad universitaria, cuidando siempre su visión y misión, e incluyendo un frente de acción abierta a las complejidades y problemas sanitarios y de otra índole del mundo.

## RESUMEN

Este trabajo de investigación se originó el marzo de 2020, cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró como pandemia el COVID-19, lo que llevó al Gobierno Nacional del Perú a declarar el estado de Emergencia Sanitaria. En respuesta, la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC), incluyendo la Escuela Profesional de Turismo, tuvo que adaptarse rápidamente a la educación en línea.

El proceso implicó capacitar a los docentes y adaptar los sistemas administrativos. En junio de 2020 se iniciaron las clases en línea, pero las prácticas pre profesionales se suspendieron debido a la paralización del turismo.

Los estudiantes, en su mayoría procedentes de zonas rurales con acceso limitado a Internet, recibieron formación en el uso de plataformas virtuales. Sin embargo, la actividad académica se enfrentó a obstáculos debido a contagios en profesores y alumnos, lo que provocó la suspensión temporal de las clases.

El estudio de caso pretende evaluar el impacto de la educación en línea en la UNSAAC y proponer políticas y mejoras. Su objetivo es fomentar la innovación y la educación auto dirigida, además de abordar las actuales complejidades sanitarias y educativas.

En resumen, este trabajo investiga la implementación de la educación en línea en la UNSAAC debido a la pandemia, analiza sus desafíos y propone recomendaciones para mejorar la calidad de la educación en esta modalidad, centrándose en la Escuela Profesional de Turismo. La adaptación a la educación en línea fue un gran desafío, especialmente para los profesores y estudiantes con acceso limitado a Internet, y se espera que las lecciones aprendidas en este proceso guíen las futuras políticas educativas de la universidad.

Palabras Clave: innovación educativa, modelo educativo, tecnología educativa, resiliencia.

## ABSTRACT

This research work originated in March 2020 when the World Health Organization (WHO) declared the COVID-19 pandemic, leading the Peruvian National Government to declare a state of Health Emergency. In response, the National University of San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC), including the Professional School of Tourism, had to quickly adapt to online education.

The process involved training teachers and adapting administrative systems. In June 2020, online classes began, but pre-professional internships were suspended due to the tourism stoppage.

The students, mostly from rural areas with limited Internet access, were trained in the use of virtual platforms. However, academic activity faced obstacles due to contagions in teachers and students, which resulted in the temporary suspension of classes.

The case study seeks to assess the impact of online education at UNSAAC and propose policies and improvements. It aims to foster innovation and self-directed education, in addition to addressing current health and educational complexities.

In summary, this paper investigates the implementation of online education at UNSAAC due to the pandemic, analyses its challenges and proposes recommendations to improve the quality of education in this modality, focusing on the Professional School of Tourism. Adapting to online education was a major challenge, especially for teachers and students with limited access to the Internet, and it is hoped that the lessons learned in this process will guide future educational policies at the university.

Keywords: educational innovation, educational model, educational technology, resilience.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>PRESENTACION.....</b>	<b>1</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO .....</b>	<b>7</b>
<b>ASPECTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1.    Planteamiento del Problema.....</b>	<b>10</b>
1.1.1.    Situación Problemática .....	10
<b>1.2.    Problema Objeto de Investigación .....</b>	<b>13</b>
1.2.1.    Problema general .....	13
1.2.2.    Problemas específicos.....	13
<b>1.3.    Objetivos de la Investigación.....</b>	<b>14</b>
1.3.1.    Objetivo general.....	14
1.3.2.    Objetivos específicos .....	14
<b>1.4.    Justificación e Importancia de la Investigación .....</b>	<b>15</b>
1.4.1.    Justificación teórica .....	15
1.4.2.    Justificación practica.....	15
1.4.3.    Justificación metodológica .....	16
<b>1.5.    Limitaciones de la Investigación .....</b>	<b>16</b>
<b>1.6.    Marco Teórico Conceptual.....</b>	<b>17</b>
1.6.1.    Antecedentes empíricos de la investigación (Estado de arte) .....	17
1.6.2.    Deslinde de los Antecedentes Citados .....	22
<b>1.7.    Bases Teóricas .....</b>	<b>22</b>
1.7.1.    La enseñanza.....	22
1.7.2.    El aprendizaje .....	24
1.7.3.    Educación a distancia .....	26
1.7.4.    E-learning .....	29
1.7.5.    El BLearning (hibrida).....	29
1.7.6.    Productos y servicios de la enseñanza virtual.....	31
1.7.7.    Ventajas de la enseñanza virtual.....	32
1.7.8.    Teorías de la formación .....	34
1.7.9.    Formación académica .....	35
1.7.10.    La formación profesional.....	36

1.7.11.	Marco legal vigente para el proceso de enseñanza aprendizaje UNSAAC ..	37
1.7.12.	Principios educativos de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. ....	40
<b>1.8.</b>	<b>Marco Conceptual</b> .....	<b>41</b>
1.8.1.	Modelo pedagógico .....	41
1.8.2.	Capacitación en línea: .....	41
1.8.3.	Proceso de enseñanza aprendizaje .....	42
1.8.4.	Disrupción en la educación.....	42
1.8.5.	Brecha Digital .....	42
1.8.6.	TIC en la educación .....	42
1.8.7.	Aula virtual .....	43
1.8.8.	La digitalización de datos .....	43
1.8.9.	Intranets .....	43
1.8.10.	Formación Integral.....	44
<b>1.9.</b>	<b>Hipótesis General y Variables</b> .....	<b>44</b>
1.9.1.	Hipotesis general.....	44
1.9.2.	Hipotesis específicas .....	44
<b>1.10.</b>	<b>Identificación de Variables e Indicadores</b> .....	<b>45</b>
<b>1.11.</b>	<b>Matriz de Variables</b> .....	<b>45</b>
<b>CAPITULO I</b> .....		<b>47</b>
<b>1.1.</b>	<b>CARACTERIZACIÓN Y DIAGNÓSTICO SITUACIONAL</b> .....	<b>47</b>
1.1.1.	Diagnostico General .....	47
<b>1.2.</b>	<b>Aspectos Normativos y Generales</b> .....	<b>49</b>
<b>1.3.</b>	<b>Ex Ante- Durante y Ex Post Del Proceso De Enseñanza-Aprendizaje (Virtual en la Escuela Profesional De Turismo – FACACET – UNSAAC</b> .....	<b>51</b>
1.3.1.	Contexto Educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco .....	51
1.3.2.	Modelo Educativo de la Universidad Nacional de San AntonioAbad del Cusco .....	552
1.3.3.	Currículo por Competencias y la Formación Virtual.....	53
1.3.4.	Capacitaciones para Enfrentar la No Prespecialidad (Virtualidad de la	

	Formación) en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco... 54
1.3.5.	La Unsaac y Laspau Vía Cooperación Educativa Para Capacitaciones Para la Formación en la Virtualidad ..... 58
<b>1.4.</b>	<b>Breve Descripción de la Escuela Profesional de Turismo ..... 59</b>
1.4.1.	Ámbito de Estudio: ..... 59
1.4.2.	Objetivo General..... 61
1.4.3.	Plan de Estudios Específico y de Especialidad ..... 63
1.4.4.	Descripción del Educando Durante Pandemia ..... 65
1.4.5.	Diagnóstico de la Realidad Formativa en la Escuela de Turismo..... 66
1.4.6.	Diagnóstico FODA de la Formación Virtual ..... 67
<b>II..</b>	<b>CAPÍTULO II ..... 72</b>
<b>2.1.</b>	<b>Metodología de Investigación y Tabulación de Resultados..... 72</b>
<b>2.2.</b>	<b>Tipo y Nivel de Investigación. .... 72</b>
2.2.1.	Tipo de Investigación ..... 72
2.2.2.	Nivel de Investigación ..... 72
<b>2.3.</b>	<b>Unidad de Análisis ..... 73</b>
<b>2.4.</b>	<b>Población de Estudio ..... 73</b>
<b>2.5.</b>	<b>Tamaño de Muestra ..... 73</b>
2.5.1.	Tamaño de Muestra de Estudiantes Matriculados ..... 73
<b>2.6.</b>	<b>Técnicas e Instrumentos ..... 74</b>
<b>2.7.</b>	<b>Técnicas de Recolección de Información..... 75</b>
<b>2.8.</b>	<b>Técnicas de Análisis e Interpretación de Datos ..... 75</b>
<b>2.9.</b>	<b>Resultado de Encuestas a Muestra de Estudiantes ..... 75</b>
2.9.1.	Primera Parte: Preguntas para el Perfil Demográfico ..... 76
2.9.2.	Segunda Parte: Preguntas Sobre el Proceso de Enseñanza Aprendizaje en Línea y la Formación del Estudiante ..... 78
<b>2.10.</b>	<b>Resultados SPSS ..... 89</b>
<b>III..</b>	<b>CAPITULO III ..... 95</b>
<b>3.1.</b>	<b>SISTEMA DE PROPUESTAS ..... 95</b>
<b>3.2.</b>	<b>ANTECEDENTES ..... 95</b>
<b>3.3.</b>	<b>Contextos Especiales de la Enseñanza, Aprendizaje en Línea Para la Formación Del Estudiante en el Marco de la Pandemia COVID 19..... 96</b>

3.3.1.	Fundamento .....	97
<b>3.4.</b>	<b>POLÍTICAS PARA CAMBIAR LA ACTUAL SITUACIÓN POR ETAPAS .....</b>	<b>98</b>
3.4.1.	Primera etapa: Ser consecuente y hacer frente a la pandemia. ....	99
3.4.2.	Segunda Etapa: Dar Continuidad a la Gestión. ....	100
3.4.3.	Tercera Etapa: Mejorar las Estrategias .....	102
<b>3.5.</b>	<b>Recuperar el Aprendizaje .....</b>	<b>105</b>
3.5.1.	Innovaciones en la Labor Docente .....	105
3.5.2.	Innovaciones en la Labor de los Estudiantes.....	105
3.5.3.	Innovaciones Metodológicas .....	106
<b>3.6.</b>	<b>Evolución Hacia Universidades Flexibles .....</b>	<b>107</b>
	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>108</b>
	PRIMERA CONCLUSIÓN .....	108
	SEGUNDA CONCLUSIÓN.....	109
	TERCERA CONCLUSIÓN.....	110
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>111</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>112</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>118</b>
	ANEXO N°1 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	119
	ANEXO N°2 ENCUESTA ANÓNIMA A ESTUDIANTES - ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO UNSAAC.....	123

## ASPECTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del Problema

#### 1.1.1. *Situación Problemática*

Hoy hablar de la educación en línea, virtual, remota o no presencial no es novedad, como tampoco es novedad los progresos que se han logrado con el uso de este modelo educativo a nivel global; las múltiples investigaciones y estudios en diferentes realidades lo confirman, sin embargo, en la realidad nacional, sólo se ha priorizado la educación tradicional presencial, dejando de lado todos los estudios e investigaciones de países (europeos y americanos) y organismos globales que la ponderan. Instituciones estatales que rigen la educación a nivel nacional como la SUNEDU y CINEACE para acreditaciones, toman poco énfasis en el marco legal vigente. Resultado de esa poca visión educativa innovadora, hoy se refleja en una crisis educativa por el sistema educativo virtual impuesto por COVID 19.

Así mismo, todavía se cree que la educación magistral es aquella que predica la presencial donde el docente es quien imparte las técnicas y protocolos de aprendizaje, es el centro y eje fundamental del proceso, ponderando al estudiante entrenado y obediente. A cambio, los métodos de enseñanza activos y centrados en el alumno les ayudarán a desarrollar conocimientos, habilidades y competencias, utilizar estrategias motivadoras y desarrollar su independencia para el aprendizaje individual, la humanidad y la cooperación. (Domínguez & Rodríguez, 2013)

“Las universidades hoy deben asumir como reto la incorporación de tecnologías disruptivas” (García, 2017), entendiendo que independientemente del modelo de gestión que tengan

implementado.

Las organizaciones de educación superior necesitan un sistema de gestión de la información para facilitar el funcionamiento de las instituciones educativas como universidades digitales en diversas áreas como la académica, la administrativa y la calidad del servicio. (Domínguez & Rodríguez, 2013).

“Son muchos los investigadores, que aprueban el aprendizaje a distancia, en línea, remoto o *e-learning* es considerado como una forma de disrupción en la educación” (García Aretio, 2014). Permitiendo superar las barreras espacio-temporales para promover una *formación flexible y autónoma*. También se la considera como una modalidad o estrategia educativa, siendo el aprendizaje un proceso dialógico, este tipo de educación es desarrollada con mediación pedagógica, que alcanza al docente utilizando medios tecnológicos lo cual se traduce en una mediación tecnológica, opción importante pues acerca lugares menos desarrollados y alejados.

La mediación tecnológica en el proceso de la educación a distancia es de gran importancia, ya que la comunicación se desarrolla a través del uso multimedia, que permite compartir conocimiento y a su vez aprendizajes. En este proceso es el alumno el protagonista tomando como fundamento el autoaprendizaje.

Sin embargo, los modelos clásicos de educación no desaparecerán por lo menos en un plazo medio dada nuestra realidad educativa tradicionalista y hasta obsoleta. Pero, hay que reconocer que el proceso de aprendizaje en los niños, adolescentes y jóvenes están en continuo cambio acelerado; por tanto, se hace necesario un cambio continuo en las formas de enseñar.

“Las nuevas tecnologías propician las disrupciones y la educación no puede estar ajena

a esa tecnología llamadas hoy “Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” (TIC)” (Zárate, 2008).

ROSARIO, Jimmy (2005) la define como un conjunto de tecnologías que posibilitan la captura, producción, almacenamiento, procesamiento, comunicación, registro y presentación de información en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales acústicas, ópticas o acústicas. propiedades electromagnéticas. “En ese mismo sentido, la Universidad, hoy, tiene la responsabilidad de responder a esta digitalización, adecuando todos sus procesos” (Berlanga, García-Peñalvo y Sloep, 2010; García-Peñalvo, 2008, 2011).

Sin embargo, la pandemia de Covid-19 y los cierres relacionados han dejado al descubierto las deficiencias y limitaciones del sistema educativo al tema de la digitalización, pero lo más grave es haber tenido que afrontar esta virtualización de la educación con una tecnología básica, carencia en el profesorado de competencias digitales y más para el uso de plataformas para la educación en línea, mínimo acceso a internet por parte de los educandos y agravado por el déficit de banda ancha en el Perú, que está frenando la capacidad que tiene el Internet para convertirse en un elemento democratizador, siendo el efecto problemas de conectividad del docente y alumno.

El presente trabajo de investigación, tiene por finalidad determinar cuál es el impacto del modelo educativo en línea, impuesto por COVID 19 en la UNSAAC, a través de un estudio de caso, aplicado en la Escuela Profesional de Turismo – FACACET; trabajo que no solo describirá y diagnosticará cómo está el proceso de enseñanza aprendizaje en línea en la formación del educando; sino también, determinará la brecha resultado de contrastar la realidad con la base conceptual, modelos y teorías base, resultado de balance literario técnica de saturación; para

finalmente se proponga lineamientos de política educativa para la Universidad y escuelas profesionales, así como propuestas de mejora continua para la educación y aprendizaje significativos para la metodología educativa virtual contextualizada en la realidad de la universidad pública. Pretende estimular la innovación y educación autónoma en la formación del educando, capacitación del docente dentro del enfoque disruptivo y convertirse en una guía útil para generar cambios creativos en la propia actividad universitaria, cuidando siempre su visión y misión institucional, sentando bases para un frente de acción ante las complejidades y problemas sanitarios y de otra índole del orden global.

## **1.2. Problema Objeto de Investigación**

### ***1.2.1. Problema general***

¿De qué manera la implementación del proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19, afecta en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad de San Antonio Abad del Cusco -2022?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

**PE.1:** ¿Cómo está el proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19 en el contexto del marco legal: nacional-universitario que incide en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo - UNSAAC?

**PE. 2:** ¿Cuál es la percepción del estudiante en relación al proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19 de la escuela profesional de turismo-Universidad de San Antonio Abad del Cusco?

**PE.3:** ¿Qué políticas educativas y estrategias de mejora para el proceso de enseñanza aprendizaje en línea, son eficientes para la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo-Universidad de San Antonio Abad del Cusco?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### ***1.3.1. Objetivo general***

Determinar como la implementación del proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19, impacta en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad De San Antonio Abad del Cusco -2020.

#### ***1.3.2. Objetivos específicos***

**OE. 1:** Describir y diagnosticar el proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19 en el contexto del marco legal: nacional-universitario y su incidencia en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo – UNSAAC.

**OE. 2:** Determinar la percepción del estudiante en relación al proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19 de la Escuela Profesional de Turismo-UNSAAC.

**OE. 3:** Delinear políticas y estrategias educativas de mejora, para el proceso de enseñanza aprendizaje en línea, para reducir la exclusión, el condicionamiento y las limitaciones en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo-UNSAAC.

## **1.4. Justificación e Importancia de la Investigación**

### ***1.4.1. Justificación teórica***

El propósito de esta investigación es la de aplicar teorías, modelos y conceptos de la metodología de educación en línea para contrastarla con la realidad fáctica de la escuela profesional de Turismo-FACACET/UNSAAC como estudio caso; determinar la brecha y delinear propuestas de políticas educativas basadas en cuerpo teórico-conceptual y experiencias exitosas sobre disrupción tecnológica con enfoque en la educación significativa virtual.

### ***1.4.2. Justificación practica***

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje en línea a nivel universitario, pretende determinar la brecha y necesidades de formación tanto para docentes como estudiantes; validar la educación virtual para la formación autónoma del educando con el uso de tecnología disruptiva que aporte a una educación de calidad, significativa y genere una visión innovadora.

Se elige a la escuela Profesional de Turismo-FACACET/UNSAAC; por ser el Turismo la actividad económica global más golpeada y quizá la última en recuperarse, pero fundamental en el aporte al PBI nacional (2do y 3er lugar en todos los países) y generador de empleo (de cada 10 empleos en turismo aporta 4 a nivel global OMT 2018); características que determinan la importancia de cambiar la forma tradicional de educar, hacerla más disruptiva y eficiente, aspecto clave en el cambio de paradigma educativo y formación de profesionales con una nueva visión y competencias más acordes a los cambios generados por la pandemia COVID19.

### ***1.4.3. Justificación metodológica***

Las metodologías educativas en línea son bastante conocidas y validadas por muchos países desarrollados, resultado de ello es la formación autónoma, factor claves de éxito del educando contemporáneo resiliente e innovador.

Pero que en la realidad nacional muy poco o casi nada se ha progresado, resultado de poca visión, incluso de instituciones como SUNEDU y SINEACE, en sus reglamentos toman poco énfasis.

Ponderar la metodología educativa en línea no es un aspecto para enfrentar la pandemia COVID 19, es una necesidad para ser competitivo en una realidad global cambiante y con situaciones problemáticas crecientes.

### **1.5. Limitaciones de la Investigación**

Las limitaciones halladas para la realización de la investigación a realizar son:

- Escasa bibliografía (teorías, conceptos y modelos) relacionadas con la integración de las TICs en el ámbito local.
- Trabajo requiere (dominio) de experiencia en la investigación científica.

## 1.6. Marco Teórico Conceptual

### 1.6.1. *Antecedentes empíricos de la investigación (Estado de arte)*

#### 1.6.1.1. “Título: El modelo e-learning como nuevo sistema educativo en tiempos de COVID-19”.

En el contexto español, se a llevado a cabo una revisión bibliográfica acerca de la eficacia de la educación en línea y la viabilidad de su implementación en otro periodo académico (Luque, 2020). Autor: Eva Luque Ruiz; Tesis de Master. Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Málaga.2020 España

**Objetivo:** Mostrar la situación educativa que experimentaron numerosos estudiantes durante el periodo de confinamiento impuesto por el gobierno de España a través de Real Decreto 463/2020, emitido el 14 de marzo en respuesta a la crisis sanitaria del COVID-19 (Luque, 2020).

**Metodología:** Estudio de antecedentes de la psicopedagogía y emerge con la expansión de las oportunidades laborales, el progreso de las tecnologías industriales, la influencia de los valores democráticos en el ámbito escolar y el incremento de la oferta de programas de formación profesional. “También hace balance literario sobre el surgimiento de la educación a distancia y evalúa el proceso educativo en línea a través de revisión bibliográfica de académicos referentes, para finalmente encontrar la brecha que existe en la educación española” (Luque, 2020).

**Conclusiones:** “La enseñanza remota durante la crisis de la COVID-19 ha evidenciado las deficiencias del sistema educativo en España y la disparidad tanto social como digital entre los estudiantes” (Luque, 2020).

Se aprecia, las desigualdades que han sido expuestas como consecuencia del actual estado y que los sistemas educativos tienen como misión ante la crisis, luchar por una educación de calidad e inclusiva. Así mismo, los principios fundamentales del Derecho a la Educación se han visto vulnerados, por haberse interrumpido la continuidad del aprendizaje de muchos alumnos, no solo por la pandemia, sino por la falta de actuaciones que apoyen las circunstancias personales.

**1.6.1.2. Título: Dimensiones del Aprendizaje y el uso de las TICs. El Caso de la Universidad Autónoma de Campeche, México.**

**Autores:** Susana Friné Moguel Marín y Diana Lizbeth Alonzo Rivera Universidad Autónoma de Campeche (México). Artículo Científico Revista Iberoamericana La Ried, Educación a Distancia 2009, vol. 12, núm. 1, -junio, 2009, pp. 195-211 Madrid.

**Objetivo:** El estudio aborda el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de los estudiantes y profesores en esta licenciatura, además de explorar como se relacionan con los aspectos formativos del proceso de aprendizaje.

**Metodología:** Evalúa el uso inteligente de las TIC a través de las tres dimensiones formativas; la Cognitiva o Conceptudinal, que se enfoca en el aprendizaje de conocimientos, procedimientos y habilidades específicas que capaciten para buscar, seleccionar, analizar, comprender y recrear información accesible a través de las TIC, la Procedimental, que se relaciona con dominio técnico o código simbólico de cada tecnología utilizada; y la Actitudinal, que está vinculada al replanteo y desarrollo de valores y actitudes hacia la tecnología de manera que sean críticas y superen predisposiciones y sesgos tecnofóbicos o tecnofílicos.

**Conclusiones:** En el estudio diagnóstico sobre el uso de las TIC, empleadas por los docentes, se encontró que un alto porcentaje como parte de sus estrategias didácticas, privilegiando el uso del Power Point. Un cuarto de los docentes afirma que emplea herramientas tecnológicas en su labor universitaria, como el internet (búsqueda y actualización de conocimientos) así como para asistir en la preparación de clases y en actividades de investigación. En cuanto a los estudiantes han mostrado, poseer conocimientos suficientes en las tecnologías comunes como internet, correo electrónico, chat y ofimática (Word y Power Point). Además, presentan habilidades en tecnologías más avanzadas, como la edición de video (tanto digital como en línea), audio (iPod, celulares, walkman), cámaras (digitales y web) y otros. Esto señala que existe una disparidad en el nivel conocimientos tecnológicos entre docentes y alumno.

Partiendo de la implementación de estas tecnologías, se desarrollaron estrategias didácticas que incorporan el uso de las TIC, los estudiantes, al interactuar con la tecnología, experimentaron tres dimensiones distintas: Cognitiva o Conceptudinal, Procedimental y Actitudinal, los resultados de esta interacción revelaron lo siguiente:

La dimensión Cognitiva nos permitió indagar como el conocimiento se puede usar, aplicar y evaluar con el uso de las TIC. La dimensión Procedimental nos permitió investigar las competencias y/o habilidades adquiridas en lo referente a Nuevos Ambientes de aprendizaje, Manejo de Hardware y Manejo de Software. La dimensión Actitudinal nos permitió conocer los factores que motivaron a los estudiantes a utilizar los medios tecnológicos.

### **1.6.1.3. Título: Jornadas para Docentes 2008. Universidad Católica de Córdoba**

**Autor:** Vicerrectorado de Medio Universitario [www.ucc.edu.ar](http://www.ucc.edu.ar)

**Objetivo:** Definir la base conceptual y dimensiones sobre formación integral

**Metodología:** Balance literario y compilación de información.

**Conclusiones:** La Formación Integral tiene como objetivo principal orientar procesos que busquen la realización plena de cada individuo, teniendo en cuenta la vocación personal. Además, contribuye al mejoramiento de la calidad de vida en la sociedad, ya que nadie se forma únicamente para su propio beneficio, sino que lo hace en un contexto socio-cultural específico con la intención de mejorarlo también. La Formación Integral sea efectiva en una institución educativa debe influir en la planificación y ejecución de todas las actividades educativas, las cuales se logran a través del currículo, que actúa como medio que materializa este propósito en la vida cotidiana.

#### **1.6.1.4. Título: Desafíos del E-learning y del Blearning en Educación Superior**

**Autores:** Álvaro Hernán Galvis Panqueva, D.Ed. y Liliana del Carmen Pedraza Vega.  
Centro de Innovación en Tecnología y Educación. Universidad de los Andes. 2013

**Objetivo:** (Galvis & Pedraza, 2013). Contribuir a la discusión sobre lo que conviene hacer con tecnologías de información y comunicación en instituciones de educación superior para atender los retos de la modernidad y contextos. También se revisan textos de varios autores para establecer un marco conceptual y hay un aporte en: los retos a la educación superior y las oportunidades que ofrecen el eLearning y el bLearning; en base a ello presenta hallazgos sobre las buenas prácticas en bLearning y eLearning en instituciones del ámbito iberoamericano, líderes en estas modalidades educativas, desde las dimensiones educativa, tecnológica y organizacional para finalmente analizar factores claves de éxito en el uso de las modalidades eLearning, bLearning y combinación de ellas.

**Metodología:** Con el objeto de conocer las buenas prácticas en eLearning y bLearning en programas seleccionados, se hizo contacto con informantes clave, recabando información documental para entender el caso en estudio y a través de entrevistas por Internet se profundizó el estudio (Galvis & Pedraza, 2013).

**Conclusiones:** Lo comercializado del conocimiento y la creciente tasa de renovación de este, el requerimiento de brindar mayor cobertura educativa—con calidad y flexibilidad—y dentro del marco de educación a lo largo de la vida, ha determinado cambios en el rol del docente, de los estudiantes y en las metodologías que se usan para llegar al conocimiento y para difundir las nuevas creaciones. Estos retos también conllevan la necesidad de dotar a las instituciones de educación superior de las TIC con las que sea posible flexibilizar la oferta de oportunidades para acceder al conocimiento, flexibilizando el tiempo y los espacios

Según (Galvis & Pedraza, 2013), el proceso de aprendizaje se ve beneficiado al fortalecer las relaciones interpersonales, y si es factible reducir los costos unitarios.

El empleo de enfoques de aprendizaje respaldados por tecnologías de la información y la comunicación (TIC), como el eLearning (Educación en ambientes virtuales) y el b-Learning, (que ofrece la combinación de ambientes presenciales y virtuales para el aprendizaje), ofrece una amplia gama de oportunidades para abordar los desafíos previos. Sin embargo, no existe una fórmula para determinar cuándo utilizar uno u otro enfoque, ni cómo hacerlo de manera efectiva para alcanzar los objetivos educativos específicos que cada institución de educación superior persigue.

### ***1.6.2. Deslinde de los Antecedentes Citados***

Todos los anteriores estudios demuestran que las dimensiones espaciales y temporales, unidades de estudio fueron distintas, mientras que el presente trabajo es original pues las unidades y dimensiones son diferentes y aplicadas a nuestra realidad, por lo que el trabajo es pertinente, original y justifica su valor. Hacerlo en el principal destino turístico de Perú y en la Escuela Profesional de Turismo segunda más antigua de Latino América, ello le da un valor importante cuyos resultados serán reveladores y valederos para la toma de decisiones a nivel educativo.

## **1.7. Bases Teóricas**

### ***1.7.1. La enseñanza***

“Refiere a una acción deliberada y consciente realizada por seres Humanos, una interacción comunicativa que utiliza el plan de estudios y tiene como objetivo principal la acción didáctica. Implica guiar el proceso de aprendizaje y lograr que el estudiante adquiera nuevos conocimientos” (González Soto, 1989; Zabalza, 1990 Mallart, 2001).

Hace uso de estrategias para el logro de objetivos planificados en el seno socio-cultural y contextual que influirá en los resultados. La enseñanza no solo es la transmisión de información, sino es un proceso complejo cuyo interés es lograr el desarrollo personal en un contexto intencional y organizado.

### **1.7.1.1. Teorías de la enseñanza**

#### **(a) Enfoque técnico.**

“No todos los procesos de aprendizaje ocurren de forma automática en el sujeto, sujeto, como lo establece el condicionamiento clásico. La mayoría de las conductas no son desencadenadas por estímulos externos, sino que son resultado de la voluntad propia”.

“Los psicólogos denominan “operantes” a las acciones llevadas a cabo por los seres humanos en un contexto específico con el propósito de generar ciertas consecuencias a partir de los conocimientos aportados por la ciencia” (Rozada, 1992).

#### **(b) El enfoque práctico.**

La oposición al enfoque técnico da origen a esta perspectiva, que se caracteriza por resaltar el carácter variable, contextual e incierta de la enseñanza. gestiona una realidad compleja que requiere decisiones juiciosas y equilibradas; y otorga al docente un papel central, ya sea en la investigación, planificación o innovación educativa (Piaget, 1973).

#### **(c) El enfoque sociocrítico.**

En sus investigaciones, el entorno y los factores personales son considerados únicamente como posibilidades. El entorno se convierte en efectivo cuando se activa a través de comportamientos adecuados mientras que los factores personales se ponen en marcha cuando se activan. En consecuencia, el funcionamiento psicológico se comprende como una interacción continua y recíproca entre los factores individuales y ambientales (Bandura, 1982).

### **1.7.2. El aprendizaje**

“Se define como un proceso mediante el cual un individuo modifica su comportamiento como consecuencia de la experiencia, excluyendo de esta categoría la maduración y el desarrollo”. (Contreras, 1990; Beltrán, 1993).

#### **1.7.2.1. Teorías del aprendizaje**

##### **(d) Teoría Cognitivista.**

Dentro de la tradición asociacionista, se establece que las ideas se conectan a través de la contigüidad de las impresiones sensoriales (combinación de ideas simples para formar la nueva idea) y la repetición es necesaria para aprender una nueva idea. Esta teoría básicamente conceptualiza el conocimiento como representaciones simbólicas en la mente de los individuos (Gallego & R., 2000).

##### **(e) Teoría Constructivista.**

La esencia de esta teoría radica en analizar los cambios cualitativos que surgen en la configuración de las estructuras cognitivas debido a la interacción entre estas estructuras y los objetos a los que se aplica. Con frecuencia, se clasifica como una teoría cognitiva, debido a su afirmación de existencia de procesos mentales internos (Piaget, 1969).

##### **(f) Teoría Conductista.**

El conductismo se fundamenta en una perspectiva empirista del conocimiento, y se basa en el principio del asociacionismo como su mecanismo central de aprendizaje. Se apoya

en la investigación del aprendizaje a través del conocimiento, donde la secuencia fundamental es la del estímulo y respuesta. Además, considera que no es necesario examinar los procesos mentales superiores para la comprensión de la conducta humana (Skinner, 1970).

### **(g) Teoría Sociocultural**

“También conocida como conectivismo, se centra en entender el propósito detrás del aprendizaje de un individuo. Ambos enfoques buscan incorporar tanto al individuo como al entorno de aprendizaje en el proceso educativo” (Vygotsky, 1931).

#### **1.7.2.2. Dimensiones del Aprendizaje**

“Modelo integral, que se basa en cinco dimensiones del aprendizaje” (Marzano & Pickering, 2005)

- **Dimensión 1.** Actitudes y percepciones: juegan un papel fundamental en la capacidad de un alumno para aprender. Por lo tanto, un aspecto esencial de la enseñanza efectiva es apoyar a los estudiantes en el desarrollo de actitudes y percepciones positivas en relación con el aula y el proceso del aprendizaje.
- **Dimensión 2.** Adquirir e integrar el conocimiento: es un objetivo esencial en la enseñanza. Para lograrlo, es importante guiar a los estudiantes para que conecten el nuevo conocimiento con lo que ya saben, lo organicen de manera efectiva y lo incorporen en su memoria a largo plazo.
- **Dimensión 3.** Extensión y profundización del conocimiento: Los alumnos

enriquecen y consolidan sus conocimientos al establecer conexiones y relaciones que les permiten llegar a conclusiones. Para lograr esto, generalmente siguen una serie de procesos que incluyen la comparación, la clasificación, la abstracción, razonamiento inductivo, el razonamiento deductivo, Construcción de apoyo, el análisis de errores, análisis de perspectivas.

- **Dimensión 4.** Uso significativo del conocimiento: El aprendizaje más efectivo se produce aplicamos el conocimiento en la realización de tareas significativas. La información sólo se vuelve conocimiento cuando puede usarse, cuando ayuda a tomar decisiones, asiste en la solución de problemas, ayuda a la inventiva, contribuye en la experiencia e investigación de campo.
- **Dimensión 5.** Hábitos mentales: Los aprendedores más efectivos han desarrollado poderosos hábitos mentales que les permiten pensar de manera crítica, pensar con creatividad y regular su comportamiento.

### ***1.7.3. Educación a distancia***

La enseñanza a distancia es un sistema tecnológico de comunicación bidireccional (multidireccional), que puede ser de gran alcance. basado en la acción planificada y coordinada de recursos didácticos con el respaldo de una institución educativa y los docentes, separados físicamente de los estudiantes, fomentan el proceso de aprendizaje independiente o cooperativo. (Lorenzo, 2002)

### 1.7.3.1. Características

- **Separación profesor-alumno:** Profesor y alumno pueden estar separados por varios kilómetros, aunque esta gran distancia física no necesariamente tiene que considerarse una de las características definitorias del sistema. Igualmente, los mensajes provenientes de la fuente instructiva difieren en el tiempo (asincronía), aunque en determinados momentos, pueden ser de manera simultánea (sincronía).
- **Organización De Apoyo-Tutoría** En la educación a distancia se venía fomentando el aprendizaje individual, privado y no grupal de forma preferente, pero igualmente se contó siempre con una institución cuya finalidad primordial es la de apoyar a los estudiantes, motivarlos, guiarlos, crear condiciones y evaluar su aprendizaje.
- Hoy, los objetivos de colaboración e interacción vertical (profesor-estudiante) y horizontal (alumno-alumno) se pueden alcanzar fácilmente gracias a las nuevas tecnologías colaborativas que permite un alto grado de interacción.
- **Aprendizaje Independiente y Flexible:** El sistema de educación a distancia no sólo pretenden acumular conocimientos, sino también permite a los estudiantes a aprender a aprender y aprender a hacer, de forma flexible, perfeccionando su autonomía en cuanto a espacio, tiempo, estilo, ritmo y método de aprendizaje, permitiéndoles tomar conciencia de sus propias capacidades y auto educarse.
- La autonomía o independencia en el aprendizaje sigue siendo un valor destacado, dado que es la mejor forma para asegurar una enseñanza-aprendizaje personalizado, según

las necesidades del candidato a la formación: Las fechas de inicio y finalización del proceso, el ritmo de aprendizaje, etc., las decide el alumno.

- **Comunicación Bidireccional:** Para que haya educación debe existir comunicación completa, de doble vía, con el pertinente feedback entre docente y discente. un paso más para enfatizar, que especialmente en la educación a distancia actual la bidireccionalidad necesaria en cualquier proceso de enseñanza-aprendizaje debe volverse multidireccionalidad.
- **Enfoque Tecnológico:** Desde el punto de vista original de la tecnología en el sentido de saber hacer, saber qué hacer y por qué lo hacemos, su alcance no se limita a los productos sino también al diseño planificado, científica, sistémica y globalizadora de factores que intervienen, para optimizar, en este caso, la educación.
- **Comunicación Masiva:** Las posibilidades de recibir mensajes educativos son infinitas gracias a los medios modernos y las nuevas tecnologías de la información. Estas enormes posibilidades hacen que se pueda acceder a los más recónditos rincones, buena parte de los medios de distribución y transmisión de los mensajes educativos lo hacen de manera simultánea o diferida.
- **Procedimientos Industriales:** Podemos considerar que el grado de industrialización de los sistemas de educación a distancia directamente relacionado con el número de estudiantes que pueden atender, por lo que podemos preguntarnos si es ésta la característica determinante de los sistemas educación a distancia en general o no. Para los programas destinado a atender reducidas capas de estudiantes no se exigirá mayor

grado de aplicación de los principios de la industrialización.

#### **1.7.4. E-learning**

(o docencia en línea, educación virtual, enseñanza online, etc.) En esencia es similar a la educación a distancia, excepto el proceso de enseñanza y aprendizaje se desarrolla mediante el uso de tecnología de distribución de la información, independientemente de si la red es abierta (Internet) o cerrada (intranet). Haciendo uso de computadoras; en esta modalidad los contenidos son entregados en múltiples formatos electrónicos y las interacciones entre los estudiantes, entre ellos con el profesor y con los objetos de estudio, se llevan a cabo a través de redes de comunicación. (Cabero Almenara, 2006).

##### **1.7.4.1. Para qué el eLearning:**

Busca la formación integral del educando (aspectos teóricos, metodológicos, tecnológicos, sociales y de gestión como de desarrollo humano), para su inserción en la nueva sociedad del Siglo XXI y, por ende, su contribución al desarrollo social, económico y cultural, pero también debe ayudar en el fortalecimiento del autoestima, el desarrollo personal de los participantes, mejora de sus habilidades de liderazgo y fortalecerá su ética profesional. (Meza, 2012)

#### **1.7.5. El BLearning (hibrida)**

La modalidad bLearning, se puede expresar como una convergencia entre lo presencial y lo virtual (asincrónico y sincrónico). donde se combinan espacios (aulas tradicionales y virtuales), tiempos (presenciales y no presenciales), recursos (analógicos y digitales),

donde los protagonistas modifican sus roles en el proceso de enseñanza / aprendizaje.  
(Cabero Almenara & Llorente Cejudo , 2008)

#### **1.7.5.1. Asíncrona**

Las conferencias colaborativas asincrónicas acercan a estudiantes e docentes la pantalla de la una computadora, pero no es necesario que todos ellos estén en línea al mismo tiempo. Proporciona un foro conveniente para grupos de estudiantes que viven en diferentes zonas horarias alrededor del mundo, permitiéndoles estudiar según sus propios horarios.  
Entrenamiento en la Red. (Rodríguez,2006)

#### **1.7.5.2. Síncrona**

Es la más cercana a la enseñanza tradicional por que es colaborativa y crea contacto entre los alumnos y profesores, pero se diferencia en que las actividades docentes se desarrollan sin que los alumnos acudan al mismo lugar. los instructores y los estudiantes interactúan “en tiempo real” lo que a menudo requiere equipos especializados como micrófonos, cámaras de video, y programas informáticos especiales. (Rodríguez, 2006)

“La computadora debe tener una conexión a internet “rápida” es decir la conexión debe tener mayor amplitud de banda o capacidad para transmitir la información electrónica” (Rodríguez, 2006).

### ***1.7.6. Productos y servicios de la enseñanza virtual.***

#### **Los productos formativos que presenta son las siguientes:**

- Interactivos: Donde los usuarios deben asumir adoptar un rol activo dependiendo el ritmo y nivel de trabajo.
- Multimedia: Por que integra texto, imágenes fijas, animación, videos y audio.
- Abiertos: porque permite actualizaciones continuas de contenidos y actividades de forma permanente, lo que contrasta con el carácter estático del material impreso.
- Sincrónicos y Asincrónicos: Porque permite a los estudiantes realizar tareas o actividades en el mismo tiempo, sin importar donde se encuentren (sincrónico), o completar trabajos y estudios individuales en el momento específico de cada estudiante (asincrónico).
- Accesibles: Esto significa que no hay limitaciones geográficas, porque se aprovecha todo el potencial del Internet, para que los mercados de la formación sean abiertos.
- Con recursos on-line: Que los estudiantes puedan continuar sus estudios en sus computadoras propias.
- Distribuidos: De manera, no es necesario concentrar los recursos de formación en un único espacio o instalación. El potencial de la red permite a los estudiantes utilizar recursos y materiales educativo-distribuidos en todo el mundo en varios servidores de Internet. Esto También nos permite poder recurrir a instructores que no

necesariamente están ubicados espacio geográfico donde se imparte el curso.

- Con un alto seguimiento: a los estudiantes, ya que los instructores organizan la capacitación en función a la tarea que los estudiantes deben completar y entregar en tiempo y forma determinada.
- Comunicación horizontal: Entre los alumnos, debido a que la colaboración forma parte de la técnica formativa. (Lasso & Góngora, 2013)

### ***1.7.7. Ventajas de la enseñanza virtual***

#### **1.7.7.1. Para el alumno:**

- El trato es individualizado entre el profesor y sus compañeros.
- Puede organizar su estudio a su horario personal.
- Puede participar de forma meditada con la capacidad de trabajar sin conexión.
- Una vez terminado el dictado se puede seguir el ritmo de trabajo marcado por el docente y compañeros.
- El alumno tiene un papel activo, porque no se limita a recibir información, sino que también forma parte de su propia formación.
- Todos los estudiantes tienen acceso a la educación, como aquellos estudiantes que no pueden acudir a clases por motivos de trabajo, la distancia, etc. Es decir no están en desventaja.

- Proporciona feed-back, para que el docente conozca si el alumno responde al método y logran las metas fijadas inicialmente.

#### **1.7.7.2. Para la universidad:**

- Permite a la universidad brindar formación a la sociedad sin tener que pagar costos de desplazamiento, alojamientos y viático de sus empleados.
- Permite ampliar su programa de formación a aquellas personas o trabajadores que no pueden acceder a los cursos presenciales.
- Permite que se supere la calidad de los cursos presenciales.
- Aumenta la efectividad de los presupuestos que se destinan a la educación: En algunos países los presupuestos de educación están congelados, incluso cuando aumenta la demanda. Mientras que la financiación disminuye, los gobiernos exigen niveles más altos y mayor relevancia del factor “profesionalizador” de los cursos. (Rodríguez, 2006)

### **1.7.8. Teorías de la formación**

#### **1.7.8.1. Formación integral**

Es un estilo de educación que no sólo tiene objetivo de instruir a los estudiantes con los saberes científicos específicos sino, también, brindarles los elementos necesarios para que se desarrollen como personas que desean desarrollar todas sus características, condiciones y potencialidades. (Acodesi,2008)

##### **a) Dimensiones de la formación integral**

- **Ética:** Es la capacidad del ser humano para la toma de decisiones autónomas basadas en principios y valores y de llevarlos a cabo teniendo en cuenta las consecuencias de dichas decisiones para enfrentarlas con responsabilidad.
- **Espiritual:** Es la capacidad que tiene el ser humano de trascender -ir más allá, de su propia existencia para contactar con otras personas y con lo totalmente Otro (Dios) con el fin de dar un norte a su propia vida.
- **Cognitiva:** Es la capacidad que tienen los humanos de captar conceptualmente la realidad que los rodea formando teorías e hipótesis sobre ella, de tal manera que no sólo la puedan comprenderla, sino que además interactúa con ella para transformarla.
- **Afectiva:** Es el conjunto de posibilidades mediante las cuales una persona se relaciona consigo misma y con los demás; además expresa sus sentimientos, emociones y sexualidad, para construirse su identidad social.

- **Comunicativa:** Es el conjunto de potencialidades humanas que les permite encontrar sentido y significado para sí mismos y expresarlos a través del lenguaje para interactuar con los demás.
- **Estética:** Es la capacidad que tiene los seres humanos de interactuar consigo mismo y con el mundo con su propia sensibilidad lo que les permite apreciar la belleza y expresarla de diferentes maneras.
- **Corporal:** la condición del ser humano, como ser, capaz de expresarse en y desde su cuerpo, construir un proyecto de vida, ser presencia «material» para los demás y participar en procesos de formación y de desarrollo físico y motor.
- **Socio política:** Es la capacidad humana vivir «entre» y «con» otros, de tal manera que puedan transformarse a sí mismo y el entorno en el que está inmerso.

### ***1.7.9. Formación académica***

“Es una dimensión indispensable, los programas y actividades educativas están contenidos en el valor de la calidad educativa” (Quiñones, 2002, p. 85).

“Un sistema de actividades de aprendizaje altamente exigentes, encaminadas a crear conocimiento intelectual práctico y humanista en el campo de la ciencia” (Rodríguez & Segovia, 2018).

“Es resultado del aprendizaje provocado por las acciones educativas del docente y evocado por los estudiantes; no es el producto de una sola capacidad, sino el resultado de la combinación de muchos factores (rendimientos académicos previos, variables aptitudinales)” (Tourón, 1984)

### ***1.7.10. La formación profesional.***

El proceso por el cual el sujeto adquiere conocimientos, habilidades y hábitos relacionados con una profesión, a través de acciones e interacción con los demás, en su todo, va configurando paulatinamente el desarrollo de su personalidad, lo prepara para la vida y su inserción en la sociedad; eso implica un cierto aprendizaje, representando uno de los fenómenos más complejos de nuestra existencia. Es un proceso dialéctico de cambio, a través del cual las personas se apropian de la cultura socialmente construida, y tiene una naturaleza multiforme diversa. Castellanos, 2006, p. 12 citado por (Llerena, 2015)

#### **1.7.10.1. Principios aplicados al proceso de formación profesional (Morín, 2004):**

- **Principio dialógico:** Mantener la dualidad dentro en unidad, conectando dos términos que son a la vez complementarios y antagonistas. En este sentido, hablamos un proceso de formación profesional en el que enseñanza y aprendizaje van de la mano, teniendo en cuenta que la formación profesional para ser realmente completa debe incluir otros aspectos, no solo los instructivos. No se trata solo de valorar lo cognitivo sino también de privilegiar el desarrollo emocional.
- **El principio de la recursividad organizacional:** Los procesos recursivos ocurren cuando el producto y el efecto son al mismo tiempo causa como su acreedor. El proceso de formación profesional crea profesionales, al mismo tiempo los profesionales producen dicho proceso.
- **El principio hologramático:** La idea aquí es que la parte contiene el todo y el todo contiene a la parte. El proceso de formación profesional incluye tres dimensiones:

instructiva, educativa y desarrolladora. Cada uno de estos aspectos, de alguna manera conlleva la cualidad más general, que es la formación.

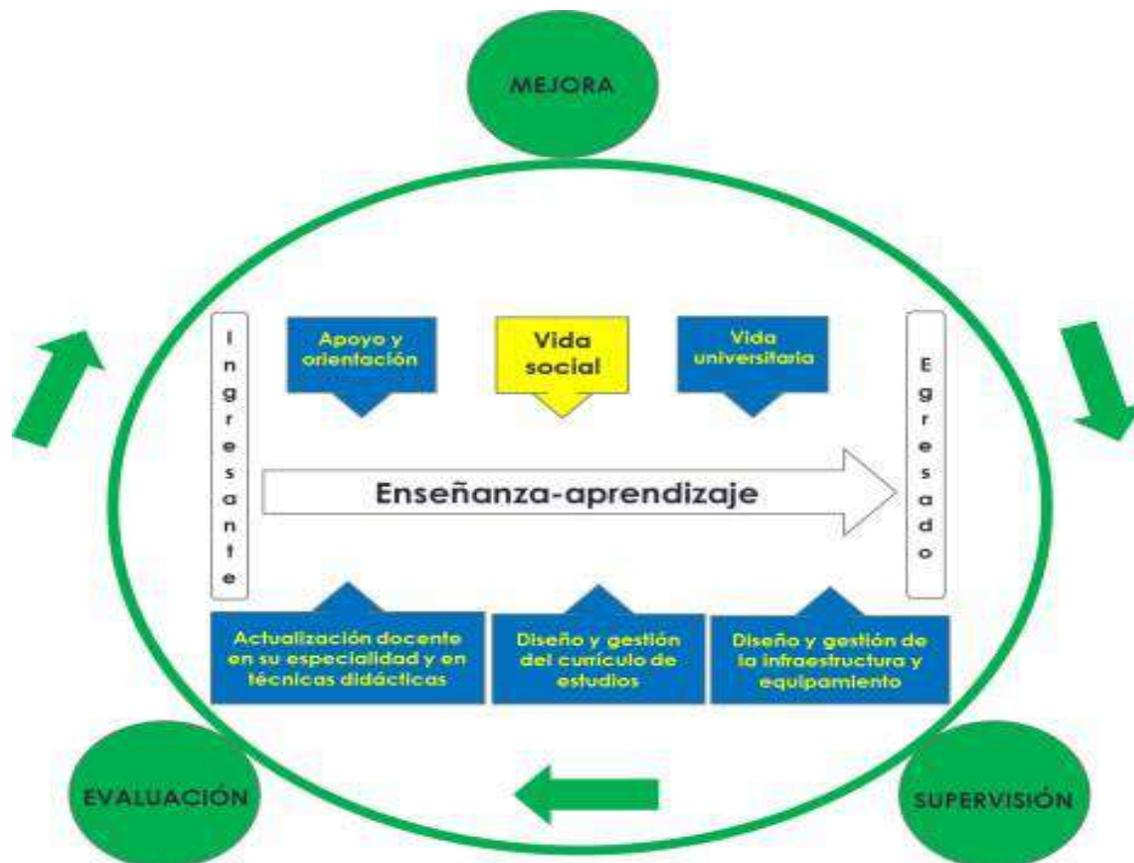
- **El principio de la incertidumbre:** Esto implica tener en cuenta un determinado ecosistema de acciones, la naturaleza más compleja del proceso de formación profesional incluye riesgos, oportunidades, iniciativas, decisiones, desviaciones y variaciones imprescindibles.

### ***1.7.11. Marco legal vigente para el proceso de enseñanza aprendizaje UNSAAC***

#### **1.7.11.1. El modelo educativo basado en procesos.**

El modelo educativo basado en procesos de Ureña (2016) se basa en la mejora continua de la enseñanza-aprendizaje en los diferentes niveles formativos: preuniversitario, técnico, superior y posgrado, aplicando tres procesos de control ( evaluación, mejora y supervisión) a los siete procesos que lo conforman. (Figura 01).

Gráfico 1. Modelo basado en procesos



Fuente: Modelo educativo basado en procesos (Ureña, 2016). Universidad Nacional Agraria La Molina, citado por (UNSAAC, [www.unsaac.edu.pe](http://www.unsaac.edu.pe), 2016)

- Enfoque Filosófico Operativo.** El Modelo Educativo Basado en Procesos es la herramienta de gestión educativa institucional que orienta la práctica pedagógica de todo proceso de enseñanza aprendizaje que realice la universidad. Prioriza al educando, en la dimensión del proceso de enseñanza-aprendizaje, asumiendo su realidad y sus potencialidades, a partir de las cuales proyecta su formación profesional y personal, para alcanzar un desarrollo integral, permitiéndole insertarse en la sociedad como un profesional de excelencia, dando respuesta, así, a las necesidades regionales, nacionales e internacionales (UNSAAC, [www.unsaac.edu.pe](http://www.unsaac.edu.pe), 2016)

En lo filosófico, el Modelo de Procesos, trabaja con siete procesos principales bajo un enfoque sistémico, lo que permite desarrollar el perfil del egresado. Se le contextualiza en tres planos:

- **En el plano ontológico.** El modelo representa el proceso de enseñanza aprendizaje y los otros seis que le proveen, los que se construyen permanentemente en un marco de responsabilidad social y ambiental, respondiendo a las exigencias de una sociedad que, en su desarrollo, demanda una formación profesional de calidad (UNSAAC, [www.unsaac.edu.pe](http://www.unsaac.edu.pe), 2016).
- **En el plano epistemológico.** El modelo es objeto de continuo estudio al ser temporal por depender de la demanda social. Está orientado a la mejoradel proceso de enseñanza-aprendizaje bajo un enfoque sistémico, teniendo al proyecto como instrumento para la evaluación objetiva de los procesos (UNSAAC, [www.unsaac.edu.pe](http://www.unsaac.edu.pe), 2016).
- **En el plano axiológico y político,** el modelo responde a la necesidad de fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje que se da en la educación superior, en un marco de valores y principios declarados por la institución en concordancia con la demanda social y dentro del marco legal vigente (UNSAAC, [www.unsaac.edu.pe](http://www.unsaac.edu.pe), 2016).

*1.7.12. Principios educativos de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.*

**Principios educativos que orientan la formación:**

- Educación centrada en el estudiante y en el aprendizaje.
- Educación continua.
- Pasión y perseverancia en el saber, en el hacer y en el ser.
- Disposición para asumir responsabilidades.
- Ser capaz de completar las cosas de forma diferente.
- Espíritu analítico, crítico, creativo, investigador e innovador.
- Integridad y respeto a los demás y así mismo.
- Vivir y actuar con ética, tolerancia y justicia.
- Búsqueda permanente de la felicidad como bien común.
- La equidad, la inclusión y la interculturalidad.
- La democracia y la responsabilidad social y ambiental.
- Búsqueda y difusión de la verdad.
- Autonomía y libertad en la gestión académica.
- Meritocracia.

- Pertinencia y compromiso con el desarrollo de la región y el país.
- Mejora continua de la calidad académica y rendición de cuentas de ella.
- Pensamiento sistémico y reflexivo.
- Internacionalización.
- Afirmación de la vida y dignidad humana. (UNSAAC, [www.unsaac.edu.pe](http://www.unsaac.edu.pe), 2016)

## **1.8. Marco Conceptual**

### ***1.8.1. Modelo pedagógico***

Conjunto de elementos que conducen como llevarse a cabo el proceso de enseñanza y de aprendizaje y así dar cumplimiento a la misión, la visión y los principios estratégicos institucionales. La función principal del modelo educativo es dirigir las actividades educativas, en especial las que se ocupan del diseño curricular, desarrollo de materiales educativos, y el proceso de aprendizaje del estudiantado. (Meza, 2012)

### ***1.8.2. Capacitación en línea:***

Implica el proceso de incorporar un sistema de tecnología de comunicación masiva y bidireccional, que reemplaza la interacción personal en el aula como medio de instrucción, por la acción sistemática y colectiva de numerosos recursos informáticos y didácticos, herramientas tecnológicas y el apoyo de organizaciones de tutoría. (Solari & Monge, 2004)

### **1.8.3. *Proceso de enseñanza aprendizaje***

“Proceso que inicia en la didáctica. De conseguir desarrollar la vertiente teórico-práctica de la Didáctica, implica conocer conceptos de enseñanza y aprendizaje” (Fandos, 2003).

### **1.8.4. *Disrupción en la educación***

Al hacer uso de las TIC para el proceso de enseñanza- aprendizaje (componer técnicas innovadoras en el aprendizaje), se le llama disrupción educativa; que se trata de generar cambios en los procesos formativos valiéndose de las TIC para el logro del conocimiento, pero sobre todo permita al alumno su autonomía con sus propias experiencias de investigación en línea, superando la barrera espacio-tiempo y construyendo algo diferente, más alternativo. (Significados, 2022)

### **1.8.5. *Brecha Digital***

“Está referido a la distancia entre individuos, hogares, empresas y áreas geográficas dentro de los diferentes niveles socioeconómicos, relacionadas a sus oportunidades de acceso a las TIC y al uso de Internet para una variedad de actividades” (OECD, 2001).

### **1.8.6. *TIC en la educación***

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) pueden complementar, enriquecer y transformar la educación, las Naciones Unidas para la educación, la UNESCO da pautas a todos los países para entender e implementar lo que se puede lograr con esta tecnología y dar pasos grandes para el Objetivo de Desarrollo Sostenible (Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para

todos 2022) que está originada en la *Declaración de Qingdao*.

La UNESCO colabora con los diversos conocimientos logrados ya que la tecnología puede facilitar el acceso universal a la educación, reducir las brechas en el aprendizaje, apoyar el desarrollo de docentes, mejorar la calidad y la relevancia del aprendizaje, mejorar la integración, perfeccionar la gestión y administración de la educación. (UNESCO, 2022)

#### **1.8.7. Aula virtual**

“El empleo de comunicaciones, mediadas por computadores para crear un entorno electrónico similar a las formas de comunicación que normalmente ocurre en un aula convencional” (Hiltz, 1994).

#### **1.8.8. La digitalización de datos**

Permite realizar cuatro operaciones básicas: creación y recopilación de información en diferentes formatos (texto, audio y video), transmitir, calcular y almacenar. Estas funciones están estrechamente relacionadas, son interdependientes, y forman el sistema de las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC). (Valeria, Hernán, & Wilson, 2013)

#### **1.8.9. Intranets**

Es una red organizacional de computadoras, software, documentos y bases de datos que generalmente funciona justo con la internet, puede servir para publicar información confidencial y patentada que este en desarrollo o que no este lista. (Ellery Sammy & Flores Quintana, 2005)

### **1.8.10. Formación Integral**

Es aquella que va más allá de la capacitación profesional, Contribuye a enriquecer el proceso de socialización del estudiante que afina su sensibilidad mediante el desarrollo de sus facultades.

## **1.9. Hipótesis General y Variables**

### **1.9.1. Hipotesis general**

La implementación del proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19, afecta directa y significativamente en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad de San Antonio Abad del Cusco.

### **1.9.2. Hipotesis específicas**

**HO.1:** El proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19 en el contexto del marco legal: nacional-universitario y su incidencia en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo – UNSAAC es condicionada, excluyente y limitada.

**HO. 2:** La percepción del estudiante en relación al proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19 de la Escuela Profesional de Turismo-UNSAAC es insuficiente y carente.

**HO.3:** Las políticas estrategias y educativas de mejora para el proceso de enseñanza aprendizaje en línea, son relevantes para reducir la exclusión, el condicionamiento y las limitaciones en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo-UNSAAC.

### **1.10. Identificación de Variables e Indicadores**

Dentro de la investigación contamos con dos

#### **Variables:**

**V1:** Proceso de enseñanza aprendizaje virtual

**V2:** Formación

### **1.11. Matriz de Variables**

Tabla 1 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE VIRTUAL/REMOTO/EN LÍNEA</b></p> <p>Este nuevo concepto hace referencia al aprendizaje por medio de equipos electrónicos, como una computadora, el correo electrónico, equipos y servicios relacionados, la red WWW y la tecnología del CD- ROM; ofreciendo de esta forma, una nueva y mejor posibilidad de capacitar a los alumnos y al personal de una determinada organización, que necesitan aprender rápidamente nuevas técnicas y asimilar nueva información, para competir eficazmente en la actualidad y no mantenerse aislados. También es una de las formas que ha adoptado la llamada educación a distancia, al desarrollarse y manifestarse las internets y redes de área amplia. (Rodríguez, 2006)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Educación a distancia</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de autonomía</li> <li>• Nivel de Flexibilidad</li> <li>• % de Economía de recursos</li> <li>• Grado de asimilación</li> <li>• % de feedback</li> <li>• Nivel de interacción</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Aprendizaje electrónico</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de uso de TICs</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Capacitación en línea</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación laboral específica</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Competitivo</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de actualización</li> <li>• % de Adaptación</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Intranets</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas operativos</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Redes de amplia área</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conexiones informáticas</li> <li>• % de uso de Internet</li> </ul>
	<p><b>FORMACIÓN</b></p> <p>La formación integral es el proceso continuo, permanente y participativo que tiene objetivo el desarrollo armónico y coherente de todas las dimensiones del ser humano (ética, espiritual, cognitiva, afectiva, comunicativa, estética, corporal, y socio-política), a fin de lograr su realización plena en la sociedad. Es decir, vemos el ser humano como uno y a la vez pluridimensional, bien diverso como el cuerpo humano y a la vez plenamente integrado y articulado en una unidad. Lo anterior supone que hemos hecho una opción por unas determinadas dimensiones (en este caso ocho) que consideramos indispensable cultivar si queremos lograr más plenamente el desarrollo armónico de la persona. De este modo, una propuesta educativa coherente con lo anterior debe abordar los distintos procesos que son propios de cada una de estas dimensiones de la persona; pero no sólo abordarlos, sino hacer que efectivamente todas las acciones curriculares se orienten a trabajar para lograr su desarrollo. (ACODESI, 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Formación integral</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización plena</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuestas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones curriculares</li> </ul>
<p>DIMENSIONES DEL SER HUMANO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética</li> <li>• Espiritual</li> <li>• Cognitiva</li> <li>• Afectiva</li> <li>• Comunicativa</li> <li>• Estética</li> <li>• Corporal</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Comprensión</li> <li>• Expresión</li> <li>• Acciones</li> <li>• Formación política, socialización</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

## CAPITULO I

### 1.1. CARACTERIZACIÓN Y DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

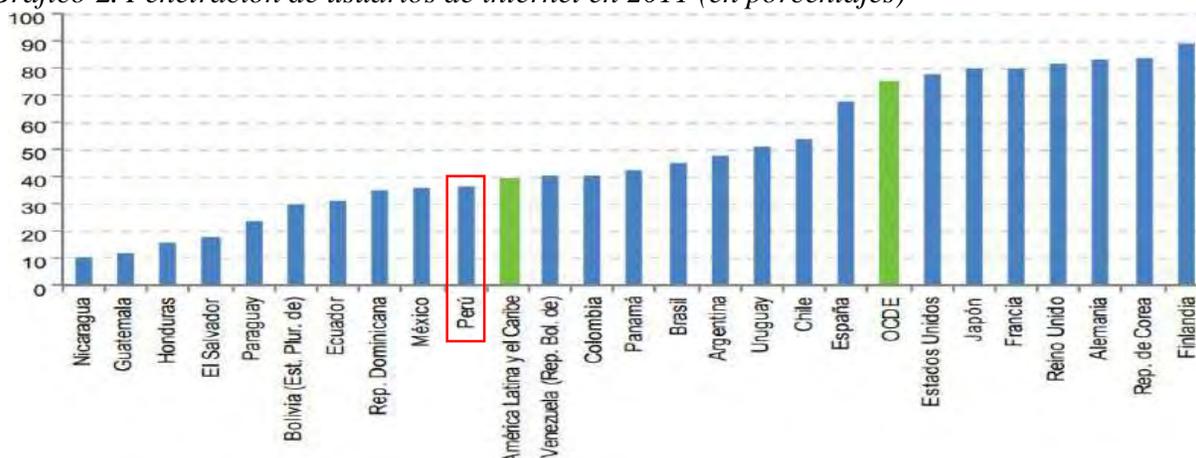
#### 1.1.1. *Diagnostico General*

##### 1.1.1.1. Entorno sobre la banda ancha de cobertura de internet en américa latina y Perú

Al introducirse el Internet comercial en el entorno social a mediados de los años noventa, creó significativos cambios, particularmente en materia de comunicación, masificación de la información en línea base en la World Wide Web; pero también impacto en la educación. Dando origen a generación de políticas que orienten a la masificación de Internet y el acceso a computadores en el mundo; sin embargo, en los países de América Latina, a inicios de la década de 2000, ya se evidenciaba la denominada brecha digital. En promedio de la población total, solamente 40% de los habitantes de América Latina es usuaria de Internet, pero países como México y Perú se encuentran por debajo del promedio regional. (Jordan, Galperin, & Peres, 2013)

Mostrando la poca preocupación de los gobiernos por la virtualidad y el potencial que tienen por muchos aspectos, pero fundamental para la educación.

Gráfico 2. Penetración de usuarios de internet en 2011 (en porcentajes)



Fuente: CEPAL, con datos de la unión internacional de comunicaciones (UIT), World Telecommunications Indicators Database, 2012. Nota; los datos para la OCDE no incluyen a Chile y México. En <https://www.colmayor.edu.co/wp-content/uploads/2019/12/EL-PAPEL-DE-LAS-TIC-EN-LA-EDUCACION-SUPERIOR.pdf>

En el gráfico N°3, se evidencia que aparte de estar en los últimos lugares en cobertura y uso de internet, se agrava la realidad ya que las zonas rurales tienen el 0,3% frente a la urbana que es de 12,0 %; y cómo se verá más adelante, los estudiantes de la Escuela de Turismo, casi en un 50% son provenientes de provincia lo que implica zonas rurales.

Gráfico 3. Hogares con acceso a Internet en áreas urbana, rural y a nivel nacional (En porcentajes)



Fuente: CEPAL, Observatorio para la Sociedad de la Información en Latinoamérica y el Caribe (OSILAC), con base en información de encuestas de hogares de los institutos nacionales de estadísticas México (Jordan, Galperin, & Peres, 2013).

Concluyendo este aspecto macro inicial, la brecha digital de demanda refleja el número y/o porcentaje de aquellos hogares que pudiendo acceder al servicio de banda ancha no llegan a contratar el servicio (por diversos factores) es elevada en Latino América, y en la realidad peruana es preocupante; sin acceso a internet donde se encuentra información, base de datos académicos, formatos para procesar trabajos académicos e investigación, entre otros; la educación virtual será menos competitiva que en otros países, los profesionales no serán competentes y por tanto las empresas y entidades que conduzcan o en las cuales se desenvuelvan tendrán serias limitaciones por la falta de conocimiento, lo que requiere estudios base con análisis detallado de los factores causantes para poder elaborar políticas que permitan resolverla.

En nuestro país, hay diferencias obvias de cobertura y el acceso a los servicios en zonas urbanas y rurales, con mayor población en edad de estudio y menor nivel educativo (MTC, 2016).

Pero también, el acceso a banda ancha expone enormes diferencias debido a su difícil acceso; por un lado, la oferta no cuenta suficiente despliegue relacionado con las normas y modalidad contractual, y por el lado de la demanda, que requiere de capacidades especiales para hacer uso del servicio, lo cual es más notorio en las regiones fuera de la capital.

## **1.2. Aspectos Normativos y Generales**

Haciendo un análisis a la normativa podemos indicar que la educación a distancia en nuestro país está prevista en diversos documentos normativos como la Constitución Política del Perú, en la ley universitaria, ley general de educación, su reglamento; así como en los estatutos y normas internas de cada universidad acorde a su autonomía y libertad de cátedra, que sustentan su validez. Sin embargo, en la práctica operativa esto no se recoge en el proceso de formación como

veremos a continuación.

El gobierno central ha determinado políticas para la mejora de la calidad educativa a nivel superior, señalando directrices para el licenciamiento obligatorio y acreditación, para tal finalidad el 2006, se crea mediante la Ley N° 28740, el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) y como órgano competente para las instituciones de Educación Superior Universitaria al Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU); instituciones que antes de pandemia muy poco han trabajado en protocolos de la formación a distancia, sus lineamientos priorizan la educación clásica presencial, dando como resultados la acreditación de muchas escuelas profesionales en turismo que no contemplan en sus planes curriculares y perfiles de egreso contenidos sobre la importancia de la virtualidad en la formación autónoma del educando.

**En la nueva Ley Universitaria 30220 del 2014**, en su Cap. IV Evaluación, Acreditación y Certificación, en el Art. 47 sobre Modalidades para la prestación del servicio educativo y 47.1 de las modalidades para la prestación del servicio educativo universitario y 47.2 Las modalidades de estudio son las siguientes:

- Presencial
- Semi-presencial
- A distancia o no presencial (peruano, 2022)

A través de esta ley se hace oficial la creación de la Superintendencia Nacional De Educación Superior Universitaria (SUNEDU), cuya constitucionalidad fue ratificada por el Tribunal Constitucional el 26 de enero del 2016. La SUNEDU se convirtió en la responsable del licenciamiento para ofrecer el servicio educativo universitario.

Sin embargo, los reglamentos de la UNSAAC, No se alinearon a la norma superior; ya que en diversos Reglamentos internos como lo es el Reglamento Académico y otros, además el de docentes, No hacen alusión a la modalidad semi-presencial tampoco a la de distancia no presencial e incluso la descalifican, como es el caso de estudios de post grado en las modalidades remotas.

### **1.3. Ex Ante- Durante y Ex Post Del Proceso De Enseñanza-Aprendizaje (Virtual en la Escuela Profesional De Turismo – FACACET – UNSAAC**

#### ***1.3.1. Contexto Educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco***

Hoy en la UNSAAC, a pesar de la pandemia se forman académicamente un aproximado de 18 mil educandos en pregrado y unos 2,500 en posgrado. Contando con siete sedes: la de Cusco (la principal), y seis filiales ubicadas en Sicuani (Canchis), Yauri (Espinar,) Yanaoca (Canas), Santo Tomas (Chumbivilcas), Puerto Maldonado (Madre de Dios) y Andahuaylas (Apurimac). Todas ellas conforman 48 Escuelas Profesionales. En la actualidad tiene más de 330 años siendo la segunda más antigua, cuya fecha de fundación con Breve Papal y Real Cédula de 1692.

Siendo sus bases filosóficas referentes:

#### **1.3.1.1. Misión:**

“Brindar formación profesional científica, tecnológica y humanística, a los estudiantes universitarios; con valores, principios y responsabilidad social; reconociendo la diversidad natural-cultural, afirmando la interculturalidad y fortaleciendo nuestra identidad andino-amazónica, en un ambiente sano y seguro” (UNSAAC, 2022).

### **1.3.1.2. Visión:**

Los peruanos acceden a una educación que les permite desarrollar su potencial desde la primera infancia y convertirse en ciudadanos que valoran su cultura, conocen sus derechos y responsabilidades, desarrollan sus talentos y participan de manera innovadora, competitiva y comprometida en las dinámicas sociales, contribuyendo al desarrollo de sus comunidades y del país en su conjunto. (UNSAAC, 2022)

Información importante cuya aplicación es obligatoria por las diferentes escuelas profesionales a través de sus respectivos Planes de Estudio, los mismos que deben estar alineados a estos preceptos base, y como se aprecia no se hace alusión a contenidos de virtualidad lo que demuestra que los paradigmas y enfoques aún vigentes por universidades nacionales e incluso privadas y entre ellas la UNSAAC, priorizan la formación tradicional.

### ***1.3.2. Modelo Educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco***

**Enseñanza-aprendizaje**, es uno de los cuatro procesos misionales de la universidad (Figura 01), siendo los otros la investigación, la extensión universitaria y la proyección social. Atendiendo el “Enfoque de procesos”, podemos observar que el proceso de enseñanza-aprendizaje tiene los siguientes insumos:

- El currículo
- Los recursos humanos
- La infraestructura y equipamiento
- Programas de bienestar
- Recurso financiero
- Los grupos de interés

Nótese que dichos insumos en la Escuela de Turismo como lo es el Currículo no tienen contenidos de virtualidad; el recurso humano (docentes y administrativos) no tenían formación para dictar clases virtuales/servicio virtual y tampoco la infraestructura como equipamiento e instalaciones preveía la formación virtual.

Por ello se puede decir que los contenidos limitaban el proceso de formación virtual en la Escuela de Turismo, los modelos educativos macro son una proveniencia de lo normativo, dichos modelos expresan los paradigmas conceptuales y las resistencias ideológicas basadas en lo tradicional “zona de confort” que hasta hoy todavía tienen fuerte arraigo.

### ***1.3.3. Currículo por Competencias y la Formación Virtual***

El modelo formativo de la UNSAAC es el currículo por competencias que es el resultado de un proyecto formativo con un enfoque por competencias que considera una serie de elementos y componentes como son:

**Elementos variantes:** aquellos componentes que son capaces de permitir modificaciones en el currículo, con el propósito de hacerlo más pertinente eficaz y útil en la formación de las competencias del estudiante. Cosa que no sucedió ante los cambios y nueva tecnología que la sociedad y mercado laboral requieren; eso refleja el plan de estudios de la Escuela de Turismo; donde la flexibilidad curricular es mínima durante las últimas décadas.

**Elementos invariantes:** son los componentes curriculares resultado de las políticas institucionales, las normas y directivas organizativas; y como se vio la normativa en la educación superior tiene una orientación de formación tradicional. Los problemas del entorno socio-cultural, son ajenos y no son tomados en cuenta.

Conocer las necesidades del contexto es importante, por lo cual es necesario actualizar la currícula en las instituciones, con la finalidad de actualizar conocimientos y formar a los estudiantes para los nuevos retos, consolidando un perfil profesional direccionado hacia la solución de problemas del entorno, que la sociedad demanda. Como se dijo lo normativo hace que la Escuela de Turismo, NO haya podido generar variaciones, traduciéndose en un currículo restringido y que tiene como perfil profesional desempeños clásicos no abarca áreas ocupacionales alternativas, lo que no garantiza la pertinencia, en términos de empleo y empleabilidad.

#### ***1.3.4. Capacitaciones para Enfrentar la No Presencialidad (Virtualidad de la Formación) en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco***

Con Resolución Nro. CU-137 -2020-UNSAAC de 14/0/2020, se da aprobación al Plan de Adaptación de Educación No Presencial de la UNSAAC-VRAC; documento que comprende entre otros puntos las intervenciones: Gestión de Adaptación No Presencial de las Asignaturas; Seguimiento y Acompañamiento a Docentes y Estudiantes; y mitigación de riesgos.

Estas intervenciones elevan la GUÍA DE APRENDIZAJE DE EDUCACIÓN NO PRESENCIAL, para dar cumplimiento a las actividades aprobadas en el marco del Plan de Adaptación de Educación No Presencial y alineadas a las disposiciones formuladas por el Gobierno Central en la declaratoria de emergencia sanitaria en el país.

Esta Guía de Aprendizaje de Educación No Presencial, instituye un recurso académico con la finalidad de capacitar a todos los docentes en el uso de la plataforma educativa, así como sus respectivas herramientas, programación de actividades a realizar, organización del tiempo, metodologías, sistema de evaluación para el desarrollo de los semestres 2020-I y 2020-II; además

de asegurar y dar continuidad al servicio educativo en la UNSAAC

Por resoluciones N° CU-154-2020-UNSAAC y N° CU- 366 - 2020-UNSAAC son aprobadas la primera versión de la Guía de Aprendizaje de Educación No Presencial y posteriormente la segunda versión; cuyo objetivo principal es “Establecer los lineamientos generales que permitan adaptar el tránsito de los procesos pedagógicos de educación presencial a educación no presencial y dar continuidad el servicio educativo, de manera excepcional, de la Universidad Nacional de San Antonio abad del Cusco” (VRAC, 2020)

Con diferentes formatos de adecuación y normatividad vía resoluciones se dio cumplimiento a capacitaciones a los docentes de las diferentes escuelas profesionales, una de ellas fue el cumplimiento de la Resolución Nro. CU-141-2020-UNSAAC, con la cual se aprobaba el Reglamento de Educación Virtual para el aprendizaje de los estudiantes de la, se trataba de una Guía que tenía como objetivo capacitar en el formato de sílabo a desarrollar, así como proporcionar conceptos, procedimientos y modelos prácticos de la sesión de aprendizaje en el contexto universitario para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes de pregrado (UNSAAC, Materiales de capacitación acompañamiento pedagógico, 2020), para tal hecho, recoge los alcances del Reglamento de Educación Virtual y la Guía de Aprendizaje de Educación No Presencial, para el año académico 2020-I.

Imagen 1. Muestra el antes de la pandemia en cuanto contenidos y durante pandemia; los que cambiaron radicalmente

The image collage illustrates the shift in educational content and delivery methods. On the left, a poster for a 'TALLER DE INDUCCIÓN DOCENTES 2019-II (2º PARTE) DIDÁCTICA UNIVERSITARIA' is shown, featuring a photograph of a workshop and a table of topics and schedules. An orange arrow points from this poster to the right, where the logo of the 'UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO' is displayed. Below the logo, text identifies the 'ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN' and the 'GUÍA DEL PLAN DE SESIÓN DE APRENDIZAJE'. Further down, it lists 'RESPONSABLES' and the 'EQUIPO DE ACOMPAÑAMIENTO PEDAGÓGICO' for the year 2020. The bottom section of the collage consists of three screenshots from a Google Classroom interface. The first screenshot shows the 'GOOGLE CLASSROOM CAPACITACIÓN' page for the university, with links for 'VIDEOS DE CAPACITACIÓN PARA DOCENTES' and 'VIDEOS DE CAPACITACIÓN PARA ESTUDIANTES'. The second screenshot shows the 'CAPACITACIÓN PARA ESTUDIANTES' page, featuring a video thumbnail titled 'SOLUCIÓN A PROBLEMAS FRECUENTES' and a 'CLASSROOM BÁSICO - OBLIGATORIO' section. The third screenshot shows the 'CAPACITACIÓN PARA DOCENTES' page, also featuring the 'SOLUCIÓN A PROBLEMAS FRECUENTES' video and the 'CLASSROOM BÁSICO - OBLIGATORIO' section.

Las imágenes muestran que la Unidad de Red de comunicaciones paso a ser también una unidad de apoyo base para el proceso de capacitación en la formación virtual (link: <https://sites.google.com/unsaac.edu.pe/capitacion-classroom-unsaac/>), dando asistencia vía producción de videos tutoriales de la Plataforma Virtual de Aprendizaje Classroom.

Las capacitaciones vía videos tutoriales tenían los contenidos:

- Como crear una clase
- Como organizar mis clases usando temas
- Como agregar alumnos y profesor
- Como crear una tarea
- Como crear una evaluación tipo IBM
- Como agregar material o cursos
- Como crear, grabar y publicar una clase en vivo con Hangouts Meet
- Y otros

El Vicerrectorado de Investigación también cumple una labor de capacitación participando en diferentes aspectos con la comunidad Antoniana produciendo en coordinación con la Dirección Académica de Planeamiento y Evaluación (DAPE) así como con direcciones externas como la Dirección Académica de Responsabilidad Social (DARS) de la Pontificia Universidad Católica del Perú, así como la conexión con la Secretaria Técnica de la Red Peruana de Universidades (RPU) por ser parte integrante la UNSAAC.



Puso a disposición de docentes y alumnos el Catálogo de Herramientas digitales cuyo contenido es 120 aplicaciones y software para el aprendizaje (aplicaciones de plataforma educativa, soporte, video/videoconferencia), por su acceso (gratuita, limitada, pagada).

### 1.3.5. La Unsaac y Laspau Vía Cooperación Educativa Para Capacitaciones Para la Formación en la Virtualidad

Con la finalidad de avanzar en el establecimiento de programa de intercambio académico durante pandemia, programa de becas, desarrollo de profesores y líderes académico, se establece la cooperación con Laspau, organización afiliada a la Universidad de Harvard, con la finalidad de capacitar a la comunidad de docentes de los diferentes departamentos académicos. Pero fueron cursos de horas y sólo de tipo teórico basado en estudios de casos en los Estados Unidos, donde se capacitaban docentes de diferentes universidades y países por tanto no fue para el perfil específico de los docentes de la UNSAAC, que como se advirtió no tenían capacitación ni de nivel básico cuando se inició la pandemia. Por tanto, muchos contenidos tratados no pudieron ser asimilados por tratarse de una realidad diferente y más avanzada en el contexto educativo virtual. Curso de Capacitación para Docentes - UNSAAC “Metodología de la Investigación para Entornos Virtuales” llevado a cabo el 29/11/ 2021, por enlace ZOOM y enlace del classroom Seminario Taller de Capacitación en Herramientas Tecnológicas Orientadas a la Enseñanza Formativa Virtual del 09- 14/05/2022 en convenio con Innova ITPartners.



Cursos que al igual que los otros fueron durante horas y se tocaban temas básicos, sin una profundidad para el entendimiento del entorno digital, de que trata, como funciona, cuáles son sus lógicas Etc.

Se puede concluir que las capacitaciones fueron para sobre llevar de alguna manera la formación virtual impuesta; para que en algo se entienda la transformación digital.

*Entender que “lo digital”* no se resume al uso de buscadores en la red, uso de google académico, uso de redes sociales, sino va más allá y sobre todo entender que estamos en un entorno donde existe información y que está al alcance de todos; la idea es saber cómo encontrarla, como procesarla, haber aprendido lo que implica la transformación digital.

Así mismo, para facilitar el proceso de enseñanza virtual y dar apoyo económico y técnico se hizo entrega de chip y modem a docentes y estudiantes en dos oportunidades y así dar cumplimiento al Decreto de Urgencia N°107-2020.

#### **1.4. Breve Descripción de la Escuela Profesional de Turismo**

##### ***1.4.1. Ámbito de Estudio:***

###### **1.4.1.1. Localización y Contexto Formativo**

La Escuela Profesional de Turismo está ubicada en el campus universitario sito en la Av. de la Cultura; el nuevo pabellón (inaugurado el 2014 – inicio de obra 2010), consta de una infraestructura, mobiliario e instalaciones modernas para el contexto regional, sin embargo, sus talleres para el aprendizaje de las TIC son bastante limitados y tradicionales, siendo la mayor debilidad la falta de instalaciones de servicio de red que hasta antes y post pandemia todavía se adolece de dicho servicio.

Su fundación data del año 1964 a solicitud del Dr. Humberto Vidal Unda, en sus inicios pertenecía a la “Facultad de Letras y Ciencias Humanas” integrada al “Departamento Académico de Historia”. No obstante, con la ley universitaria N° 23733, se estableció como la “Carrera Profesional de Turismo” dentro de la facultad de ciencias administrativas, actualmente es parte de la Macro facultad de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y Turismo. Sus inicios académicos datan en el campus de “Perayoc” para posteriormente trasladarse al Paraninfo Universitario sito en la Plaza de Armas, posteriormente regresa al campus principal desarrollando sus clases en el pabellón de aulas múltiples mientras se construía el nuevo pabellón en el que actualmente se desarrollan las clases de formación académica.

**a. Misión:**

“Formar profesionales con excelencia, con cualidad de crítica rigurosa del fenómeno turístico en todos sus aspectos: cultural, administrativo, social, geográfico, político y económico. Profesionales con capacidades para enfrentar eficiente y eficazmente los retos que presenta la actividad turística” (Turismo, 2022).

**b. Visión:**

Para el 2025, se presenta como la primera institución formada en el ámbito nacional e internacional con profesionales altamente competentes que participan en la formación del estudiantado, siendo reconocido por su labor en provecho de la sociedad, los estudiantes egresados son aceptados por todo el ámbito laboral y cumplen funciones de manera adecuada demostrando su alta preparación conceptual, actitudinal y procedimental. (Turismo, 2022)

Como se mencionó líneas arriba, estas bases filosóficas de la Escuela de Turismo están alineadas a los aspectos macro de normas y al modelo educativo formativo de la UNSAAC; eso explica por qué no guarda relación con el nuevo paradigma de la sociedad que es la *era del conocimiento* a través de tecnologías de información donde el aprendizaje, des-aprendizaje y re-aprendizaje son un proceso continuo y permanente, por la creciente generación de saberes, donde los alumnos no deberían adquirir contenidos específicos en aulas magistrales que les preparen para la vida laboral, sino también *habilidades* que les permitan continuar su proceso de aprendizaje a lo largo de la vida.

Ese cambio que permita una mejor adaptación al nuevo sistema productivo, de generación de conocimiento todavía no está incluido, los retos que trae consigo la modernidad son ajenos aún.

#### ***1.4.2. Objetivo General***

Lograr que la Curricula de estudios de programas de turismo, en el proceso enseñanza-aprendizaje, forme un profesional en turismo reflexivo provisto de una amplia concepción humanística, científico, profesional, técnico y social comprometido con el desarrollo integral del Perú.

##### **1.4.2.1. Objetivos Específicos**

- Asegurar que el estudiante de turismo tenga claridad, precisión y manejo de los instrumentos teóricos del turismo y la actividad turística.

- Garantizar el aprendizaje de los conocimientos existentes de la actividad turística, de tal manera que permita producir nuevos conocimientos como producto de la investigación de la realidad y su aplicación en la misma.
- Preparar especialistas en turismo de alto nivel, capaces de entender, crear, preparar alternativas viables para resolver lo más complejos problemas del desarrollo turístico con un sentido creativo.
- Preparar especialistas con una concepción científica y tecnología capaces de analizar, ejecutar, monitorear empresas hoteleras y agencia de turismo y viajes, planeación y consultoría, investigación.

#### **1.4.2.2. Objetivos de Formación Profesional**

- “Preparar especialistas en turismo de alto nivel, capaces de entender, crear, preparar alternativas viables para resolver lo más complejos problemas del desarrollo turístico con un sentido creativo” (UNSAAC, 2020).
- “Preparar, especialistas con una concepción científica y tecnología capaces de analizar, ejecutar, monitorear empresas hoteleras y agenciasde turismo y viajes, planeación y consultaría, investigación” (UNSAAC, 2020).

### ***1.4.3. Plan de Estudios Específico y de Especialidad***

Se tomó el plan de estudios específico y de especialidad como cursos que se necesita profundizar en conocimiento y en práctica para que los alumnos puedan desenvolverse eficientemente en el campo laboral siendo estas:

1. Arqueología General
2. Folklore del Cusco y del Perú
3. Fundamentos de Contabilidad Turística
4. Informática Turística
5. Estadística Turística
6. Antropología Social
7. Historia del Arte
8. Teoría del Turismo
9. Matemática Financiera
10. Economía Turística
11. Atractivos Naturales del Cusco y del Perú
12. Análisis de Costos y Presupuestos en los Ss Tcos.
13. Instrucción Médica Básica
14. Inglés I
15. Inglés Turístico II
16. Inglés Turístico III
17. Inglés Turístico IV
18. Inglés Turístico V

19. Microeconomía Turística
20. Macroeconomía Turística
21. Gestión de Recursos Humanos en Empresas Ttcas.
22. Atractivos Culturales del Cusco y del Perú
23. Organización de Congresos y Convenciones
24. Turismo y Medio Ambiente
25. Interpretación Ambiental
26. Servicio de Recepción, Reserva y House Keeping
27. Marketing Turístico
28. Planificación Turística
29. Gestión de Museos y Centros de Interpretación
30. Proyectos Turísticos
31. Turismo de Aventura
32. Gestión de Destino Turístico
33. Turismo Sostenible
34. Potencial Turístico
35. Gestión de Empresas Turísticas
36. Organismos Turísticos
37. Gestión de Agencias de Viajes
38. Fundamentos de Hotelería
39. Transporte Turístico
40. Organización Hotelera
41. Aviación Comercial

42. Investigación Turística II
43. Cusco Turístico I
44. Cusco Turístico II
45. Ecoturismo
46. Gestión en Alimentos y Bebidas
47. Circuitos Turísticos del Perú
48. Circuitos Turísticos Internacionales
49. Turismo Alternativo
50. Seminario I
51. Seminario II
52. Calidad de Servicios Turísticos
53. PPP: Agencias de Viajes y Turismo
54. PPP: Hotelería

#### ***1.4.4. Descripción del Educando Durante Pandemia***

Ex ante pandemia, los alumnos matriculados según registros del Centro de Computo UNSAAC de la Escuela de Turismo eran 694 estudiantes matriculados; para inicio del confinamiento y semestre Académico 2020-I se redujo a 663 matriculados, correspondiendo a un 3% de deserción (manteniéndose a la fecha ese porcentaje de deserción), por los siguientes aspectos:

- No contaban con equipos necesarios para asistir a aulas meet ante requerimientos del nuevo formato de educación virtual.

- La economía no les permitía tener el servicio de internet para desarrollar las clases virtuales en forma idónea.
- No contaban con un ambiente en el domicilio adecuado para integrarse a las aulas meet.
- No contaban con suficiente capacitación en procesos de virtualidad y conectividad para ambientes de aula Google meet.
- No se desarrollaron las prácticas profesionales; no solo por las restricciones educativas en el marco de la emergencia, sino porque el Turismo al ser una de las actividades económicas más golpeadas, las empresas de servicios turísticos cerraron sus locales.

#### ***1.4.5. Diagnóstico de la Realidad Formativa en la Escuela de Turismo***

Luego de haber contextualizado el proceso de formación en la UNSAAC (bajo aspectos de políticas y normativas educativas de ámbito nacional), la descripción de los hechos a instancias internas en el nivel político, administrativo y operativo para enfrentar la emergencia sanitaria declarada por Covid-19, que abarcaba a los Departamentos Académicos y Escuelas profesionales podemos decir que los hallazgos son los siguientes:

El desarrollo de esta modalidad educativa, prácticamente ha sido resultado de una necesidad impuesta por la pandemia generando al mundo una emergencia sanitaria en la que todavía nos encontramos inmersos y a la vez obligación para dar continuidad al proceso formativo que era una necesidad y exigencia social resultado de ello se tomaron medidas a nivel de gobierno

central para que las instituciones educativas de todo nivel y entre ellas las universidades las implementen, mediante estrategias en el proceso de adecuación y formalización para la virtualidad; es así que se han optado por cambios desde los conceptuales (validar la educación virtual, aceptarla como parte del proceso formativo de la actualidad), metodológicos (implementar nuevos formatos y protocolos para el proceso académico de enseñanza-aprendizaje), tecnológicos (hacer uso de la tecnología que ya existía ex ante, pero también las nuevas versiones para los nuevos retos post pandemia) y, en gran medida atender, a la demanda social que reclamaba dar continuación a los procesos económicos, culturales y claro está, educativos. En ese escenario, la discusión sobre la educación a distancia en el Perú es en referencia a su validez, conveniencia y aporte a la educación de calidad.

También se acepta que estamos en la *sociedad del conocimiento* por lo tanto se debe tomar como nuevo paradigma educativo, para alcanzar altos niveles de exigencia de profesionalización con mayores competencias profesionales, de esta forma la educación a distancia llegue a ser competente, autónoma y calificada a través del uso de las nuevas TICs.

#### ***1.4.6. Diagnóstico FODA de la Formación Virtual***

##### **1.4.6.1. Fortalezas**

- En los dos últimos años, se ha visto la mejora continua de los programas y tecnología en general para la formación en línea de la cual se han beneficiado docentes y estudiantes, sepue de decir que hoy existe mayores facilidades de acceso a la tecnología por ello las continuas capacitaciones para los nuevos aplicativos y tecnología.

- Es innegable que hay un aumento de interés por esta modalidad de formación; ya que reduce barreras como las geográficas facilitando el acceso a la educación del estudiante desde sus lugares de origen, independientemente de donde residan y proporciona flexibilidad en el horario, el acceso es más directo no hay que movilizarse como se hacía para clases presenciales que dependía de factores como del tráfico y otros, lo cual facilita la organización del tiempo personal del estudiante, respetando la vida familiar, social y laboral. Muchos docentes dictaron sus clases desde provincias diferentes a Cusco, incluso desde otras regiones, lo propio paso con alumnos.
- La reducción de costos también es innegable al evitar gastos de traslados o residencia en un lugar diferente por parte de los estudiantes de provincias y docentes que se fueron vivira zonas rurales para enfrentar la pandemia.
- La autonomía que ha percibido el estudiante tiene la ocasión de ampliar su capacidad de autorregular su propio aprendizaje lo cual favorece a la formación de actitudes y valores de responsabilidad, disciplina y compromiso para alcanzar su autonomía. En ese sentido, el rol del estudiante pasó de ser pasivo a más activo ya que genera tácticas para cumplir tareas colaborativas, eso lo hace más creativo e innovador.
- La formación de un nuevo perfil de docentes será el gran desafío. Formar al docente no solo en el manejo de las TIC, pero también para la innovación pedagógica, que haga de los estudiantes seres capaces de producir conocimiento; claro está que pare

ellos se debe partir

- de reformas de más alto nivel desde el orden político, normativo y planes educativos que cambien las estructuras de los sistemas educativos tradicionales y que otorguen mayor valía al papel de las TIC en los currículos.

#### **1.4.6.2. Debilidades**

##### **Crisis en la formación de estudiantes universitarios:**

El cierre de la universidad y Escuela de Turismo trajo consigo:

- Costos educativos directos: se interrumpió y redujo el aprendizaje lo que se tradujo en el aumento de la inequidad del aprendizaje (los que tenían mayores comodidades y economías se posicionaron más), por otro lado, los alumnos se desviaron de la universidad ya que sus nuevos ambientes familiares y económicos fueron priorizados.
- Impactos en la salud y seguridad: por la crisis económica que golpeó más a sectores de escasos recursos su situación nutricional bajó, eso conllevó a un deterioro de la salud mental y por tanto el efecto mayor fue el incremento de la vulnerabilidad.
- La salud mental de los estudiantes se debilitó debido al aislamiento por el cambio brusco de una modalidad a otra, donde el distanciamiento social generó crisis sobre las familias, con el consecuente comportamiento peligroso de los educandos.
- La crisis económica como efecto de la pandemia:

- La inequidad en el aprendizaje creció, los estudiantes con mayores economías y apoyo familiar tuvieron mejores rendimientos.
- Aumentó la tasa de deserción universitaria ya que se priorizó el trabajo para tener ingresos y así sobre llevar la crisis económica que golpeo al sector turismo.
- El gobierno central redujo el gasto en la educación priorizando otros sectores como el de salud, lo que se traduce en una menor calidad educativa, ya que los docentes al no tener apoyo con tecnología acorde a las circunstancias su proceso de formación bajó.

#### **1.4.6.3. Oportunidades**

- Las tendencias educativas se ubican con estrategias de integración entre las modalidades presencial y virtual (con mayor uso de las TIC), pero también cambio de paradigma educativo-cultural para que el estudiante sea protagonista del proceso enseñanza- aprendizaje de calidad.
- La cada vez mayor exigencia de la calidad en la educación en turismo, hace que la modalidad a distancia deba ser planificada con una cualificación de docentes que deben incluir en sus asignaturas diversidad de actividades, interacción virtual provocando el ejercicio de la discusión y vía la retroalimentación reforzar y profundizar contenidos, que sean motivadores para el trabajo en equipo y de manera independiente.
- El modelo tradicionalmente conocido como e-learning, es de particular importancia

porque guían, gran parte del proceso de aprendizaje del estudiante. Asimismo, la comunicación dentro del aula virtual es un factor importante para el éxito de los estudiantes.

#### **1.4.6.4. Amenazas**

- Si la situación continua se prevé aumento de la pobreza de aprendizaje, eso se verá reflejado en la mala formación del capital humano, haciendo que los sectores productivos del turismo bajen de calidad en sus ofertas y capacidad productiva, haciendo menos competitivo al sector, con el consecuente malestar social y agravamiento de la brecha con países con mayores tecnologías.
- El sistema educativo post pandemia debe priorizar la implementación de políticas para *“novolver al pasado”*, aquel con altos niveles de inequidad y avances lentos. La oportunidad de “reconstruirse mejor” vía la utilización de estrategias de salida más efectivas que respalden las mejoras en la evaluación, la pedagogía, la tecnología, financiamiento y la participación de los padres.
- Los estudiantes de turismo que necesitan más educación para enfrentar y salir de la pobreza serán quienes, estén más privados de una formación de calidad debido a la crisis, incrementándose el malestar social entre los jóvenes.

## CAPÍTULO II

### 2.1. Metodología de Investigación y Tabulación de Resultados

### 2.2. Tipo y Nivel de Investigación.

#### 2.2.1. Tipo de Investigación

Según Hernández (2014) es de enfoque cuantitativo porque se aplica encuestas para determinar valores de la población y muestras de educandos.

El diseño de investigación es de tipo **no experimental-transeccional de tipo correlacional**; no experimental porque no se manipulan las variables ya que se observan las dos variables que son conformantes de un suceso con diferentes instrumentos y transeccional porque se estudia en un solo momento, durante la duración del proceso obligatorio de educación virtual, emitido por el Ministerio de Educación. *Correlacional* ya que se mide las variables proceso de enseñanza-aprendizaje en línea versus formación del estudiante y así establecer la relación estadística entre las mismas (correlación).

#### 2.2.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación se refiere a la amplitud, profundidad, complejidad y precisión como la que se plantean y resuelven los problemas científicos en un campo particular.

- **Nivel pre teórico:** “Es dominante descriptivo por diversas limitaciones, se encuentra en la búsqueda de variables relevantes, acumular de datos, clasificar y formular hipótesis para establecer relaciones entre variables que permitan obtener generalizaciones

empíricas” (Aco Cataldo, 1980).

El nivel de investigación utilizado es **pre-teórico**, ya que la investigación describe la realidad del estudio, se acumulan datos a través de instrumentos de recolección de datos y se proponen hipótesis para establecer relaciones entre las variables del estudio.

### **2.3. Unidad de Análisis**

La unidad de análisis para Cohen & Gómez (2019) se enfoca en la Escuela Profesional de Turismo-FACACET/UNSAAC como estudio caso, donde se imparte la modalidad de educación en línea, siendo la otra unidad los estudiantes de los semestres de confinamiento según disposición del Ministerio de Educación.

### **2.4. Población de Estudio**

Para la presente investigación la población se determina por el número de los estudiantes matriculados en el semestre 2020-I de la Escuela de Turismo.

### **2.5. Tamaño de Muestra**

El tamaño de la muestra se tomará como muestra la totalidad de estudiantes matriculados, se usará la fórmula de muestreo de tipo probabilístico, ya por ser una investigación cuantitativa y por qué todos los estudiantes que componen la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados para la muestra.

#### ***2.5.1. Tamaño de Muestra de Estudiantes Matriculados***

Según el Centro de Computo de la UNSAAC los estudiantes matriculados el

presente semestre 2020-I, son 654.

Para determinar la muestra según el número de anfitriones:

$$\frac{n = (Z)^2 (p) (q)}{(N)}$$

N = población (654)

Z = nivel de confianza (1.96)

p = probabilidad de éxito (0.5)

q = probabilidad de fracaso (0.5)

e = nivel de error (+ - 0.05)

n= tamaño de la muestra

$$\frac{n = (1.96)^2 (0.5) (0.5) (654)}{(0.05)^2 (654 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n= 242 alumnos

## 2.6. Técnicas e Instrumentos

Tabla 2. Técnicas e instrumentos

Técnica	Instrumento
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Diseño biblio-integrativo</li> <li><input type="checkbox"/> Encuestas a alumnos</li> <li><input type="checkbox"/> Tabulaciones interpretación de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Buscadores académicos online</li> <li><input type="checkbox"/> Guía de encuestas online</li> <li><input type="checkbox"/> Tabuladores de resultado</li> <li><input type="checkbox"/> Programas estadísticos y graficadores Software SPSS.</li> <li><input type="checkbox"/> Material de apoyo (computadora, impresora)</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

### 2.7. Técnicas de Recolección de Información

- Revisión y balance biblio-integrativo de fuentes bibliográficas y de antecedentes de estudios sobre el tema investigado y aquellos relacionados.
- Encuestas

### 2.8. Técnicas de Análisis e Interpretación de Datos

- Se utilizará el sistema computarizado, Word, Excel, SPSS, graficadores y otros.
- Estadísticas

### 2.9. Resultado de Encuestas a Muestra de Estudiantes

#### **Grafican los siguientes resultados:**

Como estrategia y para contextualizar la presente investigación en el tema de la virtualidad se usó el modelo Google Forms para encuestas, lo cual no sólo garantizo la participación de la totalidad de alumnos propuestos como muestra, incluso más que

respondieron 100 alumnos adicionales, lo cual se acepta para lograr datos más objetivos y reducir el error que se detalla a continuación:

*Imagen 2. Encuesta de Google Forms*



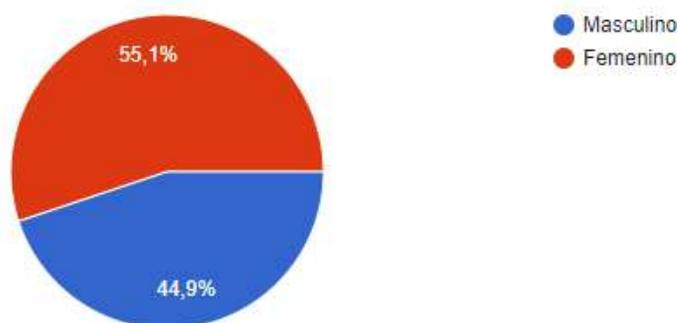
Fuente: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeLyKz7tUrIpp6x5MJSsG5M1XLH\\_UK99AFezWQI7NYms6k9cQ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeLyKz7tUrIpp6x5MJSsG5M1XLH_UK99AFezWQI7NYms6k9cQ/viewform?usp=sf_link).

### **2.9.1. Primera Parte: Preguntas para el Perfil Demográfico**

*Gráfico 4. Porcentajes comparativos de estudiantes por género*

1.1. Genero

343 respuestas



Fuente: Resultados de encuestas Google forms

Género: Masculino 44.9% versus femenino de 55.1%; lo que describe que la mayor

cantidad de estudiantes lo compone el género femenino, cuya diferencia es de 10.1%, lo que describe que para ambos géneros las respuestas se tomaran en cuenta por igual independiente del género.

**Año de inicio de estudios:** Con esta pregunta la idea era tener rango de grupos vía códigos, en relación con el año de inicio de estudios. Se percibió que hay alumnos desde el 2009-I hasta el 2021-I; a los mismos que se les contacto vía E-mail para que puedan expresar su percepción en cuanto a la formación virtual, no sólo alumnos de los últimos ciclos de estudio, sino en general a todos. Por otro lado, podemos decir que las respuestas son del promedio de alumnos y no de un grupo en particular, lo cual le da mayor validez.

**Lugar de proveniencia (provincia, distrito):** En esta pregunta los resultados son reveladores ya que se constata que casi el 50% son de otra provincia diferente a la del Cusco (163 lo que hace un 48%); este dato es fundamental para hacer las relaciones de las respuestas con el nivel de lejanía de sus hogares, lo que genera mayor dificultad en la conectividad; aspecto que conlleva al efecto de descalificación de este tipo de formación.

Además, sabiendo que un buen porcentaje de estudiantes son procedentes de provincias, las políticas de estado para la mejora de infraestructura de cobertura de internet debe ser un aspecto clave, generando mayor inclusión, reducción de deserciones y forjar menor inequidad en la educación.

**Si trabaja y estudia o sólo estudia:** El 65% trabaja y estudia (dato que se incrementó durante la pandemia por la facilidad de no asistir físicamente y poder unirse a las aulas virtuales desde cualquier lugar), lo que implica que su tiempo para dedicarse exclusivamente a los estudios

es menor, y como resultado muchas de las sesiones de clases virtuales las hacían en sus ambientes laborales; lo cual impedía una asimilación de contenidos.

Pero también se relaciona con la crisis económica que generó la pandemia haciendo que los miembros de una familia tengan que trabajar dejando en segundo plano la educación.

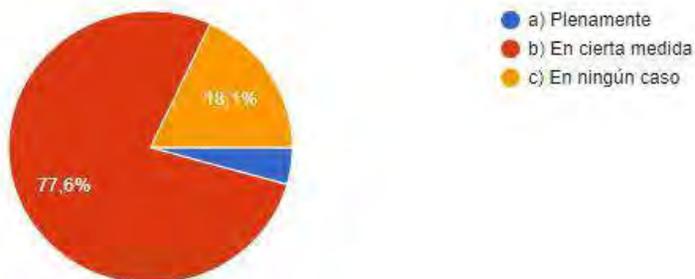
## 2.9.2. Segunda Parte: Preguntas Sobre el Proceso de Enseñanza Aprendizaje en Línea y la Formación del Estudiante

### 2.9.2.1. ¿Considera que los Medios Tecnológicos Usados en Clases Virtuales Han Suplido las Clases Presenciales en su Formación?

Gráfico 5. Medio tecnológicos virtuales versus clases presenciales

1. ¿Considera que los medios tecnológicos usados en clases virtuales han suplido las clases presenciales en su formación?

343 respuestas



Fuente: Resultados de encuestas Google form

La mayoría con un 77.6% dice que en alguna medida el uso de los medios tecnológicos (TICs) empleados en las clases virtuales han suplido a las presenciales; se deduce que hay una aceptación ya que la virtualidad era la única manera de dar continuidad al proceso de enseñanza y formación, pero no es una aceptación plena.

Incluso un 18,1 % indica que de ninguna manera lo ha suplido o igualado; pero también, un

porcentaje minoritario 4.3% dice que sí lo suplió.

Son inicios de un cambio en la percepción de la enseñanza a nivel universitario que pesar de las dificultades que en cierta medida son directas con la formación virtual impartida por la universidad (modelo educativo, pedagógico y acciones curriculares) así como de manera directa con el gobierno y sus políticas de conectividad; por ejemplo, la falta de conectividad por la baja cobertura de internet.

### 2.9.2.2. ¿La Tecnología y la Virtualidad en Clases, Creo Barreras para el Aprendizaje en su Formación?

Gráfico 6. Tecnología para la virtualidad en clases



Fuente: Resultados de encuestas Google forms

La mayoría en un 43.4% indica que la tecnología (TICs, internet) si ha creado ciertas barreras en su aprendizaje y la considera limitada, se deduce que la tecnología es un aspecto clave en la formación de conocimientos pero que aún cuenta con limitaciones en nuestro país, creando conflictos tanto en docentes como alumnos. Desde la economía para tener el equipo mínimo, así como recibir el servicio de internet.

El segundo porcentaje que es de 24,5 %, advierte que la tecnología en la virtualidad de clases sí es adecuada, pero con algunas limitaciones. De ambas respuestas podemos inferir que sí hay un porcentaje mayoritario (67,9%) que NO anula a la tecnología para las clases virtuales lo que implica que sí hay una aceptación de la formación en la virtualidad.

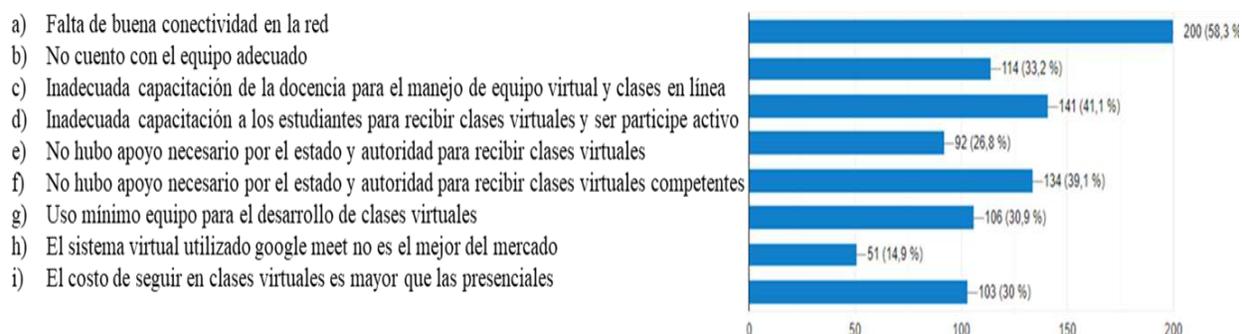
### 2.9.2.3. ¿Cuáles Han Sido los Principales Obstáculos para Recibir Clases Virtuales en su Formación? Puede Marcar Varias Alternativas:

Gráfico 7. Principales obstáculos para recibir clases virtuales

3. ¿Cuáles han sido los principales obstáculos para recibir clases virtuales en su formación? Puede marcar varias alternativas:



343 respuestas



Fuente: Resultados de encuestas Google forms

Dos cientos encuestados que representa el 58,3% que hacen la mayoría indican que el principal obstáculo para recibir clases virtuales fue la falta de conectividad de este punto inferimos, que el principal factor fue el lugar de su procedencia (zona rural); ya que la mayoría de los encuestados indicaron que son de provincia distintas a la del cusco donde la cobertura de internet es limitada.

Pero también el 41,1% (141 alumnos) indica que es por parte de la inadecuada capacitación de los docentes en manejo de TICs y clases en línea, también tiene un porcentaje considerable,

muestra que la virtualización de la formación no ha cumplido su rol y el proceso de enseñanza-aprendizaje tiene deficiencias que se relacionan con la falta de capacitación para el mejor desarrollo de clases en línea.

En tercer lugar, con el 39,1% (134 alumnos) indican que otro obstáculo importante fue la falta de apoyo por parte del gobierno, eso se traduce que las dificultades anteriormente citadas mucha responsabilidad le corresponde al estado y autoridad de la UNSAAC por no haber previsto mayor presupuesto con lo cual se hubiera mejorado todo el proceso.

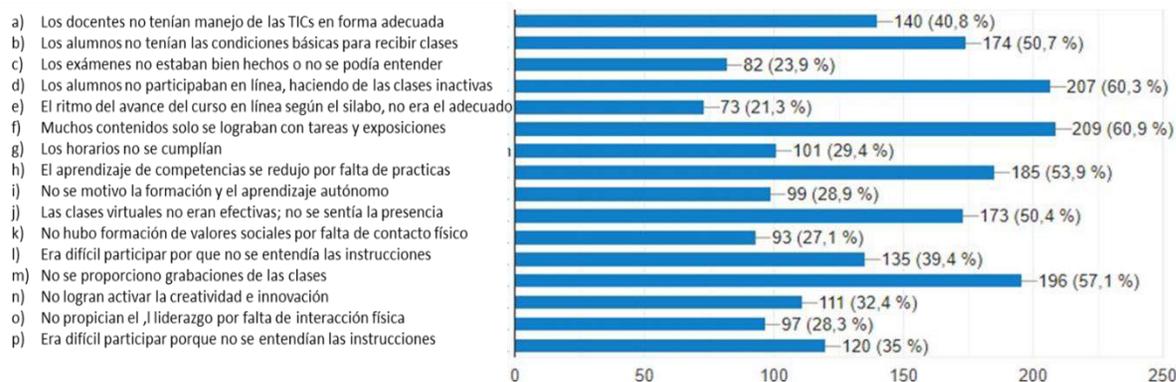
El 33,2% (114 alumnos) indica que se debió a la disponibilidad de equipos para seguir las clases eran inadecuados por ello que un buen porcentaje 30,9% (106 alumnos) indica que los equipos que se usaron para el avance de clases virtuales fue mínimo (equipo móvil) dando a entender que se debió usar más tecnología que está al alcance.

#### 2.9.2.4. ¿Cuáles Han Sido las Principales Carencias en el Desarrollo de las Clases Virtuales en su Formación? Puede Marcar Varias Alternativas:

Gráfico 8. Principales carencias en el desarrollo de clases virtuales en la formación

4. ¿Cuáles han sido las principales carencias en el desarrollo de las clases virtuales en su formación? Puede marcar varias alternativas: [Copiar](#)

343 respuestas



Fuente: Resultados de encuestas Google form

Las respuestas exponen varias carencias: siendo la principal aquella relacionada a que muchos contenidos se dejan para que el alumno lo haga y termine en una exposición 60,9% (209 alumnos), dando a entender que no hay la dinámica del docente que debe ser el puente entre los conceptos y su entendimiento se deja en demasía a la autonomía del alumno.

El otro aspecto es la poca interacción de los alumnos durante las sesiones meet 60,3% (207 alumnos), se traduce que hay una necesidad de cooperación lo cual se hace más difícil el trabajo en ambientes virtuales, se atribuye a la falta de conectividad, débil señal, equipos inadecuados y otros factores que limitan esa interacción fundamental en la formación de conceptos.

Otro aspecto identificado es el relativo a que no se proporciona grabaciones de las clases virtuales desarrollados a través del Google meet; se traduce a que como los estudiantes hacen las clases en ambientes no adecuados (muchos de ellos desde sus centros de trabajo), necesitan tener un reforzamiento (feedback) para su formación virtual por ello un 57,1% (196 alumnos) lo reclaman. La carencia relacionada a la falta de ambientes adecuados tiene un 50,7% (174 alumnos) que como se vio líneas arriba es la que genera muchas de las otras carencias; es importante tomar en cuenta este aspecto ya que se podría decir que en la virtualidad es el aspecto que más brechas ha causado en relación con la formación del estudiante, ya que uno de los mayores desafíos cuando se estudia en línea son las distracciones.

### 2.9.2.5. ¿Considera que las Competencias de los Cursos en su Formación Virtual, No se Lograron Por la Falta de Prácticas?

Gráfico 9. Competencias de cursos no logrados por falta de prácticas en la formación virtual



Fuente: Resultados de encuestas Google forms

Las respuestas podrían considerarse hasta ilógicas, dado que las prácticas en el primer y casi segundo año de pandemia no se dieron; por un lado, por la alerta sanitaria y por otro lado, que como se mencionó el Turismo fue la actividad más golpeada cerrando muchas empresas del sector; en ese contexto un 40,5% que es el mayoritario indica que se lograron en cierta medida, consideramos que los docentes con el fin de desarrollar determinados cursos que requieren de parte práctica (inglés I,...V, Informática, IBM etc.) tuvieron que reinventar la manera de aplicar dichas prácticas haciendo uso de medios tecnológicos ya que nuestra escuela es eminentemente no experimental a diferencia de otras que son netamente experimental (biología, farmacia, medicina, odontología etc.). Incluso solo un 44% (ni la mitad) indica que no se lograron las competencias en cursos de carácter práctico a lo cual inferimos que fueron cursos que necesariamente necesitan la salida a campo ( turismo de aventura, ecoturismo, turismo y medio ambiente etc.). por otro lado, el ítem “en ningún caso se lograron” es uno de los minoritarios incluso aparece la respuesta que se lograron plenamente.

Datos importantes; para replantear las competencias a través de una currícula actualizada y contenidos de sumillas donde los cursos de carácter teórico-práctico exponga con claridad cómo se desarrollarán dichas prácticas.

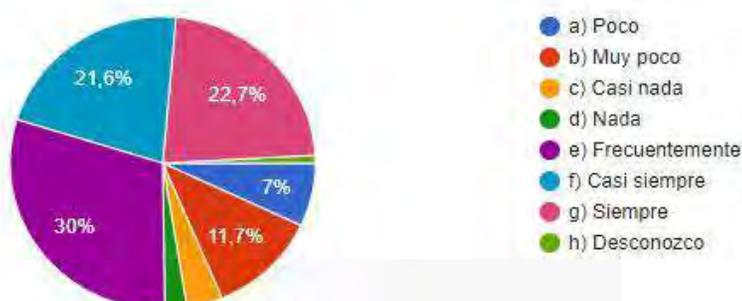
### 2.9.2.6. ¿Considera que los Usos de las TIC Ayudan a Mejorar su Rendimiento Académico y Formación?

Gráfico 10. *Uso de las TIC para el rendimiento académico y formación*

6. ¿Considera que los usos de las TICs ayudan a mejorar su rendimiento académico y formación?



343 respuestas



Fuente: Resultados de encuestas Google forms

Sólo un 30% indica que las TICs ayudan en su formación, lo cual es mínima respuesta también preocupante e incluso se podría decir fuera de contexto; hoy se sabe que las TICs son un aspecto clave en toda profesión y actividad económica y mucho más en el Turismo, sin embargo, la respuesta nos lleva a dos escenarios: las TICs usadas en su formación fueron básicas lo cual no conlleva a un buen desarrollo académico o bien no se les ha enseñado el potencial de su uso.

Pero también un 22,7 % indica que sí es determinante el uso de la TIC en su rendimiento y formación, quiere decir que sí hay un grupo de estudiantes que, si conocen y ponen en operación esta tecnología, podríamos decir que tal vez son aquellos que tienen la capacidad económica para usarla.

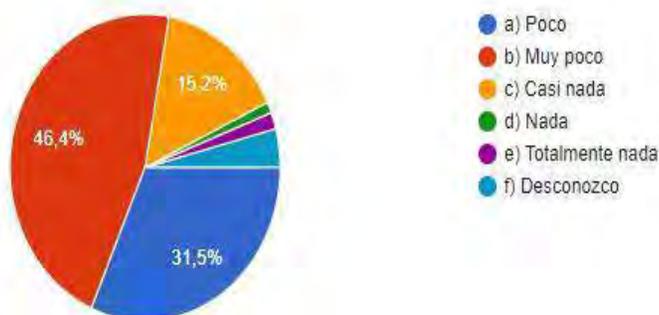
### 2.9.2.7. ¿Considera que los Medios Técnicos y Didácticos Utilizados por la Docencia Han Servido en su Formación Profesional (Competencias y Habilidades)?

Gráfico 11. *Medios técnicos y didácticos utilizados por la docencia han servido en su formación profesional (competencias y habilidades)*

7. ¿Considera que los Medios técnicos y didácticos utilizados por la docencia han servido en su formación profesional (competencias y habilidades)?



343 respuestas



Fuente: Resultados de encuestas Google forms

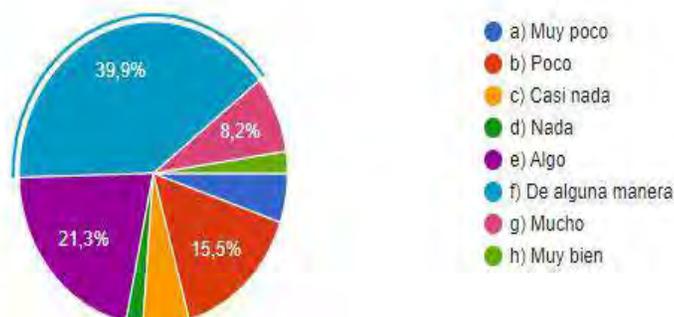
Esta pregunta hace referencia a los hard que sería la tecnología y lo soft que sería la pedagogía, la enseñanza se supone en el entorno virtual, y como se aprecia un 46,4% (casi la mitad) indica que muy poco le han servido en su profesionalización seguido de un 31,5% que dice poco y casi nada un 15,2%; se traduce, sumando estos ítems negativos (en el rango poco y casi nada) 93.1% prácticamente anula estos años de virtualidad en su formación. Respuestas que dan una idea de la brecha que ha generado este proceso impuesto abruptamente y que los que más han sentido el choque son los estudiantes, que incluso se podría decir que estos años no fueron formados como esperaban y eso es preocupante porque se tendrá a un buen grupo de profesionales con menores capacidades y competencias y poco competitivos en el mercado laboral.

### 2.9.2.8. ¿Considera que los Docentes se Han Adaptado en el Entorno Virtual y No Afecta a su Formación Profesional?

Gráfico 12. *Docentes y su adaptación al entorno virtual para la formación profesional*

8. ¿Considera que los docentes se han adaptado en el entorno virtual y no afecta a su formación profesional? [Copiar](#)

343 respuestas



Fuente: Resultados de encuestas google form

Las alternativas negativas (rango muy poco - de alguna manera) suman más del 85%, respuesta que grafica la percepción del alumno en cuanto al proceso de virtualidad del docente en su formación, se traduce en que la virtualidad no ha cumplido con la formación a pesar de los esfuerzos, notándose que no han sido suficientes y muchas veces improductivos, realidad que muestra la mala calidad educativa durante el tiempo de pandemia, que debe preocupar al estado para generar alternativas de mejora con carácter de urgencia.

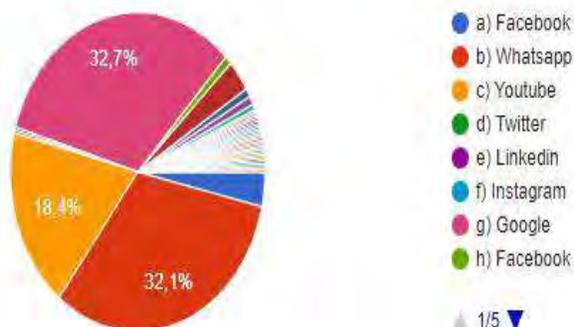
### 2.9.2.9. ¿Cuál de los Sigüientes Programas Usaron los Docentes en Clases en Línea?

Gráfico 13. Programas usados por docentes en clases en línea

9. ¿Cuál de los siguientes programas usaron los docentes en clases en línea?

 Copiar

343 respuestas



Fuente: Resultados de encuestas Google form

Las respuestas dan mayor significación al entorno Google vía Meet, al WhatsApp y YouTube, que son los más conocidos y usados, se traduce que en la virtualidad muy poco se ha usado nuevos aplicativos de redes sociales y otros que la tecnología pone a disposición, implica que los docentes no han sido formados más allá de lo básico o bien no ha habido necesidad del uso de otros aplicativos.

### 2.9.2.10. ¿Qué Características Deberían Tener Las Clases Virtuales Para Facilitar su

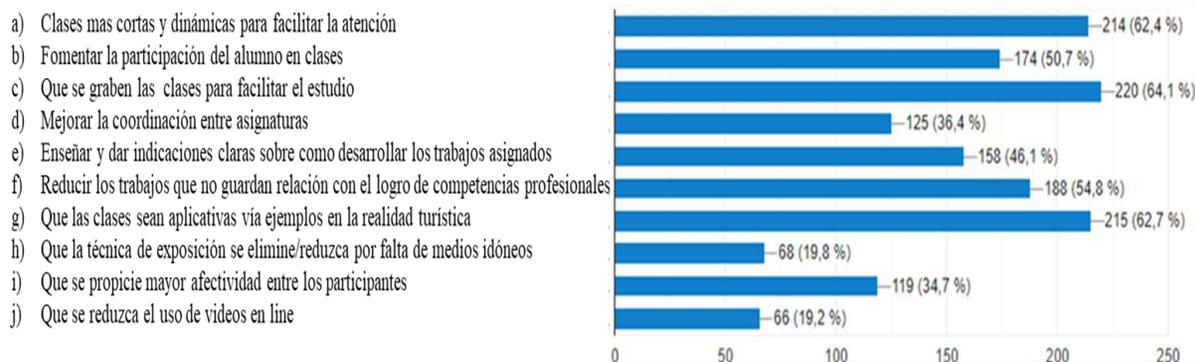
#### Atención y Mejorar su Formación (Puede Marcar Más De Uno):

Gráfico 14. Características que deben tener las clases virtuales para facilitar atención y mejorar su formación

10. Qué características deberían tener las clases virtuales para facilitar su atención y mejorar su formación (puede marcar más de uno):



343 respuestas



Fuente: Resultados de encuestas Google forms

En primer lugar, está ocupado por 64,1% que representa 220 alumnos, quienes indican que para mejorar el aprendizaje en el proceso de formación virtual debían grabarse las clases, que como ya se indicó; al trabajar la mayoría de los alumnos y vivir fuera de la urbe donde las condiciones de conectividad son limitadas hacen que esta sea su prioridad.

También se debe resaltar que el 62,7% que hacen 215 alumnos, indican que el desarrollo de las clases virtuales debía ser aplicativo vía ejemplos en la realidad regional; también se explicó que hay una observación a los trabajos excesivos y exposiciones que no las consideran aplicativas, así mismo, es muy diferente a las prácticas que como se vio no son observadas, pero sí el hecho que los contenidos tratados en la virtualidad deben ser trabajados en ejemplos reales. También consideran importante un 62,4% representado por 214 alumnos, el hecho que las clases sean más cortas en cuanto a tiempo se traduce es que el tiempo similar al de las presenciales no es funcional en el contexto de la virtualidad; como también indican la importancia del dinamismo, que ya se advirtió como un aspecto fundamental donde tanto el profesor como alumnos deban generar esa dinámica, pero eso está sujeto al equipo y conectividad.

## 2.10. Resultados SPSS

### a) Hipotesis General

La implementación del proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19, afecta directa y significativamente en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad De San Antonio Abad del Cusco, Se plantea:

- **H<sub>0</sub>**: La implementación del proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID19, no afecta directa y significativamente en la formación del estudiante de la Escuela Profesionalde Turismo de la Universidad De San Antonio Abad del Cusco.
- **H<sub>1</sub>**: La implementación del proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19, afecta directa y significativamente en la formación del estudiante de la Escuela Profesional deTurismo de la Universidad De San Antonio Abad del Cusco.

Tabla 3. Correlación entre el proceso de enseñanza aprendizaje en línea y formación

		Proceso de enseñanza aprendizaje en línea		Formación
Rho de Spearman	Proceso de enseñanza aprendizaje en línea	Coefficiente de correlación	1,000	,858**
		Sig. (bilateral)	.	000
	Formación	N	343	343
		Coefficiente de correlación	,858**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	343	343

\*\**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la prueba de correlación de Spearman aplicado a las variables Proceso de enseñanza aprendizaje en línea y formación, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $r = 0.858^{**}$ , que alcanza un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. De esemodo, afirmamos la implementación del proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19, afecta directa y significativamente en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad de San Antonio Abad del Cusco.

### **b) Hipótesis Específica 1**

El proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19 en el contexto del marco legal: nacional universitario y su incidencia en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo – UNSAAC es condicionada, excluyente y limitada, Se plantea:

- **H<sub>0</sub>**: El proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19 en el contexto del marco legal: nacional universitario y su incidencia en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo – UNSAAC no es condicionada, excluyente y limitada.
- **H<sub>1</sub>**: El proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19 en el contexto del marco legal: nacional universitario y su incidencia en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo – UNSAAC es condicionada, excluyente y limitada.

Tabla 4. Correlación entre las características del proceso enseñanza aprendizaje en línea y formación

			Características del proceso enseñanza aprendizaje en línea	Formación
Rho de Spearman	Características del proceso enseñanza aprendizaje en línea	Coefficiente de correlación	1,000	,543**
		Sig. (bilateral)	.	000
		N	343	343
	Formación	Coefficiente de correlación	,543**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	343	343

\*\**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la prueba de correlación de Spearman aplicado a las variables Proceso de enseñanza aprendizaje en línea y formación, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $r = 0.543^{**}$ , con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. De ese modo, se puede afirmar que el proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19, en el contexto del marco legal: nacional universitario y su incidencia formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo - UNSAAC es condicionada, excluyente y limitada

### c) Hipótesis Específica 2:

La percepción del estudiante en relación al proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19 de la Escuela Profesional de Turismo- UNSAAC es insuficiente y carente.

- **H<sub>0</sub>**: La percepción del estudiante en relación al proceso de enseñanza aprendizaje en línea,forzada por COVID 19 de la Escuela Profesional de Turismo-UNSAAC no es insuficiente y carente.
- **H<sub>1</sub>**: La percepción del estudiante en relación al proceso de enseñanza aprendizaje en línea,forzada por COVID 19 de la Escuela Profesional de Turismo-UNSAAC es insuficiente y carente.

*Tabla 5. Correlación entre la percepción del estudiante y el proceso de enseñanza aprendizaje en línea*

			Percepción del estudiante	Proceso de enseñanza aprendizaje en línea
Rho de Spearman	Percepción del estudiante	Coefficiente de correlación	,000	,034
		Sig. (bilateral)	.	,528
		N	343	343
	Proceso de enseñanza aprendizaje en línea	Coefficiente de correlación	,034	1,000
		Sig. (bilateral)	528	.
		N	343	343

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicado a las variables Percepción del estudiante y Proceso de enseñanza aprendizaje en línea se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $r = 0.034^{**}$ , con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. De ese modo, se puede afirmar que el proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19 en el contexto del marco legal: nacional universitario y su incidencia en la formación del estudiante de

la Escuela Profesional de Turismo – UNSAAC es insuficiente y carente.

**d) Hipótesis Especifica 3:**

Las políticas estrategias y educativas de mejora para el proceso de enseñanza aprendizaje en línea, son relevantes para reducir la exclusión, el condicionamiento y las limitaciones en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo-UNSAAC.

- **H<sub>0</sub>:** Las políticas estrategias y educativas de mejora para el proceso de enseñanza aprendizaje en línea, no son relevantes para reducir la exclusión, el condicionamiento y las limitaciones en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo-UNSAAC.
  
- **H<sub>1</sub>:** Las políticas estrategias y educativas de mejora para el proceso de enseñanza aprendizaje en línea, son relevantes para reducir la exclusión, el condicionamiento y las limitaciones en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo-UNSAAC.

Tabla 6. Correlación entre las políticas y estrategias de mejora y la mejora de la formación del estudiante

			Políticas y estrategias de mejora	Mejora de la formación del estudiante
Rho de Spearman	Políticas y estrategias de mejora	Coefficiente de correlación	1,000	-,991**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	343	343
	Mejora de la Formación del estudiante	Coefficiente de correlación	-,991**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	343	343

\*\**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la prueba de correlación de Spearman aplicado a las variables Políticas y estrategias de mejora y Mejora de la formación del estudiante, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $r = -0.991^{**}$ , con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. De ese modo, se puede afirmar que las políticas estrategias y educativas de mejora para el proceso de enseñanza aprendizaje en línea, son relevantes para reducir la exclusión, el condicionamiento y las limitaciones en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo-UNSAAC.

## CAPITULO III

### 3.1. SISTEMA DE PROPUESTAS

### 3.2. ANTECEDENTES

Las propuestas que a continuación se plantean son el resultado de medir el proceso de enseñanza-aprendizaje en línea versus la formación del estudiante de turismo para ello se expuso en el Capítulo I, la descripción de cómo se implementó la educación desde aspectos como: la realidad nacional de acceso a las *Tecnologías de la Información y Comunicación* TIC y la gran brecha de acceso entre ámbitos geográficos y segmentos económicos; cómo está la política educativa de órganos de gobierno central, organismos educativos (SINEACE- CONEAU) para finalmente describir cómo fue implementándose la virtualidad con diferentes trabajos de capacitación a docentes y estudiantes para terminar en un diagnóstico FODA de la realidad de la virtualización de la formación, de igual manera en el Capítulo 2, se ratifica los hallazgos hechos en la descripción a través de encuestas a estudiantes, quienes recibieron y todavía están dentro del entorno de clases virtuales; en ese contexto las propuestas salen de la realidad fáctica donde se identificaron brechas en contraste del cuerpo teórico usado (planteado en el Marco teórico conceptual), encontrándose vacíos y limitaciones, por ello las propuestas se circunscriben básicamente a la necesidad inmediata para la mejora del Proceso de enseñanza-aprendizaje en línea para la mejor formación.

### 3.3. Contextos Especiales de la Enseñanza, Aprendizaje en Línea Para la Formación Del Estudiante en el Marco de la Pandemia COVID 19.

Tabla 7. Contextos de la enseñanza en línea

	APRENDIZAJE EN AULA EX ANTE PANDEMIA	APRENDIZAJE DURANTE PANDEMIA EN “HOGAR”
Ámbitos de aprendizaje	El aula y recursos (equipamiento, instalaciones, cuadernos, libros) Viajes de estudios y prácticas en talleres de ciertas materias que así lo requerían. Podía complementarse con acceso vía móvil o red, más allá del aula física y fuera de las horas lectivas.	Los docentes tienen que gestionar y organizar las clases desde el hogar y se utiliza el modelo de aprendizaje en línea o virtual impuesto y no previsto y condicionado bajo un marco legal poco innovador y sin mayor presupuesto para la mejora continua.
Transmisión de los contenidos	Predominan los contenidos impartidos por los docentes, con ayuda de equipamiento e instalaciones mobiliarias. Están sujetos al plan de Estudios, contenidos de la sumilla de cada curso que a su vez están alineados al enfoque académico de la Universidad.	Predominan los contenidos impartidos a través de la tecnología, con la ayuda y orientación de los docentes con limitaciones de conectividad y limitaciones en el uso de las TIC como consecuencia de la poca capacitación resultado de una falta de planificación que cambie el enfoque de la educación tradicional a una más moderna y eficiente. No hay una comprensión similar a la presencial por el cambio repentino, dificultando el aprendizaje. Existe la sensación de inseguridad por no tener el feedback directo del profesor y no saben si están haciéndolo como se espera.

Interacción docente-estudiante	Interacción social y de tipo sincrónico, cara a cara; se hace uso de las practicas in situ a través de viajes de estudios y otros de tipo operativo y sólo es complementada con la tecnología como recurso de consulta de actualización de docentes y estudiantes.	Las interacciones son virtuales y se reducen notablemente. Se acrecienta las capacidades de Socialización, aparecen las emociones intensas como la tristeza y la angustia Sin interacción directa, existe la inseguridad de su aprendizaje genera estrés.
Autorregulación y regulación externa de los estudiantes	Los docentes regulan los comportamientos de los educandos ante una necesidad de orden, los motivan y regulan. Imparten protocolos para el desarrollo de las clases presenciales bajo normas ética y moral	Los estudiantes poco capaces de autorregularse, de auto controlarse y auto motivarse; adquieren autonomía, buscan alternativas para sobre llevar las clases, son regulados por los padres creando conflictos supervisados mínimamente por docentes a distancia.
Organización del aprendizaje	Los docentes a cargo de la gestión y organización de la colaboración docente-estudiante y estudiante-estudiante. Fijan contenidos y actividades de aprendizaje que son expresados en el silabo para el logro de competencias acorde al curso y al perfil del egreso.	Los avances de contenidos son virtuales con menor diligencia y limitaciones en su explicación por la desconexión física que incide en lo psicológico. En su mayoría se deja trabajo para que el alumno exponga, adquiere más autonomía y el aprendizaje en grupo se ve limitado con ciertas excepciones.

Fuente: Las TIC en la Educación (UNESCO, 2022), elaboración propia

### 3.3.1. *Fundamento*

Toda crisis trae efectos adversos, pero también de toda realidad caótica surge la oportunidad de no sólo detener el daño sino reconstruirlo, pero de mejor manera (resiliente).

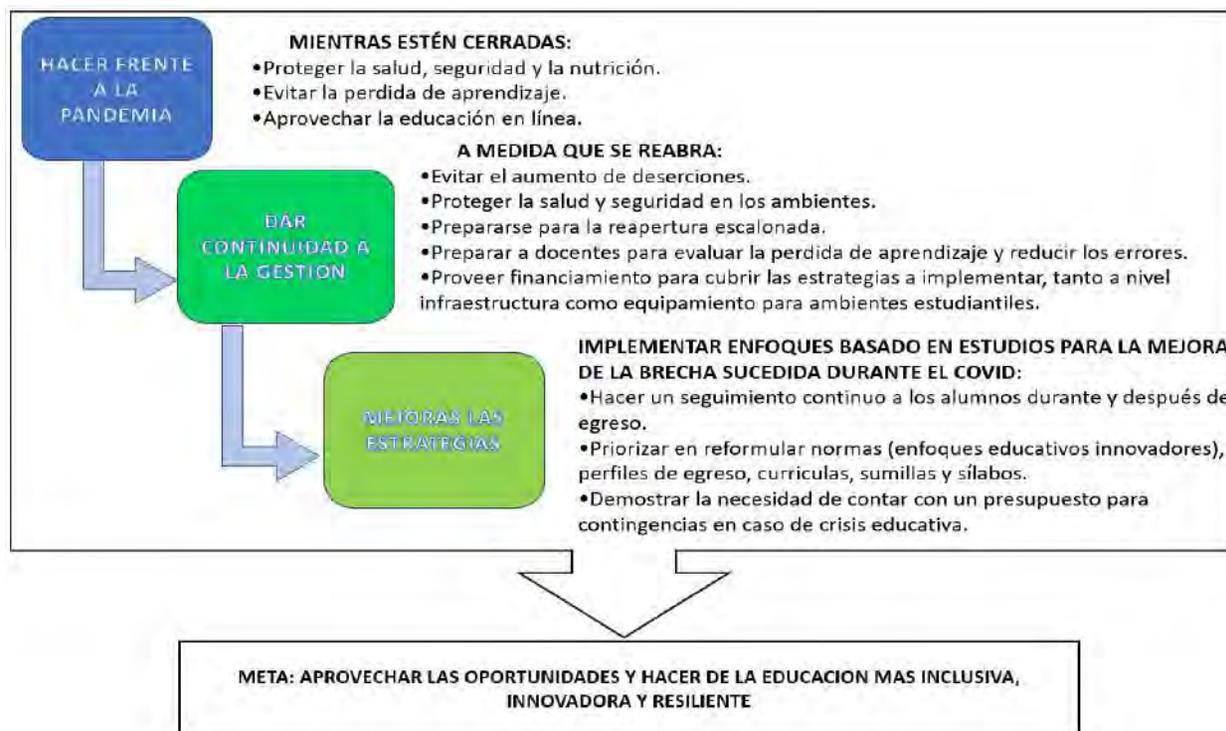
Asumir que el daño a largo plazo en un hecho es real y es inevitable, ya que los costos en el corto plazo fueron varios y de diferente naturaleza como se describió siendo ratificadas en las respuestas de las encuestas; la idea es actuar con rapidez y apoyar la mejora de la calidad educativa

de forma inmediata y eso hará que la sociedad (docentes, estudiantes, empresarios del sector y padres de familia) valoren. Partiendo de un proceso de planificación en base a políticas resultado de estudios base se pueda aprovechar la crisis como una oportunidad y así poder crear sistemas de educación más inclusivos, eficientes y resilientes.

### 3.4. POLÍTICAS PARA CAMBIAR LA ACTUAL SITUACIÓN POR ETAPAS

A continuación, se expone el diseño planteado para reducir la realidad problemática encontrada traducida en brechas que está basado en los estudios de “**Impacto en la Educación**” de (Halsey & Shwetlena, 2020), pero que recoge aspectos del contexto de la Universidad y sobre todo Escuela de Turismo, que seguidamente se expone en un formato de gráfico:

Gráfico 15. Etapas para delinear políticas para la mejora de la educación virtual



Fuente: basado en Covid-19 Impacto en la Educación (Halsey & Shwetlena, 2020). Elaboración propia

### ***3.4.1. Primera etapa: Ser consecuente y hacer frente a la pandemia.***

Si bien hubo un cierre repentino a nivel global de todos los entes educativos de diferente nivel (primario, secundario y superior), prioritariamente se debe dar protección a la salud seguido de la seguridad; eso implica garantizar alumnos capaces de ser educados.

Dar continuidad a la educación es prioritario, así estén las condiciones adversas, es un punto clave de esta primera experiencia de pandemia que obligo a la virtualidad, sin esta decisión los efectos hubieran sido mayores y la recuperación hubiera sido hasta insostenible e irreversible.

La educación en línea vino para quedarse; luego de hacer el balance se podría decir que los beneficios son mayores a los esperados y los costos se relacionan en cierta medida con la formación virtual, pero de manera directa con el contexto donde se desarrollan como: la banda de la red que es limitada en todo el país, los presupuestos asignados para la innovación educativa, las leyes y normas que no tienen contenidos relacionados con nuevos enfoques educativos, a si dejando de lado las necesidades de la sociedad y tecnología disponible, normas y procesos académicos que sólo priorizaban la educación presencial bajo las cuales se diseñaron planes y programas de cada departamento académico.

Por ello, se debe generar cambios desde niveles de gobierno a nivel de políticas educativas para que los nuevos enfoques académicos incluyan el uso de las tecnologías virtuales en procesos de formación.

Dentro de esta primera etapa se debe hacer investigaciones base y una buena opción serían los proyectos FEDU que debían priorizar evaluaciones sobre pérdidas del aprendizaje y reducir las deficiencias en el aprendizaje.

### **3.4.2. Segunda Etapa: Dar Continuidad a la Gestión.**

A medida que se vaya reabriendo el campus universitario y aulas se debe ir tomando decisiones vía planes operativos, para ello es fundamental preparar a los docentes, estudiantes y administrativos; la idea es trabajar en equipo con protocolos efectivos y de cumplimiento obligatorio.

Todo lo anterior queda en letra o planes, sino se lleva a la práctica y para eso se requiere de presupuestos y poder financiar los planes y estrategias a seguir.

Así mismo, sabiendo que hay estudiantes vulnerables (de provincias casi el 50%) se debe proporcionar financiamiento adecuado para cubrir lo que necesiten y reducirla brecha con los estudiantes de la urbe, pero también reducir las deserciones y con ello fomentar una educación más inclusiva, eficiente y resiliente ante crisis de cualquier índole.

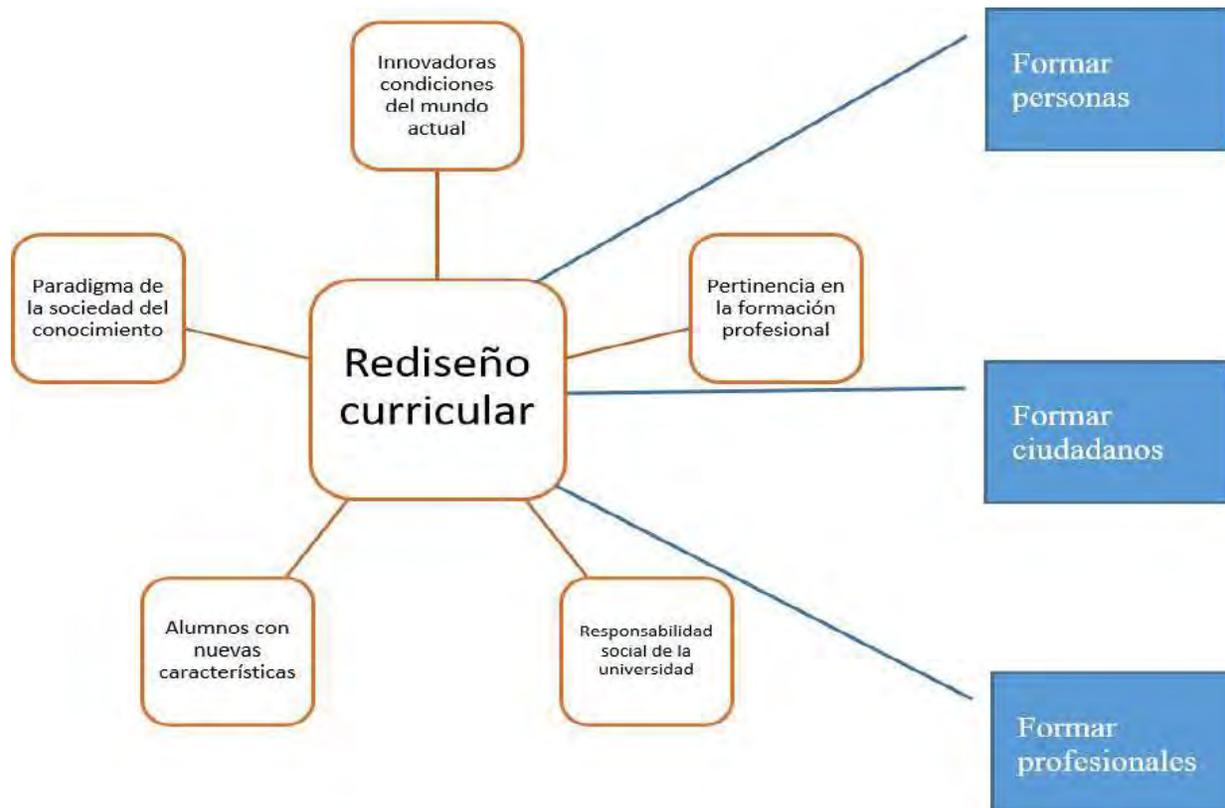
Como parte de la reapertura es necesario aprovechar las oportunidades para mejorar el sistema con miras al largo plazo pudiendo optarse por el modelo Blended learning; que viene a ser una mezcla o hibridación entre lo presencial y lo virtual. “Es fundamental cambiar los roles de los docentes y estudiantes y que se adapten en forma organizada haciendo que haya una integración para construir un todo orgánico validando las ventajas de la presencialidad, pero también de la virtualidad haciéndola única” (García L., 2004).

Para lograr esta unión deben sumar tanto lo pedagógico y lo tecnológico, en la que confluyen la presencialidad y virtualidad como una totalidad. Para Turpo (2013) Se podría decir que se trata de un ecosistema educativo que hace un mix entre lo físicotradicional y lo tecnológico alternativo”

La enseñanza semipresencial o b-Learning o “blended-learning”, donde el docente debe planificar y desarrollar procesos de enseñanza aprendizaje tanto para el aula física y al aula virtual, programar tiempos y tareas para ambas modalidades tratando que no se contrapongan entre ellas, el docente debe diseñar actividades para que el estudiante las desarrolle autónomamente, la idea es que esas actividades lo formen en el aspecto cognitivo “saber conocer”, instrumental “saber hacer” y actitudinal “saber ser”.

A continuación, y como parte de dar continuidad a la gestión en esta segunda etapa, se propone un modelo educativo para un nuevo diseño curricular; claro está que primero el ente superior debe también hacer los cambios respectivos para que estén alineados.

*Gráfico 16. Propuesta de Modelo de diseño curricular alternativo para la mejora de la formación virtual*



Fuente: basado en (Mendoza 2005) elaboración propia

Cada uno de los cinco enfoques identificados serán trabajados en los contenidos y propuestas que están descritos en la tercera etapa que seguidamente se exponen:

### **3.4.3. Tercera Etapa: Mejorar las Estrategias**

Los enfoques inclusivos son fundamentales y más en la realidad de la Escuela de Turismo, donde casi el 50% de estudiantes son de provincias y zonas rurales que son grupos que puedan estar en mayor riesgo de deserción, en ellos se debe pensar y trabajar, un caso práctico son las grabaciones de las clases para que puedan acceder en forma asincrónica y mientras estén en un ambiente más cómodo y fuera de horarios de trabajo y como se vio en las encuestas justo era la solicitud que hacían para mejorar las sesiones meet. Deben recibir apoyo e información enfocada.

Se debe priorizar actividades que tengan la finalidad de revertir las pérdidas de aprendizaje, desde la mejora del modelo educativo universitario, actualizándolo y sea la base para que las diferentes escuelas entre ellas la de Turismo, innoven sus planes y currículos de estudio con contenidos más acordes a las necesidades de la sociedad, pero también se debe generar cambios en los contenidos de cada materia, con métodos pedagógicos más focalizados.

También se debe pensar en programas de apoyo al estudiante ya que consideramos que la economía familiar fue golpeada; programas como:

#### **3.4.3.1. Programa “Conectividad para la Reeducción”**

Objetivo: Estimular el acceso a las TIC y contenidos educativos mediante el incremento de la conectividad a internet en los diferentes ambientes del pabellón de turismo de *forma gratuita* para así reducir la brecha de acceso a las TIC y mejorar la calidad de la educación.

Bien se sabe que cada programa se ejecuta a través de proyectos entre los cuales se tendrían los siguientes:

### **3.4.3.2. Proyecto “Mi zona WifiTUR”**

Objetivo: Reducir la brecha de acceso a las TIC en los espacios públicos del pabellón de turismo como Biblioteca, lobby, corredores y ambientes aledaños al pabellón.

La finalidad es el fomento de la inclusión digital sin discriminación para todos los estudiantes de turismo cualquiera sea su código, dándoles la oportunidad de acceso a nuevas tecnologías a través de internet.

#### **Actividades:**

- En coordinación con el Vicerrectorado de Investigación y Académico y las entidades privadas de telecomunicación; hacer que los contenidos para el proyecto WifiTUR, sea de corte académico e informativo global.
- Habilitar mayores espacios para que los alumnos puedan permanecer en el pabellón incluso fuera de horarios de clases como: sala de reuniones del primer nivel, taller de cómputo, ambiente para eventos del segundo nivel y ambiente de biblioteca correspondiente a sala de lectura.
- Establecer Reglamento de usos del WifiTUR, con protocolos de resiliencia y sanciones para su correcto y estricto cumplimiento.
- Organizar a los alumnos para que vía CCFF de Turismo ayuden con el control.

- para que sólo hagan uso como prioridad los alumnos de turismo matriculados.

### **3.4.3.3. Proyecto “Con Estudio Gano Mi Laptop”**

Objetivo: Dotar de equipo para acceder a la red gratuita e incrementar la equidad reduciendo la brecha de acceso a las TIC; favoreciendo prioritariamente a los estudiantes de escasos recursos y de zonas rurales.

#### **Actividades:**

- Identificar a los alumnos vía estudios de perfil sobre su condición económica y entorno familiar y a ellos financiar mediante cooperación internacional y fondo canon laptops con cero comisión y pagaderos durante sus años de estudio y graduación.
- Dotar de laptops a los alumnos de escasos recursos que ocupen el quinto superior para que no sólo tengan acceso a las TIC, sino se promueva un mayor rendimiento académico.
- Mediante convenios de cooperación internacional que tiene firmado la UNSAAC, como con universidades extranjeras y entidades educativas externas; solicitar la donación de laptops y donarlos entre los alumnos identificados con alta vulnerabilidad para la deserción.

### **3.5. Recuperar el Aprendizaje**

Toda crisis tiene dos caras, ésta no fue la excepción y nos da la oportunidad de reconstruir los sistemas educativos para rediseñarlos, haciéndolos más alternativos y equitativos; es casi seguro que el gobierno, empresas del sector turismo, docentes y alumnos tras la pandemia, perciben la realidad de la educación con otra mirada y sobre todo han identificado su nuevo rol. Estamos en una etapa de comprender más los usos diversos que se puede dar a las TICs

#### **Acciones Inmediatas:**

##### ***3.5.1. Innovaciones en la Labor Docente***

El docente se vuelve en un facilitador de la construcción del conocimiento así se alinea con la sociedad del conocimiento, deja de lado el dictado y trabajos para exponer a la medida y entendimiento del alumno; más bien los capacita y orienta previamente, interpretando la parte conceptual con ejemplos graficados y contextualizados a la realidad nacional y regional para luego proponer el aprendizaje invertido basado en video clases en línea pregrabadas y, seguidas de tutorías interactivas y conferencias en vivo.

Es el motivador y orientador de sus alumnos, sin dejar de lado la investigación en su disciplina para crear, evaluar y difundir nuevos recursos para aprender. Pero sobre todo se capacita y forma para ser un comprometido con la alfabetización digital.

##### ***3.5.2. Innovaciones en la Labor de los Estudiantes***

Un alumno hoy tiene que dejar de esperar que le enseñen sólo así será parte de la sociedad del conocimiento, debe ser protagonista de su aprendizaje tener autonomía (Debe ser entendida

no solo desde el aspecto individual sino también, en la forma colaborativa ya sea por la red o en forma presencial), ser autodidacta, autorregulado, interactivo, reflexivo, colaborativo, multidisciplinar e innovador, logrando la autorrealización de su proyecto de vida personal y ello requiere aprender el uso de las TIC y cómo aplicarlo a estudios del fenómeno turístico y realidad problemática, consultando al docente sobre sus nuevos hallazgos.

La búsqueda nuevos conocimiento es prioritaria para ser un profesional competitivo, claro que, la motivación y apoyo del docente es trascendental.

### **3.5.3. *Innovaciones Metodológicas***

El adelanto tecnológico nos convoca a cambios de todo nivel educativo. hacer uso de estos recursos contemporáneos son necesarios para promover un aprendizaje de calidad.

El modelo pedagógico para estar acorde a esto requerimientos, debe centrarse en el estudiante, a su vez debe estar inmerso en un ambiente de trabajo colaborativo, debe tomar en cuenta además la mediación del maestro y de los recursos didácticos bajo el formato de las TIC. Recursos como los juegos, demos, tutoriales, simulaciones, hipertextos, bases de datos, etc., que permiten aprendizaje activo.

Es significativo la interacción a través de medios digitales con compañeros, profesores y otros expertos, en busca de aprendizaje social, aquel en el que se halla el sentido al interactuar (Wenger, 1998).

### **3.6. Evolución Hacia Universidades Flexibles**

Son retos que las universidades deben asumir, pero No bajo un formato autómatas o estandarizado, más bien siguiendo el contexto socio-cultural y económico y sobre todo redefiniendo su razón de ser “que ciudadano quieren formar”, deben prestar atención a los grupos de interés externos a si como dando valor a la evolución que traen consigo las tecnologías en cuanto a generación y distribución del conocimiento, ajustando sus actividades y roles en busca de la innovación de la práctica y calidad educativa.

## CONCLUSIONES

### *PRIMERA CONCLUSIÓN*

Se concluye que el proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID19 fue condicionante y a la vez excluyente para los alumnos de la escuela profesional de turismo (ya que obligaba a que muchos estudiantes cuenten con conexión a internet y equipos tecnológicos muchas veces imposible de comprarlos o acceder a ellos por la recesión económica, generando diferencias entre alumnos de zonas rurales y urbanas y con ello la inequidad en el aprendizaje). Por el cambio repentino de pasar de un formato presencial a uno virtual sin ninguna previsión y preparación, ni soporte tecnológico y mucho menos manejo de las TICs.

Situación que fue el arrastre del marco legal: nacional-universitario (políticas de estados) sin visión de futuro (limitado), ajenas y de espaldas a la realidad global en materia de uso de tecnología y su aplicación en la educación, que hizo que supra organismos educativos dieran prioridad a la educación con formato tradicional, lo que se tradujo en leyes, normas y planes académicos también obsoletos, descontextualizados del avance tecnológico y nuevo conocimiento.

Las capacitaciones para docentes y estudiantes fueron insuficientes y superficiales, fueron más para de alguna manera sobre llevar la crisis, siendo el efecto un proceso de enseñanza-aprendizaje inapropiado y limitado.

Finalmente se identifica la exigencia de *“no volver al pasado”* desde el nivel superior hasta el menor nivel, habiendo un compromiso de implementar una educación de calidad en el Turismo que incluya el formato virtual, partiendo de una mejor planificación, donde todos los actores deben

sumar esfuerzos empezando por cambiar y renovar su metodologías y labores, sólo así se forjaran profesionales competitivos para la sociedad y empresa del sector.

### ***SEGUNDA CONCLUSIÓN***

Se desprende que de la escuela profesional de turismo en relación al proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19

Validan la educación virtual, pero a la vez la consideran insuficiente y carente como demuestra el análisis de encuestas realizadas: Donde el 77.6% dice que de alguna medida las clases virtuales han suplido a las presenciales.

Por otro lado, sólo un 30% indica que las TIC ayudan en su formación, se relaciona a que desconocen y no fueron formados sobre el potencial de las TIC, instrumento validado por la sociedad del conocimiento, el 43.4% indica que la tecnología si ha creado ciertas barreras en su aprendizaje y la considera limitada; pero se valida a la tecnología como aspecto clave en la formación de conocimientos pero que aún cuenta con limitaciones en su formación.

También un 46,4% (menos de la mitad) indica que lo medios técnicos y didácticos utilizados por la docencia han servido en su formación profesional. Por otro lado, el 60,9% (209 alumnos), indica que no se percibe la dinámica del docente como puente entre los conceptos y su entendimiento.

### ***TERCERA CONCLUSIÓN***

Es un hecho que la educación a distancia crece paulatinamente por la apertura “obligada” de las TIC en la educación. Sin embargo, todavía muestra signos de baja calidad por políticas obsoletas y ajenas a la realidad global, con incipiente regulación y ausencia de estándares de calidad en los enfoques y planes de estudios donde se incluyó la virtualidad.

Para ello se propone la implementación de planes, programas y proyectos con sus respectivas actividades que partan de lineamientos de política a nivel de gobierno central y organismos supra del sector educación. y así reducir la exclusión, condicionamiento y las limitaciones de una educación forzada por COVID19 Y hacer de la Educación más inclusiva, innovadora y resiliente.

## RECOMENDACIONES

Se exhorta al Gobierno Central priorizar en su agenda política, la cobertura de infraestructura y el acceso a dispositivos terminales, componentes que determinan la brecha de acceso y uso de las TIC. Acompañado de políticas encaminadas a capacitar prioritariamente al sector educación en sus diferentes niveles en temas de alfabetización y contenidos digitales disponibles, pues son estos los que determinan la brecha en relación con el uso y calidad de uso.

El Gobierno Central, teniendo conocimiento que las diferencias en la cobertura y acceso a los servicios son abismales entre las zonas urbanas y rurales, estas últimas son de donde provienen casi la mitad de los estudiantes de universidades públicas; debe implementar programas de apoyo en forma gratuita (al interior del campus universitario) vía convenios con las entidades privadas encargadas de brindar el servicio de internet y así reducir la brecha digital y hacer de la educación más inclusiva.

El gobierno Central conocedor de la importancia y potencialidad del acceso, conocimiento y uso de las TIC, debe priorizar políticas de disminución de costos vía subsidios o uso del presupuesto vía canon (para que el servicio sea más asequible) y el aumento de la cobertura por lo menos en las universidades que cuenten con dichos fondos.

Por último, se recomienda a la prensa nacional y local y entidades de gobierno como PROMPerú hacer campañas de difusión, para la implementación de programas, páginas web que promuevan y faciliten el acceso a contenidos sobre alfabetización digital.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aco Cataldo, P. R. (1980). *Metodología De La Investigacion Cientifica*. Lima: Universo.
- Acodesi. (2008). *Formación Integral Y Sus Dimensiones*. Jornadas Para Docentes. Córdoba: Universidad Católica De Córdoba.
- Area, M., & Adell, J. (2009). *E-Learning: Enseñar Y Aprender En Espacios Virtuales*. *TecnologíaEducativa*, 391-424.
- Baena, G. (2017 3ra Edición). *Metodología De Investigación*. San Juan: Edit. Patria.
- Bandura, A. (1982). *Teoría Del Aprendizaje Social*. Madrid: Espasa Calpe.
- Bisquerra, R. (2009 2da Edición). *Metodología De La Investigación Educativa*. Madrid: La Muralla S.A.
- Bournissen, J. (2017). *Modelo Pedagógico Para Eevi. Modelo Pedagógico Para La Facultad De Estudios Virtuales De La Universidad Adventista Del Plata*. Islas Baleares, España: Programa De Doctorado En Tecnologías Educativas: E-Learning Y Gestión Del Conocimiento.
- Cabero Almenara, J. (2006). *Bases Pedagógicas Del E-Lerning*.
- Cabero Almenara, J., & Llorente Cejudo, M. (2008). *Del E-Learning Al Blended Learning: Nuevas Acciones Educativas*.
- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *La Metodología De Investigación ¿Para Qué?* Buenos

Aires:Teseo.

Domínguez, J., & Rodríguez, J. (2013). *La Educación A Distancia En El Perú*. Chimbote: EditorialGráfica Real S.A.C.

Edel, R. (Enero De 2004). *Www.Researchgate.Net/Publication*. Obtenido De [Www.Researchgate.Net:Https://Www.Researchgate.Net/Publication/301303017\\_El\\_Concepto\\_De\\_Ensenanza- Aprendizaje](https://www.researchgate.net/publication/301303017_El_Concepto_De_Ensenanza-Aprendizaje)

Ellery Sammy, V., & Flores Quintana, R. D. (2005). *Intranets, Generalidades Y Guia Practica*. Cartagena De Indias.

Fandos, M. (2003). *Formación Basada En Las Tecnologías De La información Y Comunicación: Análisis Didáctico Del proceso De Enseñanza-Aprendizaje*. Tarragona, España: Universitat Rovira Y Virgili Departamento De Pedagogía.

Gallardo, A., Torrandell, I., & Negre, F. (25 De 09 De 2005). Pérez, A., Torrandell Serra, I. Y Negre Bennasar, F. (2005). Análisis De Los Componentes De Modelos Didácticos En La Educación [www.Ciedhumano.Org/Edutecno5](http://www.ciedhumano.org/edutecno5). Obtenido De Ciedhumano: Pérez, A., Torrandell Serra, I. Y Negre Bennasar, F. (2005). Análisis De Los Componentes De Modelos Didácticos En La Educación [Http://Www.Ciedhumano.Org/Edutecno5](http://www.ciedhumano.org/edutecno5). Pdf

Gallego, & R. (2000). *El Problema De Las Competencias Cognoscitivas: Una Discusión Necesaria*. Santafé De Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional.

García, F. J. (2020). La Sociedad Del Conocimiento Y Sus Implicaciones En La Formación Universitaria. *Políticas, Universidad E Innovación: Retos Y Perspectivas*, 133-155.

García, L. (2004). Blended Learning ¿Enseñanza Y Aprendizaje Integrados? *Revista De Educación A Distancia*.

García, L. (2017). Educación A Distancia Y Virtual: Calidad, Disrupción, Aprendizajes Adaptativo Y Móvil. *Ried. Revista Iberoamericana De Educación A Distancia*, 9-25.

González, S., & Luchena, G. (2014). Formación E-Learning En La Enseñanza Superior Del Derecho: Experiencia En La Universidad De Castilla-La Mancha. *Redu Revista De Docencia Universitaria*, 293-318.

Halsey, & Shwetlena. (2020). *Covid-19: Impacto En La Educación Y Respuestas De Políticas Públicas*. Grupo Banco Mundial.

Heedy, C., & Uribe, M. (2008). La Educación A Distancia: Sus Características Y Necesidad En La Educación Actual. *Educación*, 7-27.

Hernandez, R. (2014). *Metodología De La Investigación 6ta Edición*. México: Mcgrawhill.

Hiltz, R. (1994). *The Virtual Classroom: Learning Without Limits Via Computer*.

Jordan, V., Galperin, H., & Peres, W. (2013). *Banda Ancha En América Latina: Más Allá De La Conectividad*. Santiago De Chile: Cepal Nu.

Lorenzo, A. G. (2002). *La Educación A Distancia De La Teoría A La Práctica*. Ariel S.A.

Llerena, O. (2015). El Proceso De Formación Profesional Desde Un Punto De Vista Complejo E Histórico-Cultural. *Actualidades Investigativas En Educación*, 1-23.

Martínez, M., & Cervantes, J. (2010). *Los Métodos De Investigación*. México: Pearson.

Marzano, R., & Pickering, D. (2005). *Dimensiones Del Aprendizaje Manual Para El Maestro 2da Edición*. Jalisco México: Instituto Tecnológico Y De Estudios Superiores De Occidente (Iteso) Edición En español.

Marzano, R., & Pickering, D. J. (2005). *Dimensiones Del Aprendizaje Manual Para El Maestro 2da Edición*. Jalisco: Instituto Tecnológico Y De Estudios Superiores De Occidente (Iteso).

Mejía, E. (2015). *Técnicas E Instrumentos De La Investigación*. Lima: Usmp.

Meza, J. (2012). *Modelo Pedagógico Para Proyectos De Formación Virtual*. Bonn: Giz.

Ministerio De Educación. (27 De 08 De 2016). *Www.Minedu.Gob.Pe*. Obtenido De [Http://Www.Minedu.Gob.Pe/Reforma-Universitaria/Pdf/Ley\\_Universitaria.Pdf](http://Www.Minedu.Gob.Pe/Reforma-Universitaria/Pdf/Ley_Universitaria.Pdf)

Mogue, S., & Alonzo, M. (2009). Dimensiones Del Aprendizaje Y El Uso De Las Tic'S. El Caso De La Universidad Autónoma De Campeche, México. *Ried. Revista Iberoamericana De Educación A Distancia*, 195-211.

Morín, E. (2004). *Espistemología De La Complejidad*. París: Gazeta De Antropología.

Mtc. (2016). *Políticas Públicas De Acceso A Las Tecnologías De La Información Y Comunicación*. Lima: Mtc Oecd. (2001). [Https://Diariooficial.Elperuano.Pe/Pdf/0021/Ley-Universitaria-30220.Pdf](https://Diariooficial.Elperuano.Pe/Pdf/0021/Ley-Universitaria-30220.Pdf)

Piaget, J. (1969). *Psicología Y Pedagogía*. Barcelona: Ariel. Piaget, J. (1973). *Memory And Intelligence*. Londres: Routledge.

Rodríguez, G. (2006). *El E-Learning Como Medio Educativo Y De Desarrollo Profesional Para Las Organizaciones*. Corrientes: Universidad Nacional DelNordeste.

Rozada, J. (1992). La Enseñanza De Las Ciencias Sociales: Una Cuestión " Indisciplinada", Necesaria. *Aula De Innovación Educativa*, 5-9.

Sánchez, H., Rometo, C., & Maejía, K. (2018). *Manual De Término En Investigación Científica, Tecnológica Y Humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

*Significados*. (20 De 06 De 2022). Obtenido De [Https://Www.Significados.Com/Disrupcion/](https://www.significados.com/disrupcion/)

Solari, S., & Monge, G. (2004). *Un Desafío Hacia El Futuro: Educacion A Distancia, Nuevas Tecnologías Y Docencia Universitaria*. I Congreso Virtual Latinoamericano De Esducacion A Distancia.

Skinner, B. (1970). *Ciencia Y Conducta Humana*. Barcelona: Fontanella. Turismo. (29 De 05 De 2022). *Unsaac*. Obtenido De [Http://Tu.Unsaac.Edu.Pe/](http://tu.unsaac.edu.pe/)

Turpo, G. (2013). Perspectiva De La Convergencia Pedagógica Y Tecnológica En La Modalidad Blended Learning. *Revista De Educación A Distancia*, 2-14.

Unesco. (2022) *Es.Unesco.Org*. Obtenido De [Https://Es.Unesco.Org/Themes/Tic-Educación/Orientaciones-Aprendizaje-Distancia](https://es.unesco.org/themes/tic-educacion/orientaciones-aprendizaje-distancia).

Unsaac. (2016). *Modelo Educativo De La Universidad Nacional De San Antonio Abad DelCusco*. Cusco, Cusco, Cusco: Editorial Unsaac.

Unsaac. (2016). *Www.Unsaac.Edu.Pe*. Obtenido De

[Http://Www.Unsaac.Edu.Pe/Media/K2/Attachments/Modeloeducativounsaac.Pdf](http://Www.Unsaac.Edu.Pe/Media/K2/Attachments/Modeloeducativounsaac.Pdf)

Unsaac. (2020). *Materiales De Capacitación Acompañamiento Pedagógico*. Cusco:

Unsaac. Unsaac.(26De05 De2022).ObtenidoDe

<Http://Www.Unsaac.Edu.Pe/Index.Php/Universidad/Institucional/Acerca-De-Nosotros>

Ureña, M. O. (2016). *Docplayer.Es*. Obtenido De [Https://Docplayer.Es/86718124-](Https://Docplayer.Es/86718124-Modelo-Educativo-Para-Una-Unalm-Creativa-Y-Emprendedora.Html)

<Modelo-Educativo-Para-Una-Unalm-Creativa-Y-Emprendedora.Html>

Valeria, J., Hernán, G., & Wilson, P. (2013). *Banda Ancha En América Latina: Más Allá De La Conectividad*. Santiago De Chile: Cepal Nu.

Vrac. (14 De 04 De 2020). *Guía De Aprendizaje De Educación No Presencia*. Cusco, Cusco, Cusco: Unsaac.

Vygotsky, L. (1931). *El Desarrollo De Procesos Psicológicos Superiores*. Barcelona: Biblioteca DeBolsillo.

Zárate, N. C. (2008). *Las Tic Aplicaciones A La Educación:" Experiencias En El Seminario De Ordenamiento Territorial"*. *Boletín Geográfico*, (31), 601-611

**ANEXOS**

**ANEXO N°1 MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**FORMACIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO POR LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EN LÍNEA, FORZADA POR COVID 19 - UNIVERSIDAD DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO – 2022.**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETO</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿De qué manera la implementación del proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19, afecta en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo de la</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar como la implementación del proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19, impacta en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo de la</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>La implementación del proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19, afecta directa y significativamente en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo de la</p>	<p>V.I: PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE VIRTUAL/REMOTO/EN LÍNEA</p> <p>V.D: FORMACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de autonomía</li> <li>• Nivel de Flexibilidad</li> <li>• % de Economía de recursos</li> <li>• Capacitación laboral específica</li> <li>• Grado de asimilación</li> <li>• Nivel de actualización</li> <li>• % de feedback</li> <li>• % de adaptación</li> <li>• Nivel de interacción</li> </ul>	<p>Ficha bibliográfica</p> <p>Base de datos</p> <p>Big data</p> <p>Ficha de encuesta</p>

<p>Universidad De San Antonio Abad del Cusco - 2022?</p>	<p>Universidad De San Antonio Abad del Cusco - 2020.</p>	<p>Universidad De San Antonio Abad del Cusco.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo educativo</li> <li>• Crecimiento académico</li> <li>• Acciones curriculares</li> <li>• Valores</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Comprensión</li> <li>• Expresión</li> <li>• Acciones</li> <li>• Formación política</li> <li>• Socialización</li> </ul>	
<p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO 1</b></p> <p>¿Cómo está el proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19 en el contexto del marco legal: nacional</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b></p> <p>Describir y cómo está el proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19 en el contexto del</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1</b></p> <p>El proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19 en el contexto del marco legal: nacional universitario y su</p>	<p><b>VARIABLES</b></p> <p>V1. Características del proceso enseñanza aprendizaje en línea</p>	<p><b>INDICADORE S</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel operativo</li> <li>• Grado de uso de equipo tecnológico</li> <li>• Nivel de conocimiento y manejo de Tics</li> <li>• Grado de conectividad</li> </ul>	<p><b>INSTRUMENTOS</b></p> <p>Ficha bibliográfica Base de datos Big data Cuestionario Ficha de encuesta</p>

<p>universitario y cómo incide en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo - UNSAAC?</p>	<p>marco legal: nacional universitario y cómo incide en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo - UNSAAC</p>	<p>incidencia en la formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo - UNSAAC es condicionada, excluyente y limitada</p>	<p>V2. Formación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de inserción laboral</li> <li>• Nivel actitudinal</li> <li>• Nivel cognitivo</li> <li>• Nivel procedimental</li> </ul>	
<p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO 2</b></p> <p>¿Cuál es la percepción del estudiante en relación al proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19 de la Escuela Profesional de Turismo- Universidad De San Antonio Abad del Cusco?</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2</b></p> <p>Determinar la percepción del estudiante en relación al proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19 de la escuela profesional de turismo- Universidad De San Antonio Abad del Cusco</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2</b></p> <p>La percepción del estudiante en relación al proceso de enseñanza aprendizaje en línea, forzada por COVID 19 de la Escuela Profesional de Turismo- UNSAAC es insuficiente y carente.</p>	<p>V1. Percepción del estudiante</p> <p>V2. Proceso de enseñanza aprendizaje en línea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy buena</li> <li>• Buena</li> <li>• Regular</li> <li>• Mala</li> <li>• Pésima</li> </ul>	

<p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO 3</b></p> <p>¿Qué políticas y estrategias educativas de mejora para el proceso de enseñanza aprendizaje en línea, son relevantes para reducir la exclusión, el condicionamiento y las limitaciones en la de formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo-UNSAAC?</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO 3</b></p> <p>Delinear políticas y estrategias educativas de mejora, para el proceso de enseñanza aprendizaje en línea, para reducir la exclusión, el condicionamiento y las limitaciones en la de formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo-UNSAAC.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3</b></p> <p>Las políticas y estrategias y educativas de mejora para el proceso de enseñanza aprendizaje en línea, son relevantes para reducir la exclusión, el condicionamiento y las limitaciones en la de formación del estudiante de la Escuela Profesional de Turismo-UNSAAC.</p>	<p>V1. Políticas y estrategias de mejora</p> <p>V2. Mejora de la formación del estudiante</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de aplicación de políticas</li> <li>• Nivel de implementación y aplicación de normativas</li> <li>• N° de estrategias de capacitación</li> <li>• Nivel de equipamiento para la virtualidad</li> </ul>	
---	---	---	---	--	--

**ANEXO N°2 ENCUESTA ANÓNIMA A ESTUDIANTES - ESCUELA  
PROFESIONAL DE TURISMO UNSAAC**



Señor(ita) estudiante de la licenciatura en Turismo – **UNSAAC**; la presente encuesta tiene el propósito de tener información sobre su percepción sobre el proceso de **enseñanza-aprendizaje en formato virtual** y cómo incide en su **formación profesional**. Tenga la seguridad de que sus respuestas son muy importantes y serán tomados en cuenta para la MEJORA DE LA CALIDAD EDUCATIVA y fortalecimiento del programa virtual del cual usted es parte. MUCHAS GRACIAS

Género:..... Año de inicio de estudios..... Provincia(distrito) de  
proveniencia.....

Trabajo y estudio:..... Solo estudio:..... Vivo con familia:..... Vivo solo:.....

Segunda parte

**1. ¿Considera que los medios tecnológicos usados en clases virtuales han suplido las clases presenciales en su formación?**

- Plenamente
- En cierta medida
- En ningún caso

**2. ¿La tecnología y la virtualidad de las clases, Creo barreras para el aprendizaje en su formación?**

- No ha sido adecuada y creo barreras
- Limitada y creo ciertas barreras
- Adecuada en cierta medida
- Abrió otras posibilidades de aprendizaje
- Genero formación autónoma que fue mejor

**3. ¿Cuáles han sido los principales obstáculos para recibir clases virtuales en su formación? Pueden marcar varias alternativas:**

- Falta de buena conectividad en la red (soy de provincia)

- No cuento con un equipo adecuado (laptop,cpu,tablet,celular entre otros) para seguir y participar en las clases
- Inadecuada capacitación de la docencia para el manejo de equipo virtual y clases en línea
- Inadecuada capacitación a los estudiantes para recibir clases virtuales y ser partícipe activo
- No hubo apoyo necesario por el estado y autoridad para recibir clases virtuales competentes
- Uso mínimo de equipo para el desarrollo de clases virtuales (sólo un computador)
- El sistema virtual utilizado Google meet no es el mejor del mercado
- El costo de seguir las clases virtuales es mayor que las presenciales

**4. ¿Cuáles han sido las principales carencias en el desarrollo de las clases virtuales en su formación? Puede marcar varias alternativas:**

- Los docentes no tenían manejo de las TICs en forma adecuada
- Los alumnos no tenían las condiciones básicas para recibir las clases (ambiente independiente)
- Los exámenes no estaban bien hechos o no se podía entender
- Los alumnos no participaban en línea, haciendo de las clases inactivas y aburridas
- El ritmo del avance del curso en línea según el silabo, no era el adecuado
- Muchos contenidos sólo se lograban con tareas y exposiciones
- Los horarios no se cumplían
- El aprendizaje de competencias se redujo por la falta de prácticas
- No se motivó la formación y aprendizaje autónomo
- Las clases virtuales no eran afectivas; no se sentía la presencia de los otros participantes
- No hubo formación de valores sociales por la falta de contacto físico
- Era difícil participar porque no se entendía las instrucciones (deficiencia en la

conectividad e inadecuado equipo)

- No se proporcionó grabaciones de las clases para hacer un repaso asincrónico
- No logran activar la creatividad e innovación
- No propician el liderazgo por la falta de interacción física
- El lenguaje no verbal se queda de lado (habilidades interpersonales)

**5. ¿Considera que las competencias de los cursos en su formación virtual, no se lograron por la falta de prácticas?**

- Se lograron Plenamente
- Se lograron, pero con mínimas excepciones
- Se lograron en cierta medida
- No se lograron, en cursos de carácter práctico
- En ningún caso se lograron

**6. ¿Considera que los usos de las TICs ayudan a mejorar su rendimiento académico y formación?**

- Poco
- Muy poco
- Casi nada
- Nada
- Frecuentemente
- Casi siempre
- Siempre
- Desconozco

**7. ¿Considera que los Medios técnicos y didácticos utilizados por la docencia han servido en su formación profesional (competencias y habilidades)?**

- Poco
- Muy poco
- Casi nada
- Nada
- Totalmente nada
- Desconozco

**8. ¿Considera que los docentes se han adaptado en el entorno virtual y no afecta a su formación profesional?**

- Muy poco
- Poco
- Casi nada
- Nada
- Algo
- De alguna manera
- Mucho
- Muy bien

**9. ¿Cuál de los siguientes programas usaron los docentes en clases en línea?:**

- Facebook
- WhatsApp
- YouTube
- Twitter
- LinkedIn
- Instagram

- Google
- Otros:.....

**10. ¿Qué características deberían tener las clases virtuales para facilitar su atención y mejorar su formación (puede marcar más de uno):**

- Clases más cortas y dinámicas para facilitar la atención
- Fomentar la participación del alumno en las clases
- Que se graben las clases para facilitar el estudio
- Mejorar la coordinación entre asignaturas (sobre contenidos que se repiten)
- Enseñar y dar indicaciones claras sobre cómo desarrollar los trabajos asignados
- Reducir los trabajos que no guardan relación con el logro de competencias profesionales
- Que las clases sean aplicativas vía ejemplos en la realidad turística
- Que la técnica de exposición se elimine/reduzca por la falta de medios idóneos
- Que se propicie mayor afectividad entre los participantes
- Que se reduzca el uso de videos en línea