



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

TESIS DOCTORAL

**LOS SOFTWARE DE APLICACIÓN TURÍSTICA: DESARROLLO DE LAS
COMPETENCIAS PROFESIONALES DE LOS ESTUDIANTES DE TURISMO DE
LA FACULTAD DE HUMANIDADES. UNACHI 2017 – 2019.**

Elaborado por:

Nallilys N. Baules Santamaría

Cédula: 4-727-2410

Asesora:

Doctora Lourdes Caballero

**TESIS DOCTORAL PARA OPTAR AL GRADO DE
DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

Ciudad de David, provincia de Chiriquí

República de Panamá

2020

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso.

A mis hijos, Ángela Valeria y Alex Ricardo, que son la luz que ilumina mis días y la fuente de inspiración para seguir superándome cada día.

A mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos.

A mis hermanas, que son mis amigas y compañeras.

A mis tías, abuela y a toda mi familia por su comprensión y ayuda en todo momento.

A todos ellos, de todo corazón dedico este logro.

Nallilys...

AGRADECIMIENTO

“Jehová es mi pastor; nada me faltará.” Salmo 23,1

Agradezco a Dios, por estar conmigo en cada paso, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante el periodo de estudio.

A mi profesora asesora, Dra. Lourdes Caballero por ser la guía, por su apoyo, confianza y por su capacidad para guiarme en el desarrollo de esta Tesis Doctoral.

A mis hijos y a mi familia por ser la inspiración para superar cada peldaño en mi vida.

Nallilys...

ÍNDICE

HOJA DEL TRIBUNAL EVALUADOR.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	xv
ÍNDICE DE CUADROS.....	xxi
RESUMEN.....	xxii
ABSTRACT.....	xxiv
INTRODUCCIÓN.....	xxvi
CAPÍTULO 1. ASPECTOS GENERALES	
1.1 Antecedentes.....	2
1.2 Planteamiento del Problema.....	4
1.3 Justificación.....	7
1.3.1 Importancia.....	9
1.3.2 Aportes.....	9
1.4. Objetivos.....	10

1.4.1 Objetivo General.....	10
1.4.2 Objetivos Específicos.....	10
1.5 Delimitación del Estudio.....	11
1.6 Limitaciones.....	11
1.7. Definición de Términos.....	12
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	
2.1. Software de Aplicación Turística.....	16
2.2. Tipos de Software.....	20
2.3. Importancia del Uso de los Software de Aplicación Turística.....	27
2. 4. El Software de Aplicación Turística en la Formación Académica en la Licenciatura en Turismo.....	27
2.5. Competencias del Profesional en Turismo.....	30
2.5.1. Competencias Genéricas y Específicas de Turismo.....	30
CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 El Enfoque de la Investigación.....	33
3.1.1 Tipo de Investigación.....	34
3.1.2 Diseño de la Investigación.....	34
3.1.3 Alcance de la Investigación.....	35
3.2 Fuentes de Información.....	35

3.2.1 Fuentes Primarias.....	35
3.2.2 Fuentes Secundarias.....	36
3.3 Población y Muestra.....	36
3.3.1 Población.....	37
3.3.2 Muestra.....	37
3.3.3 Tipo de Muestreo.....	38
3.4 Supuesto General.....	38
3.5 Definición de Variables.....	39
3.5.1 Variable Independiente: Software de Aplicación Turística.....	39
3.5.2 Variable Dependiente: Competencias Profesionales.....	39
3.5.3 Indicadores y Dimensiones.....	40
3.6 Descripción de los Instrumentos.....	41
3.6.1 Escalas de Likert.....	41
3.6.2 La Entrevista.....	41
3.6.3 Validez y Confiabilidad de los Instrumentos.....	41
3.7 Tratamiento de la Información y Análisis de la Información.....	44
CAPÍTULO 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	
4.1. Análisis de los Resultados.....	45

4.1.1 Datos Cuantitativos.....	45
4.1.2 Datos Cualitativos.....	45
4.2 Datos Cualitativos.....	90
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
CONCLUSIONES.....	99
RECOMENDACIONES.....	102
CAPÍTULO 6. PROPUESTA	
6. Propuesta.....	104
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	128
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Aspectos generales en cuanto a la jornada de los docentes, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	46
Tabla 2: Aspectos generales en cuanto a la dedicación de los docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	47
Tabla 3: Aspectos generales en cuanto a los años de servicios de los docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	48
Tabla 4: Aspectos generales en cuanto a la formación académica de los docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	49
Tabla 5: Uso de las nuevas tecnologías para comunicarse con sus alumnos por los Docentes de la Escuela de Turismo de la Facultad de Humanidades, UNACHI.....	50
Tabla 6: Uso de algún software de aplicación turística para el desarrollo de los cursos por parte de Docentes Escuela de Turismo de la Facultad de Humanidades, UNACHI.....	51
Tabla 7: Software de aplicación turística como apoyo innovador para el desarrollo de sus cursos de los Docentes Escuela de Turismo de la Facultad de Humanidades, UNACHI.....	52
Tabla 8: El software de aplicación turística es un recurso importante para mejorar la enseñanza por los Docentes Escuela de Turismo de la Facultad de Humanidades, UNACHI.....	53
Tabla 9: El software de aplicación turística facilita el trabajo colaborativo de sus estudiantes. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	54

Tabla 10: El software de aplicación turística induce la inclusión de los estudiantes en sus cursos. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	55
Tabla 11: El software de aplicación turística influye en el desarrollo de competencias en los estudiantes. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	56
Tabla 12: El software de aplicación turística procura el desarrollo de las habilidades en los estudiantes. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	57
Tabla 13: El uso de software de aplicación turística le ayuda a desarrollar clases innovadoras. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	58
Tabla 14: Es necesario la implementación del software de aplicación turística en la Escuela de Turismo. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	59
Tabla 15: La utilización del software de aplicación turística le brinda más oportunidades de desarrollo de los cursos de aprendizajes por competencias. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	60
Tabla 16: Los alumnos estarían mejor preparados con la utilización del software de aplicación turística. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	61

Tabla 17: Es de gran relevancia el uso de un manual básico para el uso del software de aplicación turística. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	62
Tabla 18: El software de aplicación turística es una herramienta para un proceso de enseñanza congruente con el modelo educativo de la UNACHI. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	63
Tabla 19: El software de aplicación turística ayudan a que los estudiantes puedan vivenciar posibles situaciones con la realidad futura. Docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	64
Tabla 20: El uso del software de aplicación turística fortalece la formación profesional de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo. Docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	65
Tabla 21: Aspectos generales en cuanto a Género de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	66
Tabla 22: Aspectos generales en cuanto a la edad de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	67
Tabla N 23: Aspectos generales en cuanto al estado civil de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	68
Tabla 24: Aspectos generales en cuanto a si está laborando, los estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	69
Tabla 25: Es importante a utilización de recursos tecnológicos como apoyo en el proceso de su aprendizaje. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	70

Tabla 26: Los recursos tecnológicos favorecen a adquisición de sus conocimientos. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	71
Tabla 27: Le gustaría poder utilizar algún software de aplicación turística en sus cursos. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	72
Tabla 28: Considera que los software de aplicaciones turísticas son una forma de lograr un aprendizaje más efectivo en cuanto al desarrollo de competencias. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	73
Tabla 29: El software de aplicación turística es una herramienta que le permite aprender practicando. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	74
Tabla 30: Considera que los software de aplicación turística le ayudan a identificar más, claramente, los procesos que se dan en una empresa de turismo. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	75
Tabla 31: Considera que el software de aplicación turística le ayudan a ser más proactivo en el desempeño que pudiese lograr en el campo laboral. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	76
Tabla 32: Aprender a través del manejo de los software de aplicación turística le ayudan a prepararse mejor para su inserción en el sector. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	77

Tabla 33: Le gustaría optimizar sus conocimientos por medio de la utilización de un software de aplicación turística. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	78
Tabla 34: Considera que si los docente usaran algún software de aplicación turística, sus clases serían más agradables. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	79
Tabla 35: El software de aplicación turística debería estar presente en todas las asignaturas orientales en su proceso de enseñanza. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	80
Tabla 36: Considera que el uso de los software de aplicación turística, le ayuda a desarrollar su capacidad de análisis. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	81
Tabla 37: El uso de un software de aplicación turística, le ayuda a desarrollar su capacidad de organización. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	82
Tabla 38: El uso de un software de aplicación turística, fortalece su capacidad de trabajar en equipo. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	83
Tabla 39: Considera relevante que los estudiantes desarrollen las competencias específicas de la carrera. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	84
Tabla 40: Considera que el uso de un software de aplicaciones turísticas le ayudaría a desarrollar su capacidad de análisis crítico. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo. Facultad de Humanidades, UNACHI.....	85

Tabla 40: Considera que el uso de un software de aplicaciones turísticas le ayudaría a desarrollar su capacidad de análisis crítico. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo. Facultad de Humanidades, UNACHI.....85

Tabla 41: Considera que el uso de un software de aplicaciones turísticas le ayudaría a desarrollar su capacidad de estudio de casos. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo. Facultad de Humanidades, UNACHI.....86

Tabla 42: Considera que el uso de un software de aplicaciones turísticas le ayudaría a desarrollar su capacidad de resolución de problemas. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo. Facultad de Humanidades, UNACHI.....87

Tabla 43: Considera que el uso de un software de aplicaciones turísticas le ayudaría a desarrollar su capacidad de toma de decisiones. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....88

Tabla 44: Considera que el uso de un software de aplicaciones turísticas le ayudaría a desarrollar su capacidad de adaptarse a nuevas situaciones Estudiantes de la Licenciatura en Turismo. Facultad de Humanidades, UNACHI.....89

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1: Aspectos generales en cuanto a la jornada de los docentes, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	46
Gráfica 2: Aspectos generales en cuanto a la categoría de los docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	47
Gráfica 3: Aspectos generales en cuanto a los años de servicios de los docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	48
Gráfica 4: Aspectos generales en cuanto a la formación académica de los docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	49
Gráfica 5: Uso de las nuevas tecnologías para comunicarse con sus alumnos. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	50
Gráfica 6: Uso de algún software de aplicación turística para el desarrollo de los cursos. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	51
Gráfica 7: El software de aplicación turística es un apoyo innovador para el desarrollo de sus cursos. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	52
Gráfica 8: El software de aplicación turística un recurso importante para mejorar la enseñanza. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	53
Gráfica 9: El software de aplicación turística facilita el trabajo colaborativo de sus estudiantes. Docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	54

Gráfica 10: El software de aplicación turística induce la inclusión de los estudiantes en sus cursos. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	55
Gráfica 11: El software de aplicación turística influye en el desarrollo de competencias en los estudiantes. Docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	56
Gráfica 12: El software de aplicación turística procura el desarrollo de las habilidades en los estudiantes. Docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	57
Gráfica 13: El uso de software de aplicación turística le ayuda a desarrollar clases innovadoras. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	58
Gráfica 14: Es necesario la implementación del software de aplicación turística en la Escuela de Turismo. Docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	59
Gráfica 15: La utilización del software de aplicación turística le brinda más oportunidades de desarrollar cursos de aprendizajes por competencias. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	60
Gráfica 16: Los alumnos estarían mejor preparados con la utilización del software de aplicación turística. Docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	61
Gráfica 17: Es de gran relevancia el uso de un manual básico para el uso del software de aplicación turística. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	62

Gráfica 18: El software de aplicación turística son una herramienta para un proceso de enseñanza congruente con el modelo educativo de la UNACHI. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	63
Gráfica 19: Los software de aplicación turística ayudan a que los estudiantes puedan vivenciar posibles situaciones con la realidad futura. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	64
Gráfica 20: El uso del software de aplicación turística fortalece la formación profesional de los estudiantes de la Licenciatura en turismo. Docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	65
Gráfica 21: Aspectos generales en cuanto a Género de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	66
Gráfica 22: Aspectos generales en cuanto a la edad de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	67
Gráfica 23: Aspectos generales en cuanto al estado civil de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	68
Gráfica 24: Aspectos generales en cuanto a si está laborando, los estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	69
Gráfica 25: Es importante a utilización de recursos tecnológicos como apoyo en el proceso de su aprendizaje. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	70
Gráfica 26: Los recursos tecnológicos favorecen a adquisición de sus conocimientos. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	71

Gráfica 27: Le gustaría poder utilizar algún software de aplicación turística en sus cursos. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	72
Gráfica 28: Los software de aplicaciones turísticas son una forma de lograr un aprendizaje más efectivo en cuanto al desarrollo de competencias. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	73
Gráfica 29: El software de aplicación turística es una herramienta que le permite aprender practicando. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	74
Gráfica 30: Los software de aplicación turística le ayudan a identificar más, claramente, los procesos que se dan en una empresa de turismo. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	75
Gráfica 31: El software de aplicación turística le ayudan a ser más proactivo en el desempeño que pudiese lograr en el campo laboral. Estudiantes de la licenciatura en turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	76
Gráfica 32: Aprender a través del manejo de los software de aplicación turística le ayudan a prepararse mejor para su inserción en el sector. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	77
Gráfica 33: Le gustaría optimizar sus conocimientos por medio de la utilización de un software de aplicación turística. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	78

Gráfica 34: Los docentes usaran algún software de aplicación turística, sus clases serían más agradables. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	79
Gráfica 35: El software de aplicación turística debería estar presente en todas las asignaturas orientales en su proceso de enseñanza. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	80
Gráfica 36: El uso de los software de aplicación turística, le ayuda a desarrollar su capacidad de análisis. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	81
Gráfica 37: El uso de un software de aplicación turística, le ayuda a desarrollar su capacidad de organización. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	82
Gráfica 38: El uso de un software de aplicación turística, fortalece su capacidad de trabajar en equipos. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	83
Gráfica 39: Es relevante que los estudiantes desarrollen las competencias específicas de la carrera. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.....	84
Gráfica 40: El uso de un software de aplicaciones turísticas le ayudaría a desarrollar su capacidad de análisis crítico. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo. Facultad de Humanidades, UNACHI.....	85
Gráfica 41: El uso de un software de aplicaciones turísticas le ayudaría a desarrollar su capacidad de estudio de casos. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo. Facultad de Humanidades, UNACHI.....	86

Gráfica 42: El uso de un software de aplicaciones turísticas le ayudaría a desarrollar su capacidad de resolución de problemas. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo. Facultad de Humanidades, UNACHI.....	87
Gráfica 43: El uso de un software de aplicaciones turísticas le ayudaría a desarrollar su capacidad de toma de decisiones. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo. Facultad de Humanidades, UNACHI.....	88
Gráfica 44: El uso de un software de aplicaciones turísticas le ayudaría a desarrollar su capacidad de adaptarse a nuevas situaciones. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo. Facultad de Humanidades, UNACHI.....	89

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Competencias del Profesional de Turismo adquiridas con el uso del Software de Aplicación Turística.....	48
Cuadro 2: Población	54
Cuadro 3: Análisis de Fiabilidad 1.....	59
Cuadro 4: Análisis de Fiabilidad 2.....	60

RESUMEN

La globalización es un fenómeno que ha traído un incremento en el uso de herramientas tecnológicas en muchos campos de la vida del ser humano. La educación no escapa a esta realidad, la calidad de la educación, por ejemplo, es un tema siempre presente, se habla de cambios constantes para mejorar el currículo, pero también se incluye el tema del dominio de las tecnologías por parte de los docentes en su quehacer en las aulas de clases. Es imperativo la inclusión del uso de software que ayuden a los docentes y a los estudiantes a llevar a cabo un proceso de enseñanza y aprendizaje significativo.

En la actualidad la Universidad Autónoma de Chiriquí, a través de la Facultad de Humanidades oferta la Licenciatura en Turismo, en ella acuden jóvenes que desean formarse como profesionales competentes, en este campo que es tan significativo en una nación cuya economía es de servicios. Sin embargo, en la Escuela de Turismo no se cuenta con algún software que sea de utilidad en la formación de estos estudiantes.

En respuesta a esta problemática se ha llevado a cabo el estudio denominado; Softwares de Aplicación Turística: Desarrollo de las Competencias Profesionales de los Estudiantes de Turismo de la Facultad de Humanidades. UNACHI 2017 – 2019.

El objetivo general del estudio es; Evaluar la aplicación del software turístico y su influencia para el desarrollo de las competencias profesionales que deben tener los estudiantes de turismo, de la Facultad de Humanidades, UNACHI 2017 -2019.

En relación a la metodología aplicada a la investigación enmarca los estudios de enfoque mixto. Por un lado, se aplicaron encuestas distinguidas en los estudios cuantitativos y además de entrevista que son propias de los estudios de aspecto cualitativo, en relación al tipo es descriptivo, de diseño no experimental transversal seccional y de alcance correlacional.

En las conclusiones es importante destacar que se ha podido validar la influencia de la variable independiente, software de aplicación turística sobre la variable dependiente competencias profesionales; ya que con la información recopilada se comprobó que, el uso de un software de aplicación turística ayuda a desarrollar habilidades y destrezas en los estudiantes y, por tanto, a poseer las competencias que ellos requieren para un buen desempeño.

Es relevante señalar que, en las entrevistas efectuadas a las autoridades quedó evidenciado su interés en mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje y reconocieron la importancia de la utilización del software de aplicación turística en la formación por competencias de los estudiantes y que tengan la oportunidad de estar mejor preparados ante los retos tecnológicos que puedan enfrentar las empresas turísticas que con ritmo acelerado centran todas las operaciones a través de la aplicación de estos software.

ABSTRACT

Globalization is a phenomenon that has brought an increase in the use of technological tools in many fields of human life. Education is not exempt from this reality. Quality education, for example, is a topic that is always present. We talk about constant changes in order to improve the curriculum, but we also talk about the topic of knowledge on the use of technologies by teachers working in their classrooms. It becomes mandatory involving the use of software to assist teachers and students in making the teaching-learning process meaningful.

Currently, Universidad Autonoma de Chiriqui, through the College of Humanities, offers a Bachelor in Tourism. It is a degree pursued by students who want to become competent professionals in this field that is so important in a country whose economy is based on service. However, the School of Tourism lacks a software that is useful in the formation of these students.

With the aim of offering an answer to this problem, a study called "Software for Tourism Purposes: Development of Professional Competences in Tourism Students of the College of Humanities, UNACHI 2017-2019" has been conducted. The general objective of the study is to evaluate the application of touristic software and its influence on the development of professional competences that Tourism students of the College of Humanities, UNACHI 2017-2019, must possess.

Regarding the methodology applied, the research is framed by mixed focus studies; on the one hand, surveys with the Likert scale were applied, distinguished in the quantitative studies, along with interviews that are common in qualitative

studies; regarding the type, it is descriptive, with a non-experimental, transversal, sectional design and with a correlational scope.

Regarding the results, it is important to highlight that a validation has been obtained: the influence of the independent variable, the touristic application software, over the dependent variable, professional competences, because with the information collected, it has been proven that the use of a touristic application software aids in the development of skills and abilities of students, and, therefore, it helps them to possess the competences that they require in order to perform well.

It is relevant to point out that in the interviews conducted to the authorities, evidence has been collected about the fact that they are interested in improving the teaching learning process; they acknowledged the importance of the use of a touristic application software for the formation of competences in students who can have the opportunity to be better prepared given the technological challenges they may face when working in touristic companies that center their fast paced operations in the use of these software.

INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad que cada día cobra más relevancia y va en aumento, por lo que trae grandes beneficios a varios sectores de la economía de un país. Además, que tienen un impacto fundamentalmente positivo en las divisas de las naciones en que se incentiva.

Indiscutiblemente, las actividades turísticas por sus características son fuente y origen de grandes volúmenes de datos, por otro lado, las necesidades inmediatas que tienen los turistas de obtener información al día, precisa y correcta. Además, de las transacciones que involucran los procesos turísticos desde la reserva, esto obliga a las personas y a las empresas que se dedican al turismo a automatizar los procesos y a utilizar software de aplicaciones turísticas.

Esta situación se presenta como un reto y a la vez como una oportunidad para la Universidad Autónoma de Chiriquí, la cual en la actualidad oferta la Licenciatura en Turismo, para evaluar y considerar si se debe incorporar el software de aplicación en los procesos turísticos para la innovación de las clases, pero también, para que los estudiantes puedan desarrollar las competencias, habilidades y destrezas que se esperan de él cuando se desempeñe en el sector de los servicios turísticos.

El estudio está estructurado por capítulos a saber:

El capítulo uno es el marco introductorio que contiene los antecedentes, la justificación, el estado general o diagnóstico situacional del problema, la delimitación o alcance del proyecto, además, de los supuestos generales los

objetivos; tanto el general como los específicos, la importancia del estudio y los aportes.

El segundo capítulo denominado marco teórico es el que contiene todo el sustento bibliográfico y el soporte teórico de la investigación.

El proceso metodológico lo encontramos en el tercer capítulo por el cual se llevará a cabo el estudio, detalla el tipo de investigación, el diseño, el enfoque, su alcance. Además de las fuentes de información, las variables: su definición conceptual, operacional e instrumental, describe las técnicas e instrumentos de recolección de la información y su confiabilidad.

El Análisis e interpretación de los resultados se presenta en el capítulo cuarto y contiene los resultados de la investigación, plasmados a través de tablas con su correspondiente interpretación.

Las conclusiones y recomendaciones que sugiere el estudio son presentadas en el capítulo quinto.

La propuesta se muestra en el capítulo sexto, donde se sugiere la utilización de un Software de Aplicación Turística que mejore la calidad de la educación en cuanto a tecnología se refiere, aumentando la competitividad de los estudiantes de la Escuela de Turismo.

Finaliza la investigación con la bibliografía y los anexos los cuales complementan el estudio.

CAPÍTULO 1
ASPECTOS GENERALES

1.1. Antecedentes.

La tecnología está inmersa en todos los campos que integran la vida de los seres humanos, los constantes avances tecnológicos obligan, a que se tengan que incorporar su uso y aplicación, en cuanto a la educación superior se refiere, no se puede hablar de una formación académica de calidad o de una formación que logra el desarrollo de las competencias que los profesionales altamente calificados, sin la utilización y aplicación de las herramientas tecnológicas.

La incorporación de las nuevas tecnologías en la formación de licenciados en turismo, es una necesidad que se debe atender con prontitud; ya que esto le permitirá a los egresados tener la oportunidad de una formación, que les dé una oportunidad de desarrollar las competencias que deben reflejar en el desempeño de sus obligaciones en el mundo laboral.

El presente estudio busca evaluar la aplicación de los softwares turísticos y su influencia en el desarrollo de las competencias profesionales que deben tener los estudiantes de la Licenciatura en Turismo, de la Facultad de Humanidades de la universidad Autónoma de Chiriquí que está ubicada en la provincia de Chiriquí, república de Panamá.

Es pertinente verificar a nivel nacional y en otras latitudes trabajos investigativos que resalten la importancia de utilizar algún software de aplicación turística, que faciliten la enseñanza activa, innovadora e integradora de manera tal que; pueda haber un buen intercambio en el proceso de enseñanza – aprendizaje, para lograr el desarrollo de las competencias que deben tener los futuros profesionales de turismo.

Como lo muestra Squires y McDougall (2001), ellos seleccionan un software para escuelas de turismo. Propone un nuevo paradigma para pensar en el Software Educativo, basado en la consideración de las interacciones mutuas entre dicho programa y las perspectivas de los principales actores en la utilización: el estudiante, profesor y diseñador.

Caro (2008) de la Universidad Politécnica de Madrid, España, realizó la investigación a nivel doctoral titulada: El uso de las tecnologías de la Información y Comunicación en el sector hotelero de la Península de Yucatán; hacia un modelo explicativo, la investigación se centró en las tecnologías de la información y la comunicación y su impacto en el sector turístico; puesto que se consideró que es uno de los sectores que más dinamismo ha mostrado para incorporarse a los cambios que demanda el nuevo entorno tecnológico.

Según la metodología utilizada la tesis fue de tipo descriptiva – explicativa, su objetivo general fue el desarrollo de un modelo que permiten explicar el impacto que por su uso tienen las Tics en el porcentaje de ocupación en las empresas hoteleras en la península de Yucatán, el estudio fue de alcance correlacional, de diseño no experimental, se concluye en la investigación que es importante tener en consideración que ya no basta con aplicar y usar las tecnologías de la información y de la comunicación, sino que es necesario que se desarrollen habilidades para usarlas mejor que la competencia y considerar, su gestión como un factor estratégico clave que podría ayudar a obtener mejores resultados y ser más competitivos.

Por otro lado, Gómez (2009) realiza el estudio doctoral titulado: Desempeño Laboral del Licenciado en Turismo de La Universidad de Oriente, según, la opinión

del sector empresarial turístico privado de la isla de Margarita, Estado Nueva Esparta. De la Universidad de Oriente, Nueva Esparta, Venezuela. El objetivo general fue analizar el desempeño laboral del licenciado en Turismo egresado de la Universidad de Oriente, Esparta, Venezuela, según la opinión de los representantes del sector empresarial turístico privado de la Isla Margarita, estado de Nueva Esparta.

Los objetivos específicos fueron: caracterizar las competencias profesionales de los licenciados en turismo presentes en el perfil de la carrera; analizar la relación que existe entre las competencias profesionales de los egresados de la Licenciatura en Turismo privado, con respecto al perfil del egresado de la Licenciatura en Turismo de la Universidad de Oriente.

La investigación fue realizada bajo la metodología de los estudios descriptivos, de diseño no experimental, de alcance correlacional, la muestra estuvo integrada por 201 egresados de la Licenciatura en Turismo los cuales se caracterizaron por estar laborando. Además, de algunos representantes de las empresas de turismo privadas, agencias de viajes y empresarios del transporte turístico. Se pudo concluir que, las áreas de formación indispensables para todo sistema educativo turístico son: formación básica, formación técnica, formación por competencias y desarrollo de habilidades.

Igualmente, Celaya, R., Lozano, F. y Ramírez, M. (2010), presentan un artículo en donde se indagó cómo ocurre la apropiación tecnológica en los profesores que incorporan recursos educativos abiertos de un repositorio en educación media superior. La metodología fue el estudio de caso; se aplicaron

entrevistas semiestructurada, cuestionarios electrónicos, con el fin de triangular datos, y el análisis de documentos.

Los resultados indicaron que en los casos estudiados la asignatura y el tipo de los recursos educativos abiertos que se adoptaron influían en la percepción que el docente tenía de la utilidad del recurso. Los profesores contaban con el nivel de conocimiento y aplicación del recurso, los identificaban por sus características y su empleo y utilizaban esos conocimientos para adoptar los materiales en sus cursos, sin embargo, no los trasladaban a contextos diferentes; los docentes no modificaban o diseñaban los recursos, sólo los elegían en función de la actividad.

Otra investigación a nivel doctoral que tiene mucha relación al presente estudio la realizó, Paredes (2016) titulada; aplicación de los medios tecnológicos y el fortalecimiento de las competencias profesionales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la metodología utilizada fue de enfoque mixto, de diseño cuasi experimental, utilizando los métodos del pre-test y post-test, se estudiaron dos grupos uno experimental y otro control, los resultados que se obtuvieron demostraron que el uso y aplicación de los medios tecnológicos, incide en el desarrollo de las competencias.

1.2. Planteamiento del problema.

Para lograr la formación de jóvenes profesionales de la Escuela de Turismo de la Facultad de Humanidades de la Universidad Autónoma de Chiriquí – Campus Central, con un perfil de egreso altamente competitivo es muy importante el uso de estos Software en el desarrollo de sus cursos; ya que los estudiantes de todas las

promociones que han existidos en la Escuela de Turismo, se van al campo laboral con muchos vacíos referentes al uso y aplicación de la tecnología, en especial, al uso de software de turismo, esta situación es preocupante; puesto que las empresas turísticas en nuestro país, en su mayoría manejan todos sus procesos a través de la utilización de software turísticos.

Esta situación deja en evidencia, la falta o las pocas destrezas que tiene el egresado de la Escuela de Turismo por no tener las herramientas tecnológicas que le permitan una preparación acorde con las exigencias del mercado turístico laboral.

Siendo el turismo un campo multidisciplinario y la Escuela de Turismo de la UNACHI (la cual tiene 15 años de estar aportando profesionales al mercado), en la actualidad no cuenta con los laboratorios necesarios para llenar ese Perfil de Egreso, aunado a esto existe un campo laboral turístico exigente, por lo que podemos decir que los estudiantes quedan rezagados en cuanto a estas competencias se refiere.

Por otro lado, la Institución se encuentra en los procesos de evaluación y acreditación de las carreras de la Universidad Autónoma de Chiriquí, donde se resalta un modelo educativo por competencias, lo que sugiere que todos los programas, las planificaciones y los cursos deben dirigirse a una formación por competencias, pero para lograrlo debemos contar con todas los requerimientos que demanda cuando se debe formar un profesional por competencias, como lo es el caso de los Licenciados en Turismo.

No contar con una infraestructura adecuada, instalaciones de laboratorios con los equipos adecuados y los softwares especializados, hace que los egresados de la Escuela de Turismo estén en desventaja ante los egresados de las

Universidades privadas de la zona los que poseen estas competencias requeridas en el ambiente laboral turístico al cual enfrentarán y quizás sean desplazados o no contratados por este desconocimiento.

Es realmente preocupante que los profesionales no tengan la oportunidad de conocer o desempeñarse a través de la utilización de los softwares de aplicación turística y quizás pueda resultar que incluso los docentes, tampoco, estén actualizados ante este tipo de tecnologías, sumado a esto tenemos un Plan de Estudio creado en 1996 que respondía al mercado de esa época y que actualmente está totalmente desfasado y que está muy lejos de llenar los perfiles profesionales actuales. Es importante resaltar que en los últimos años la matrícula ha disminuido considerablemente de tal manera que hace ocho años se requería de una selección bien exigente para formar los grupos de primer año, escogiendo sólo 60 estudiantes por grupo en cada jornada (matutina, vespertina y nocturna), en la actualidad se forman sólo dos grupos con treinta estudiantes. Esto nos hace ver que la demanda de estudiantes ha disminuido considerablemente y que cada vez es peor la situación. Tomando en cuenta que la competencia de las universidades privadas cada año es más atractiva en cuanto a tecnología, planes de estudio modernos y actuales, laboratorios especializados, etc., que agudiza más la situación de la carrera.

En consideración a estos factores que están incidiendo negativamente en que se desarrolle una formación por competencias, y en miras a lograr un análisis profundo que permita alcanzar algunas soluciones o algunos aportes que permitan reflexionar sobre esta necesidad se presenta el siguiente cuestionamiento de investigación.

¿Los Software de Aplicación Turística ejercen influencias en el desarrollo de las competencias profesionales a los estudiantes de Turismo, de la Facultad de Humanidades, UNACHI? 2017 - 2019?

Para llevar a cabo una amplitud en el tema que el estudio requiere se formulan las sub preguntas vinculadas a los objetivos específicos, que a continuación se detallan:

¿Cuáles son los diferentes softwares de aplicación turística que utilizan las empresas del sector?

¿Cuáles son los softwares de aplicación turística que se puedan incorporar en la formación de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo?

¿Qué software de aplicación turística pueden influir en el desarrollo de las competencias que requieren los estudiantes de la Licenciatura en Turismo?

¿Es necesario un manual básico para la utilización del software de aplicación turística de fácil incorporación a la Universidad y de fácil utilidad a los estudiantes?

1.3. Justificación.

Este estudio se realiza en la Escuela de Turismo de la Facultad de Humanidades de la Universidad Autónoma de Chiriquí; ya que es necesario que los estudiantes de esta carrera sepan manejar los Softwares de Aplicación Turística, porque de esta manera desarrollan las competencias que se requieren para introducirse al campo laboral, el cual exige que el profesional de turismo posea las habilidades y destrezas tecnológicas para responder a las diferentes funciones que se realiza en las empresas turísticas y que el egresado debe hacer frente a las situaciones laborales.

Por medio de esta investigación se puede sustentar la importancia que tiene el uso del Software de Aplicación Turística para el egresado de la Licenciatura en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurante, cuando se enfrente a la realidad del campo laboral.

Las universidades privadas están cada vez más competitivas y actualizadas, el mercado laboral nos muestra cada día que es indispensable el manejo de la tecnología por sus colaboradores y el desarrollo de las competencias en el desenvolvimiento en su área de trabajo. El gobierno tiene planes de desarrollo turístico en la que está muy claro que la globalización es prioritaria y que se hace vital que los especialistas en esta disciplina sepan de manejo de sistemas tecnológicos. El proceso de Autoevaluación de la Carrera de Turismo arroja como proyecto principal la Reestructuración del Plan de Estudio de la carrera de Turismo y en la actualidad este proyecto está en su fase final, con un nuevo Penum académico con un perfil acorde con las exigencias actuales. Teniendo como línea de investigación Tecnología, Comunicación, Innovación y Competitividad.

De esta manera, se tiene las bases necesarias y probadas de lo importante que es para el estudiante y el egresado de la Licenciatura de Turismo, tener entre sus competencias principales el conocimiento de los Software de Aplicación Turística. Con esto se beneficia los estudiantes de Turismo, la Escuela de Turismo y, por tanto, la Facultad de Humanidades y la Universidad en general.

1.3.1 Importancia.

Por medio de la investigación se establece un análisis de la situación que tiene que ver con el mejoramiento en la formación académica de los licenciados en turismo, a través de la aplicación y utilización de los softwares de aplicación turística para fomentar el desarrollo de habilidades y competencias que debe tener el egresado al momento del desempeño en su campo laboral.

Lograr una formación en el área de turismo de calidad es fundamental para que estos puedan estar acorde con las aspiraciones y expectativas de las empresas, lo cual colocará a la Universidad Autónoma de Chiriquí en el sitio que le garantiza la pertinencia social que debe tener en sus ofertas académicas como lo es en el tema del turismo.

1.3.2 Aportes

Los aportes que se pueden lograr a través del estudio son los siguientes: A la universidad poder tener un diagnóstico a través de la información recopilada por medio de las encuestas aplicadas a los estudiantes, a los docentes e incluso a algunos administrativos especialistas del área de tecnología. Sobre la necesidad de invertir en el software de aplicación turística.

Conocer que softwares son los más adecuados para implementar su utilización en la formación de los Licenciados en Turismo.

Brindar la oportunidad a los estudiantes de obtener experiencia a través de la utilización de los softwares que más tarde, será de uso obligatorio en el sector del

turismo. Poder ofrecer a la sociedad egresados con una formación por competencias, y con una formación a la vanguardia con dominio del uso de las herramientas tecnológicas.

1.4 Objetivos

Los objetivos de la investigación se formulan para concretar y especificar las tareas por realizar en el estudio, en este caso, se presentan los siguientes objetivos:

1.4.1. Objetivo General.

- Evaluar la influencia de la aplicación del software turístico en el desarrollo de las competencias profesionales que deben tener los estudiantes de turismo, de la Facultad de Humanidades, UNACHI. 2017 – 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Identificar la importancia que tienen el software de aplicación en las empresas turísticas y en qué áreas son más utilizados.
- Distinguir el software de aplicación turística que se puedan incorporar en la formación de competencias profesionales los estudiantes de la Licenciatura en Turismo en la Facultad de Humanidades, Universidad Autónoma de Chiriquí.
- Describir la influencia que tiene los softwares de aplicación turística en el desarrollo de las competencias profesionales que requieren los estudiantes de la Licenciatura en Turismo.

- Proponer un manual básico de un software de aplicación turística de fácil utilidad a los estudiantes para crear competencias profesionales.

1.5 Delimitación del estudio.

Esta investigación se ha delimitado tomando en cuenta los siguientes aspectos:

Por su temporalidad: se realizará el estudio en un periodo comprendido entre los años 2017 al 2019.

Por su localización geográfica: se llevó a cabo estudio en la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades de la Universidad Autónoma de Chiriquí, localizada en el barrio El Cabrero, provincia de Chiriquí.

Por su contexto: El estudio se refiere a los softwares de aplicación turística: Desarrollo de las competencias profesionales de los estudiantes de Turismo de la Facultad de Humanidades.

1.6 Limitaciones.

Las limitaciones son todos aquellos problemas con los que se puede encontrar el investigador. Para Arias, (2006) "la falta de cooperación de los sujetos que deben proporcionar la investigación, una limitación consiste en que se deja de estudiar un aspecto del problema a investigar". (p.87). Las limitaciones o restricciones presentadas en el proceso fueron la falta de datos disponibles o confiables en cuanto a la información que deben proporcionar los sujetos que

conforman la muestra, poca existencia de estudios previos referentes al tema a investigar y que ayudan a comparar la información recabada.

1.7. Definición de Términos.

- **Competencias:** La noción de competencia, referida, inicialmente, al contexto laboral, ha enriquecido su significado en el campo educativo en donde es entendida como un saber hacer en situaciones concretas que requieren la aplicación creativa, flexible y responsable de conocimientos, habilidades y actitudes.
- **Competencias en la formación turística:** son las que los profesionales de turismo deben desarrollar, tales como: capacidades para: plantear políticas de desarrollo sustentable; analizar, sintetizar e interpretar el turismo; evaluar la propia actividad y el propio aprendizaje; elaborar estrategias de mejora; prevenir y resolver problemas y conflictos. Tomar decisiones bajo presión e incertidumbre; crear, implementar y realizar seguimiento de propuestas de manejo administrativo; analizar las implicaciones éticas del turismo; diseñar propuestas creativas; tener iniciativa y espíritu emprendedor; coordinar y liderar proyectos de trabajo u otras actividades; identificar elementos relevantes procedentes de otras culturas y la diversidad de costumbres existentes; analizar y reflexionar sobre la dimensión transversal del turismo y su carácter evolutivo.

Definir objetivos, estrategias y políticas en el turismo; reconocimiento a la diversidad y multiculturalidad; motivación por la calidad; sensibilidad por temas

medioambientales; dominio de al menos dos idiomas extranjeros; pasión por el trabajo; capacidad de adaptación al cambio; demostrar inteligencia emocional en sus acciones; dominio de softwares informáticos; respeto, apreciación y valoración del patrimonio histórico-artístico; mantener el prestigio de los destinos y productos turísticos; y garantizar la satisfacción total de los turistas.

- **Guiado GPS:** Es una aplicación que le permite a los turistas, tener una guía segura hacia los puntos de destino. El turista, normalmente, desconocedor de la ciudad en la que se encuentra, tendrá la posibilidad de ser guiado por el sistema a los lugares de visita a través de la ciudad de manera automática.
- **Inserción laboral:** Es un proceso integral en el que intervienen distintos factores para su realización, desde las características que presentan las personas y las oportunidades que ofrece el mercado laboral originándose un encuentro efectivo entre la empleabilidad y la ocupabilidad.
- **OFIVIAJE:** Es el software para agencias de viajes que le va a permitir optimizar los procesos comerciales y administrativos de su Agencia de Viajes, otorgándole el poder del control de la información de toda su actividad. Actualizada con la nueva Ley del Impuesto sobre el Valor Añadido (LIVA) para las Agencias de Viajes de 2015.
- **Personalización de ruta turística:** El usuario puede planificar la ruta turística adaptándola a sus preferencias. De esta manera, se descartan las soluciones tradicionales en las que las rutas turísticas vienen planificadas de antemano. Incluso, se podrá realizar una planificación automática de la ruta en función del

perfil del turista (rutas turísticas para familias, etc.)

- **Sistema de información turística:** Se puede definir como: un proceso permanente y sistematizado de recopilación, tratamiento, ordenación y distribución de la información precisa para los objetivos de planificación, de acción y de evaluación turística para los distintos agentes turísticos
- **Softwares turísticos:** Son software que cumplen un rol fundamental en la gestión de una empresa turística, lo que le permite manejar con facilidad la producción de paquetes turísticos, reservas, transacciones y tener control sobre la contabilidad, un buen software para Operadores de Tours es indispensable.
- **Turismo:** El turismo es el desplazamiento de las personas de manera temporal y voluntaria. Dentro de este concepto deben ser incluidos las relaciones humanas que conllevan y la prestación de servicios. Si bien los motivos del turismo son variados, suelen ser relacionados con el ocio.

El turismo resulta muy importante desde el punto de vista social, cultural y económico. Gracias, al turismo aumenta notablemente la inversión en construcciones de infraestructura, y edificaciones, genera un mayor nivel de desarrollo en las áreas involucradas, los medios de transporte suelen ser mejorados en cuanto a la calidad y la frecuencia, así, como, también, aumentan las divisas, las tasas de desempleo disminuyen notablemente, generando un mayor bienestar en las comunidades afectadas.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1. Presencia de la tecnología en el sector turismo

Para la organización Mundial del Turismo (2014) “la industria del turismo ha experimentado un rápido crecimiento, lo cual demanda, productos, servicios, mano de obra entre otros, trayendo como consecuencia un impacto positivo en la economía de los países, como lo es la generación de empleos”.

El turismo se ha convertido en más que un disfrute de experiencias, en una experiencia de aprendizaje. Las motivaciones actuales apuestan a un valor agregado, a viajes que generen enseñanzas de desarrollo personal y sobre todo educativo, que forme competencias en ese turista.

Según los datos suministrados por la OMT (2013) tenemos:

la actividad del Turismo había aportado alrededor del nueve por ciento al Producto Interno Bruto Mundial, generando, así, uno de cada once puestos de trabajo en el mundo y convirtiéndose en la principal actividad socioeconómica de generación de riqueza y de empleo.

El turismo es una actividad que crece a pasos agigantados, cada día se genera millones de dólares de este sector, siendo uno de los principales aportadores de divisas de los países que se desarrollan turísticamente. Es por ello que vemos que es una industria que ofrece un gran número de plazas de trabajo y que eleva la calidad de vida de las personas y comunidades receptoras.

Por otro lado, la Organización Mundial del Turismo (2019) presenta que “se pronostica que para el año 2020, los ingresos a través de las actividades turísticas excederán los dos billones de dólares”.

El auge que tiene la actividad turística más los avances tecnológicos llevan a todos los que están involucrados en esta actividad a entablar una relación con las tecnologías, esto se lleva a cabo con la implementación de los softwares de aplicación turística, lo cual representa una innovación que trae amplios beneficios a las empresas turísticas; ya que les ofrece la oportunidad de interactuar con los turistas, darles una atención personalizada que se pueda ajustar a sus necesidades además que les permite comercializar sus productos y servicios.

En la actualidad se presenta un panorama de mucha competitividad entre las empresas del sector. Además, de que otro factor que se debe considerar es que la sociedad actual es una sociedad más culta, de muchos conocimientos previos, los cuales obtiene a través del acceso a la información por la internet, teniendo como resultados, turistas más exigentes en cuanto a los productos y servicios que quiere obtener, sean esto variedad de hoteles, compañías de aviación, alquileres de vehículos o paquetes turísticos.

La evolución tecnológica constituye un importante factor de cambio que ha modificado el comportamiento del consumidor y que obliga a realizar una adaptación de las empresas y de los destinos turísticos, los cuales difícilmente pueden seguir el ritmo de la evolución tecnológica (Gretzel et al., 2000).

A medida que, se avanza en la tecnología las empresas turísticas se verán en un escenario de competitividad, donde incluso competirán con empresas de otros sectores, pero que están vinculadas de una u otra forma a las actividades turísticas.

En este sentido, el software son sistemas que están redefiniendo el funcionamiento y los procesos en muchos sectores, su uso en el campo del turismo ha tenido una gran influencia que ha cambiado los procesos y el modelo del negocio del turismo.

Esta revolución tecnológica que sufre la sociedad obliga a las empresas de turismo, a que tengan que prepararse para operar en un entorno completamente digital.

En otras palabras, tal como se expresa a continuación:

Las fuerzas motrices que han provocado este cambio pueden sintetizarse en tres apartados fundamentales: la rápida evolución tecnológica, los cambios en la demanda y la búsqueda de una mayor competitividad. En una actividad intensiva en el uso de información, la generalización de Internet ha supuesto una revolución en el consumo, la producción y la comercialización turística. La adopción de Internet y el desarrollo del e-commerce, fueron más rápida en el turismo que en otros sectores económicos y, a pesar de la estructura de pequeñas y medianas empresas, los niveles de utilización de las TIC en este ámbito son elevados. (Fundetec-ONTSI, 2013)

Una relevancia creciente ante los avances tecnológicos y su rápida adopción por la demanda que han configurado un nuevo escenario turístico. Buhalis (2003) afirma, "observaba que el e-tourism constituía el reflejo de la digitalización de todos los procesos de la cadena de valor turística, una revolución digital que ha modificado sustancialmente la gestión turística" (p.78).

La utilización del software turístico se inicia a través del uso de la internet en pequeños portales, sin embargo, a medida que se hizo más popular y se descubre que se puede manejar gran cantidad de información y además que se puede crear una base de datos, aunque algunas empresas deciden llevar a cabo la creación de sus propias páginas web. Con esto se da inicio a una nueva forma novedosa de ofrecer los productos y servicios turísticos.

A la vez que la internet trae conectividad y eficacia en la información así mismo , se crean los procesos sistematizados que llevan a las empresas turísticas a poder personalizar sus páginas web pero también a poder llevar los procesos de su oferta turísticas, tales como: reservas, pagos, itinerarios, convenios con líneas áreas, líneas marítimas, compras, ventas, control de los datos de los turísticas, e incluso el de algunos gustos y preferencias u otros colaterales vinculados a la actividades de las empresas turísticas.

De acuerdo a Valles (1999),

Existen dos factores que hacen que la industria turística sea potencialmente atractiva para el desarrollo de tecnologías de información: el turismo es una actividad interterritorial que promociona y comercializa actividades ofrecidas lejos del lugar donde se encuentra el cliente y; por otro lado, al formar parte de una industria que involucra ocio y entretenimiento, necesita medios de promoción basados en medios audiovisuales que resulten atractivos" (p.89)

La tecnología ha cobrado gran importancia en el desarrollo turístico hotelero, actualmente tenemos turistas que organizan su propio viaje ya que tienen

información a la mano utilizando la tecnología y de esta manera está informado de todo lo que el necesite, además de tener una gama de opciones en tiempo real. Esto se da debido a que las empresas turísticas automatizan sus procesos y utilizan la tecnología para realizar un marketing global y que llegue esa información a esa demanda potencial.

2.2. Tipos de softwares especializados para el sector turismo

A nivel mundial existen varios softwares de aplicaciones turísticas que automatizar sus procesos administrativos, contables, de marketing, entre otros procesos vitales para el buen funcionamiento de las empresas turísticas que aseguren su existencia en el mercado. Entre ellos podemos mencionar

Según Sabre Corporation (2020) nos presenta que:

La tecnología, conocida como Sabre Travel AI TM, está infundido con la tecnología de inteligencia artificial de última generación de Google y las capacidades avanzadas de aprendizaje automático que ayudarán a los clientes a entregar contenido altamente relevante y personalizado con mayor rapidez, entregar contenido personalizado que satisfaga mejor las demandas del viajero actual y generar mayores ingresos y oportunidades de crecimiento de márgenes. La compañía está integrando Sabre Travel AI en ciertos productos de su cartera existente, con planes para llevarlos al mercado a principios de 2021.

El software Sabre se creó por idea de las empresas American Airlines e IBM para que se pudiera hacer diferentes reservas de vuelos y de esta manera se pudiera acelerar el proceso de reservas aéreas. En el transcurso del tiempo este sistema se fue expandiendo y desarrollando en otras compañías que requerían soluciones tecnológicas y puntuales.

Sabre Holding se dedica no sólo a reservas en aerolíneas sino da apoyo y soluciones completas en las distintas empresas relacionadas con el negocio de los viajes, como agencias de viajes, hoteles, restaurantes, etc.

Una de sus principales bondades es que facilita la interacción y la comunicación entre las empresas que poseen el software, dándoles soluciones en todas las áreas de contabilidad, operación, marketing, entre otros.

De forma simplificada, el sistema computarizado en red de Sabre permite que los proveedores de servicios turísticos, tales como: aerolíneas, hoteles, servicios de alquiler de automóviles y líneas navieras ofrezcan sus productos e información detallada sobre éstos. Si están conectados a la red de Sabre, esta puede disponer en tiempo real de la información, las ofertas y los precios ofertados.

Las agencias pueden acceder a través de Sabre a los servicios ofertados por aerolíneas, hoteles y otros proveedores y de, este modo, es posible hacer reservas de vuelos, de habitaciones de hotel y otros servicios con los precios actualizados. De esta manera, las agencias de viaje pueden ofrecer a sus clientes finales los servicios que más se ajusten a las necesidades de estos, con un precio mucho más

competitivo y con más rapidez y facilidad que si tuvieran que contactar por libre con las aerolíneas, hoteles y otros servicios.

A través del software una agencia de viaje puede ofrecer a sus clientes soluciones turísticas fácil y rápidamente. Si un cliente desea un viaje, sea turístico o de negocios, el agente de viajes puede localizar fácilmente a través de Sabre Travel Network los vuelos y hoteles más adecuados al cliente en tiempo real.

El agente de viajes ahorra tiempo y esfuerzo al usar la red del globalizador Sabre y, por otra parte, se asegura que el viaje ofertado se adaptará a las necesidades del cliente.

UOC (2015) muestra que el Software Amadeus

es el más utilizado en todo el mundo. Casi todos los agentes de viajes que ejercen sus funciones en agencias, conocen su funcionamiento ya que el programa permite tramitar las reservas, realizar los cambios en ellas o cancelarlas. El sistema de distribución global de Amadeus cuenta con la red de distribución más extensa de todo el mundo, es usado por más de 67.000 agencias y 490 aerolíneas, además de compañías de alquiler de vehículos, cruceros, hoteles, ferrys, trenes, etc. De hecho, en la península Amadeus acapara el 94% del total del mercado.

Amadeus es un software de tecnología de la información turística (o GDS, Sistema de Distribución Global) que proporciona herramientas de distribución, marketing y ventas en línea a los profesionales del turismo y los viajes de todo el mundo.

Es una herramienta de ventas esencial para las agencias de viajes. Más de 155.000 terminales de agencias de viaje están conectadas a Amadeus. Amadeus ofrece a estas agencias clientes potentes soluciones de software para gestionar sus procesos de ventas y redes de agencias; esto incluye soluciones de gestión de viajes corporativos.

Amadeus, también trabaja con socios de negocios y tecnológicos para desarrollar productos de venta de viajes y de gestión, basándose en avanzadas tecnologías de redes y en Internet.

Las compañías aéreas y los proveedores de servicios de viaje utilizan el Sistema Amadeus para distribuir y comercializar sus productos en tiempo real, a todas o a algunas agencias de viajes y oficinas de ventas de compañías aéreas conectadas en más de 139 países de todo el mundo.

El software está diseñado para que los agentes de viajes requieran bajo nivel de capacitación, ya que no es necesaria la memorización de comandos crípticos, resultando muy simple el proceso completo de generación de reservas, emisión de pasajes, entre otros. Permite, sin embargo, una interfaz de comando para aquellos usuarios expertos que, eventualmente, requieran de una interfaz de este tipo.

Las características del software son las siguientes: a través de ella podemos ver disponibilidades, tarifcar, reservar, emitir tickets y encontrar todo tipo de información de viajes.

Amadeus está disponible en 6 idiomas: inglés, español, francés, italiano, portugués (Brasil) y chino simplificado. Es una herramienta 100% gráfica. Mayor

productividad dado que la interfaz gráfica disminuirá el tiempo empleado y los errores al ingresar la información esencial.

Recomendado para Agencias de Viajes, agencias corporativas, agentes de viajes que deseen trabajar desde su casa u otro lugar que no sea la agencia.

El software de reserva Galileo según GDS GALILEO (2015) nos presenta,

A partir de 2007, es disponible en más de 90 países dando lugar a múltiples aplicaciones en las áreas de reservaciones a través de internet, soluciones de pago, inteligencia de negocios, administración de perfiles, etc. Convirtiéndose en la evolución de la tecnología para el turismo en general. Galileo no solo es implementado por Aerolíneas de todo el mundo, su gran expansión, logro que se crearan reservas para hoteles, cruceros, viajes en trenes, alquiler de coches, etc.

Es una herramienta de reservas que proporciona a los agentes todo el contenido de viajes, incluyendo vuelos, hoteles y coches, disponibles también a través del sistema Galileo.

Los agentes utilizan una herramienta gráfica de reservas para buscar y reservar las mejores opciones disponibles para los clientes, así como gestionar reservas y enviarlas a un sistema de programa de gestión para efectos de emisión de billetes.

Las nuevas capacidades interactivas ayudan a las agencias a ahorrar tiempo, mejorando la eficacia y haciendo que todo el proceso de reserva sea intuitivo y rápido.

El entorno Focalpoint es la plataforma donde se introducen los formatos originales críticos del sistema de reservas Galileo y se visualizan las respuestas nativas de éste.

El Entorno Viewpoint es una plataforma basada en una interface gráfica de usuario (GUI). Ideal para agencias de viajes con mucho movimiento de personal y operadores. Sin utilización de formatos nativos. Representa la evolución lógica de los GDSs. Complemento ideal para la utilización de funciones poco frecuentes, más viables que en el entorno Focalpoint. Aplicación totalmente integrada a Focalpoint.

Operatividad de todas las funciones de Focalpoint.

- Su utilización no requiere apenas formación.
- Un "click" de ratón es la clave.
- VP crea una filosofía de viajes totalmente nueva.
- Posibilidad de estructura esquemática en 10 idiomas, entre ellos el castellano.

El PRO-file Plus es un sistema de almacenamiento automatizado de perfiles de clientes para que dichos datos se puedan transferir de forma rápida y fácil a la reserva. Dicha información de referencia se categoriza en tres niveles: archivos de agencia, de pasajeros y comerciales.

Es una base de datos electrónica con los perfiles de información importante del cliente, incluso todos los números telefónicos relevantes, las direcciones y la correcta ortografía de los nombres. La información del cliente se incorpora

fácilmente a la reserva para asegurar la adhesión a las políticas corporativas, las tarifas correctas y las preferencias del viajero.

Existen otros softwares de aplicación para las empresas turísticas, sin embargo, estos fueron creados para utilizarlos, exclusivamente, en los nichos de negocios en el cual se originaron estos softwares, también, representan otras opciones para las empresas turísticas cuyo nicho de atención estén relacionados con estos países.

KIU (2020) nos muestra,

Ofrecemos tecnología para aerolíneas a través de un conjunto de soluciones perfectamente integradas, hospedadas en la nube. Nuestra estructura combina las mejores prácticas de los sistemas Legacy y Low-Cost, por eso ofrecemos el único sistema híbrido multihosting entre los sistemas de nueva generación. Esto te permitirá tener un sistema customizable, que te ayudará a diferenciar tu oferta y potenciará la escalabilidad de tu negocio, lo que nos hace tu partner tecnológico ideal.

La comercialización en Kiu muestra una solución integral a las aerolíneas que lo adquieren que mediante proceso que conlleva manejar reservas, inventarios, emisiones con una distribución integral. Igualmente permite desarrollar los canales de venta directos y tradicionales y acuerdos con otras líneas aéreas.

Kiu ofrece un apoyo en las diferentes áreas de las empresas, en el desarrollo de nuevos proyectos, acuerdos, crecimiento de la propia aerolínea, la conectividad y el proceso general de las aerolíneas.

2.3. Importancia del uso de los softwares de aplicación turística.

La importancia de los softwares en el sector del turismo radica en el accionar de muchos factores que integran el proceso de atención de las demandas de los consumidores, además que para la gestión administrativa de las empresas turísticas representa muchos beneficios; simplicidad en las tareas administrativas, mejor control del proceso de las actividades operativas, control y planificación adecuada de las actividades financieras, además de la reducción significativa del papeleo; por otro lado ofrece la ventaja de un manejo sustancioso de grandes bases de datos.

La aplicación de las tecnologías tiene otras ventajas que le permiten a las empresas ser competitivas, ofrecer un turismo sostenible que se apoya en recursos tecnológicos para una atención en tiempo real; un turismo inteligente que cada vez tiene más en cuenta el poder y la influencia de las nuevas tecnologías en la oferta que se puede brindar, una oferta turística que busca constantemente la innovación a través del uso de estas tecnologías que le permiten diferenciarse de los competidores además de crear y recrear la oferta de valor, con un turismo cada vez más accesible que busca sorprender a los clientes a través de la forma en que atiende sus necesidades.

2. 4. El software de aplicación turística en la formación académica en la Licenciatura en Turismo.

En la actualidad el desarrollo de competencias tecnológicas es de suma importancia en todos los estudiantes que incursionan en una carrera universitaria;

ya que estamos en una época en donde el internet y las computadoras son parte de nuestras vidas, haciendo que sea de fácil manejo y adaptación las nuevas tecnologías y sistemas computarizados como herramientas pedagógicas para crear habilidades y destrezas específicas en los alumnos.

Según Vidal, Gómez y Ruíz, (2010):

El Software Educativo se define de forma genérica como aplicaciones o programas computacionales que faciliten el proceso de enseñanza aprendizaje. Algunos autores lo conceptualizan como cualquier programa computacional cuyas características estructurales y funcionales sirvan de apoyo al proceso de enseñar, aprender y administrar, o el que está destinado a la enseñanza y el autoaprendizaje y además permite el desarrollo de ciertas habilidades cognitivas, términos que seguramente se replantearán en la medida que se introduzcan nuevos desarrollos tecnológicos para el trabajo en red en Internet.

Esto da la dirección que los docentes deben integrar la tecnología en las aulas de clases, ya que eso es lo que vive a diario el alumno y lo maneja de forma correcta, lo que hace más fácil el trabajo docente; ya que implementa y da enriquecimiento a las diferentes actividades propuestas en las aulas y se asegura un resultado positivo en el aprendizaje.

Celaya, Lozano y Ramírez (2010), muestran que:

La apropiación tecnológica se puede relacionar con los cambios que se producen en los profesores como consecuencia del empleo de la tecnología

en sus cursos; en este sentido el trabajo docente se convierte en algo diferente cuando se le incorpora el uso de tecnología de información, ya sea de manera voluntaria o forzada, porque se integran nuevos conocimientos y habilidades que se manifiestan en el grado de dominio y apropiación que presenta el profesor.

Es de suma importancia que los docentes incursionen en aplicar en los cursos la tecnología y crear en los estudiantes esa cultura de manejar a su beneficio todas estas herramientas digitales que tienen acceso y que puedan utilizarla para ampliar sus conocimientos, habilidades y destrezas. Aplicando diferentes técnicas modernas los estudiantes aprenden más significativamente, explorando diferentes áreas del manejo, en donde el profesor manipula el aprendizaje y el estudiante se relaciona muy bien con la temática, y el mismo controla y hace ajustes para su mayor comodidad.

Técnicas de aprendizaje (RAE, 2017) “es un proceso de adquisición de habilidades y conocimientos, que se produce a través de la enseñanza, la experiencia o el estudio. Respecto al estudio, puede decirse que, es el esfuerzo o trabajo que una persona emplea para aprender algo”.

En definitiva, que los docentes en general deben poner en práctica la manera más atractiva para que el estudiante adquiera aquellas competencias o capacidades que tenemos por objetivo, por lo que se debe trabajar con diferentes estrategias didácticas en donde pueda comprobar cuáles son las más apropiadas para que el proceso enseñanza aprendizaje tenga frutos y los estudiantes adquiera las habilidades y conocimiento y pueda aprender lo que se le brinda.

Redes Sociales (RAE, 2017) “son sitios de Internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común (como amistad, parentesco, trabajo) y que permiten el contacto entre estos, de manera que se puedan comunicar e intercambiar información”.

Los docentes deben tener muy en cuenta que cuando hablamos de tecnología, los estudiantes tienen vasta experiencia en ello, pero debemos sacar provecho de la situación. Las redes sociales son sitios utilizados por los jóvenes varias horas diarias, una de nuestras estrategias debe ser que ellos utilicen estas redes sociales para beneficio propia y de la clase.

2.5. Competencias del profesional en turismo.

Un profesional de turismo debe poseer una serie de competencias que hacen que se desenvuelva de forma eficiencia y eficaz para que se enfrente al campo laboral con actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto con idoneidad y ética integrando el saber ser; el saber hacer; el saber conocer.

2.5.1. Competencias genéricas y específicas de turismo

Entre las competencias genéricas instrumentales que los estudiantes de la Escuela de Turismo obtienen mediante la utilización del software de aplicación turística son las siguientes:

Cuadro 1: Competencias del Profesional en Turismo adquiridas con el uso del Software de Aplicación Turística

<u>COMPETENCIA DEL PROFESIONAL DEL TURISMO</u>		
COMPETENCIAS GENÉRICAS INSTRUMENTALES	COMPETENCIA GENÉRICAS PERSONALES	COMPETENCIA GENÉRICAS SISTÉMICAS
<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de gestión de la información - Capacidad de organización y planificación - Comunicación oral y escrita en lengua nativa - Conocimiento de una lengua extranjera - Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio - Toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso ético - Habilidades en las relaciones interpersonales - Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad - Trabajo en equipo - Trabajo en un contexto internacional - Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar 	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptación a nuevas situaciones - Aprendizaje autónomo - Conocimiento de otras culturas y costumbres - Creatividad - Iniciativa y espíritu emprendedor - Liderazgo - Motivación por la calidad - Sensibilidad hacia temas medioambientales
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS		
<ul style="list-style-type: none"> - Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores empresariales en el ámbito mundial - Comprender las características de la gestión del patrimonio cultural - Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica. - Comunicarse de forma oral y escrita en una segunda lengua extranjera - Comunicarse de forma oral y escrita en una tercera lengua extranjero - Conocimientos a adquirir en el ámbito de los procedimientos operativos de las empresas de intermediación. - Manejar técnicas de comunicación - Reconocer los principales agentes turísticos - Tener una marcada orientación de servicio al cliente - Trabajar en inglés como lengua extranjera - Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico. 		

Fuente: Competencias genéricas y específicas de Tunning.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La metodología de la investigación se refiere al conjunto de procedimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada y sistemática en la realización de un estudio. Es una de las etapas en que se divide el desarrollo de un trabajo. En ella, se definen el conjunto de técnicas y tareas que se llevaron a cabo para lograr su consecución.

Es importante definir la ruta de la investigación, en este caso, se inicia determinados aspectos que la integran, entre ellos:

3.1. El enfoque de la investigación

El enfoque se refiere al método empleado para llevar a cabo el estudio. En este sentido, se utilizó el enfoque mixto; es decir, se apoyó del paradigma, tanto cualitativo como cuantitativo de la investigación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014),

el enfoque mixto son los métodos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como, su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (p.24)

Por otro lado, argumentan, Hernández, Fernández y Baptista (2014) que “la meta de la investigación mixta no es remplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales”.

Para el aspecto cuantitativo se utilizó el instrumento de la encuesta, a través de la escala de Likert se recopiló la información; luego se representó en tablas y figuras, en cambio, para el paradigma cualitativo se empleó la entrevista, las cuales fueron transcritas directamente.

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación empleado para el presente estudio fue el descriptivo-explicativo. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2003) definen:

las investigaciones descriptivas como aquellas que buscan especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis. Tienen por objetivo medir aspectos particulares que ayuden a describir o caracterizar el evento de estudio dentro de un contexto particular.

3.1.2. Diseño de la investigación

La investigación que se realiza es de diseño no experimental, transversal, seccional, los autores Palella y Martins (2010) definen este diseño como

el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un

tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen.

(pág.87)

3.1.3. Alcance de la investigación

El alcance de una investigación indica el resultado lo que se obtendrá a partir de ella y condiciona el método que se seguirá para obtener dichos resultados, por lo que es muy importante identificar acertadamente dicho alcance antes de empezar a desarrollar la investigación, en este caso, la investigación es de alcance correlacional.

El estudio presenta variables, en las que se describirá la causa y el efecto de la variable independiente que, en este caso, son el software de aplicación turística, sobre la variable dependiente que; se refieren al desarrollo de las competencias específicas del profesional de turismo.

3.2 Fuentes de información.

3.2.1. Fuentes Primarias

Para el sustento teórico se consultarán libros y trabajos publicados, relacionados con la teoría básica, así como, también, textos y manuales sobre el uso y aplicación de software para lo cual la investigadora revisará las planeaciones didácticas que entregan los docentes a fin de determinar si utilizan o no herramientas tecnológicas.

Además, se visitarán y se utilizarán algunas bibliotecas virtuales, portales virtuales reconocidos por la comunidad científica:

- Bibliotecas virtuales de la Universidad Autónoma de Chiriquí
- Biblioteca Simón Bolívar de la Universidad Nacional de Panamá
- Portales o bibliotecas científicas, tales como:

www.scielo.org

www.worldwidescience.com

www.academica.edu

www.ciancia.science.gov

www.scienceresearch.com

3.2.2. Fuentes secundarias.

En este estudio comprenden las fuentes secundarias, las fuentes humanas entre las cuales están: en primera instancia los estudiantes, los docentes y algunas autoridades, para lograr la opinión de los tres estamentos universitarios y poder realizar la comparación de las diferentes perspectivas de los involucrados en la investigación.

3.3. Población y muestra.

La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

3.3.1. Población.

En este caso, la población estudiada estará constituida por siete docentes, autoridades y los estudiantes de tercer y cuarto año de la Licenciatura en Turismo, de la Facultad de Humanidades, Universidad Autónoma de Chiriquí, distrito de David en el año 2018 – 2019 durante el semestre.

Cuadro 2: POBLACIÓN

Estratos	Cantidad
Estudiantes	56
Docentes de la Licenciatura en Turismo	7
Autoridad de la Facultad	1
Vicerrectora Administrativa	1

Fuente: Secretaria Administrativa, Facultad de Humanidades.

3.3.2. Muestra

Es fundamental para obtener datos representativos y confiables determinar de la población seleccionada una muestra. La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. Para determinar la muestra se realiza una selección o se elige un segmento de la población, de los cuales se les aplicará el instrumento de recolección de datos, a fin de determinar la relación de las variables y probar la hipótesis de trabajo.

3.3.3. Tipo de muestreo

En cuanto al tipo de muestreo la investigadora tiene plenamente identificados a los sujetos que forman parte de la muestra, éstos tienen las mismas características y son de fácil acceso. Por lo tanto, el tipo de muestreo se ha definido como el muestreo no probabilístico. Para este estudio se ha tomado la población total como su muestra.

Para darle sustento estadístico al tipo de muestreo que se ha definido, se validarán las variables a través del método estadístico Chi Cuadrado.

3.4. Supuesto general

Las hipótesis son enunciados simples y fáciles de comprender, es decir, que evite la multiplicidad de interpretaciones.

H¹

Los softwares de aplicación turística influyen en el desarrollo de las competencias profesionales de los estudiantes de turismo de la Facultad de Humanidades.

H⁰

Los softwares de aplicación turística no influyen en el desarrollo de las competencias profesionales de los estudiantes de turismo de la Facultad de Humanidades.

3.5. Definición de variables

Para Arias, (2006) "una variable es una característica o cualidad, magnitud o cantidad susceptible a sufrir cambios y es objeto de análisis, medición".

Las variables identificadas en el estudio son dos variables. Las cuales describimos a continuación

3.5.1 Variable independiente: software de aplicación turística

Definición conceptual: el software de aplicación turística son programas informáticos que cumplen un rol fundamental en la gestión de una empresa turística para poder controlar los procesos de las actividades típicas del turismo.

Definición instrumental: Esta variable se mide a través de la técnica encuesta, la cual será aplicada a docentes y estudiantes, diseñadas con ítems de frecuencias, tales como: siempre, casi siempre, nunca y casi nunca.

3.5.2 Variable dependiente Competencias profesionales.

Definición conceptual: Las competencias son aquellas habilidades, capacidades y conocimientos que una persona tiene para cumplir eficientemente determinada tarea, las competencias son adquiridas mediante el aprendizaje y la formación de las personas; son una herramienta fundamental para el ejercicio en el campo donde son necesarias dichas competencias.

Definición instrumental:

Esta variable se mide a través de la técnica encuesta, la cual será aplicada a docentes y estudiantes, diseñadas con ítems de frecuencias, tales como: siempre, casi siempre, nunca y casi nunca.

3.5.3. Indicadores y dimensiones.

	Indicadores	Dimensiones
Software de aplicación turística	Software de Aplicación Turística	<ul style="list-style-type: none">▪ Tipos de software▪ Importancia del uso del software en la licenciatura de Turismo
	Desarrollo de Competencias	

3.6. Descripción de los instrumentos.

Se refiere a los métodos para la recogida de la información, la cual se hará a través de encuestas y entrevistas. Afirma Rodríguez (2008) "las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas".

3.6.1. Escalas de Likert.

En el presente estudio se utilizarán los siguientes instrumentos. La encuesta con escalas de Likert, para aplicarlas a docentes y estudiantes.

3.6.2. La Entrevista.

La entrevista es una técnica mediante la cual, una persona obtiene información directa de otra y puede clasificarse en: dirigida o estructurada. Se hace a través de un cuestionario, para las autoridades se aplicará la entrevista, cabe resaltar que, fue validada a través de la técnica juicio de expertos.

3.6.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos.

Para comprobar la validez y confiabilidad de los instrumentos, en este caso, las encuestas se ha utilizado el software estadístico SPSS, por medio del cual se han procesado diez pruebas pilotos a través del método alfa de Conbrach considerando las siguientes escalas establecidas por el mismo programa estadístico SPSS, para evaluar los coeficientes y que se tomarán en cuenta

- Coeficiente alfa >9 es excelente
- Coeficiente alfa >8 es bueno
- Coeficiente alfa >7 es aceptable
- Coeficiente alfa >6 es cuestionable

Validez del instrumento No. 1

Dirigido a docentes de la Escuela de Turismo de la Facultad de Humanidades,
Universidad Autónoma de Chiriquí.

Cuadro 3: Análisis de Fiabilidad 1

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	10	100.0
Excluidos ^a	0	.0
Total	10	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.955	16

Validez del instrumento No. 2

Dirigido a estudiantes de la escuela de Turismo de la Facultad de Humanidades,
Universidad Autónoma de Chiriquí.

Cuadro 4: Análisis de Fiabilidad 2

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	10	100.0
Excluidos ^a	0	.0
Total	10	100.0

a. Eliminación por lista basada en
todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.983	21

3.7. Tratamiento de la información y análisis de la información

La información obtenida se organizará y tabulará para ser analizada, utilizando el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), muy usado en las ciencias sociales y aplicadas.

No obstante, la información será presentada a través de la técnica de frecuencias porcentuales, los cuales se presentarán en cuadros y gráficas tipo pastel.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

4.1. Análisis de los resultados

A continuación, se detallan los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, según el procedimiento realizado la presentación de los resultados, estos se han agrupado tomando en cuenta; tanto el enfoque cuantitativo como el enfoque cualitativo.

4.1.1 Datos cuantitativos.

Se refiere todos los datos obtenidos en la aplicación de los instrumentos de acuerdo con el orden en que fueron aplicados: El instrumento No. 1. Encuesta aplicada a los docentes de la Escuela de Turismo de la Facultad de Humanidades.

Este instrumento estuvo estructurado con dieciséis ítems.

El instrumento No 2. Encuesta aplicada a los estudiantes de la Escuela de Turismo de la Facultad de Humanidades. Este instrumento estuvo estructurado con 21 ítems.

4.1.2. Datos Cualitativos

Se presenta, además, la entrevista aplicada a las Autoridades, en este caso, a la Decana de la Facultad de Humanidades. Cuyas respuestas se encuentran transcritas en su totalidad tal cual se emitieron los juicios de la autoridad y a la Vicerrectora Administrativa, la cual está vinculada a la obtención del presupuesto que se requiere para la ejecución de todo programa o innovación que se pretenda aplicar en la universidad.

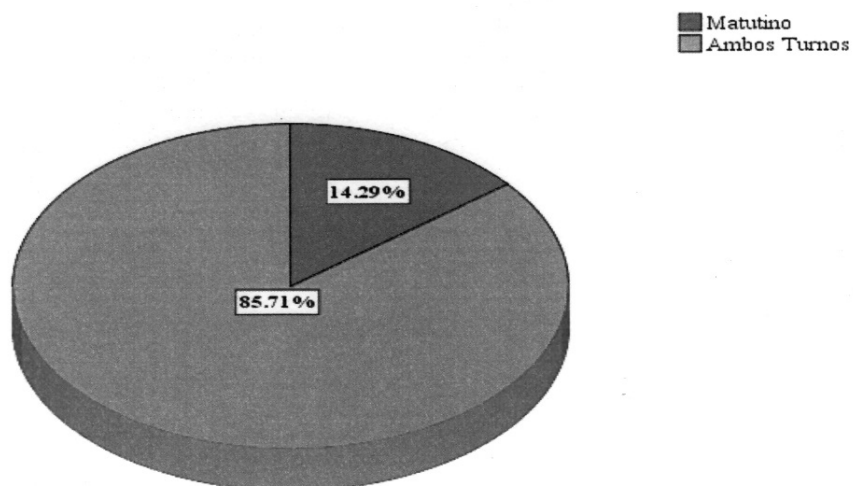
Tabla 1: Aspectos generales en cuanto a la jornada de los docentes, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Matutino	1	14.3	14.3	14.3
Ambos Turnos	6	85.7	85.7	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo.

La información obtenida con relación a la jornada académica de los docentes, cabe destacar que; la mayoría un 85.7% labora en ambos turnos; matutino y vespertino.

Gráfica 1: Aspectos generales en cuanto a la jornada de los docentes, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

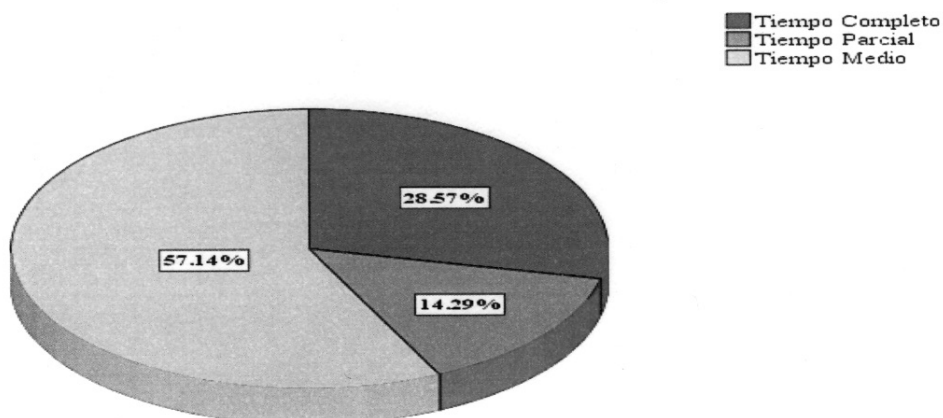
Tabla 2: Aspectos generales en cuanto a la dedicación de los docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Tiempo Completo	2	28.6	28.6	28.6
Tiempo Parcial	1	14.3	14.3	42.9
Tiempo Medio	4	57.1	57.1	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

En cuanto a la dedicación de los docentes encuestados un 57.1% es Tiempo medio; mientras que un 28.6% es tiempo completo y un 14.3% es tiempo parcial.

Gráfica 2: Aspectos generales en cuanto a la categoría de los docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

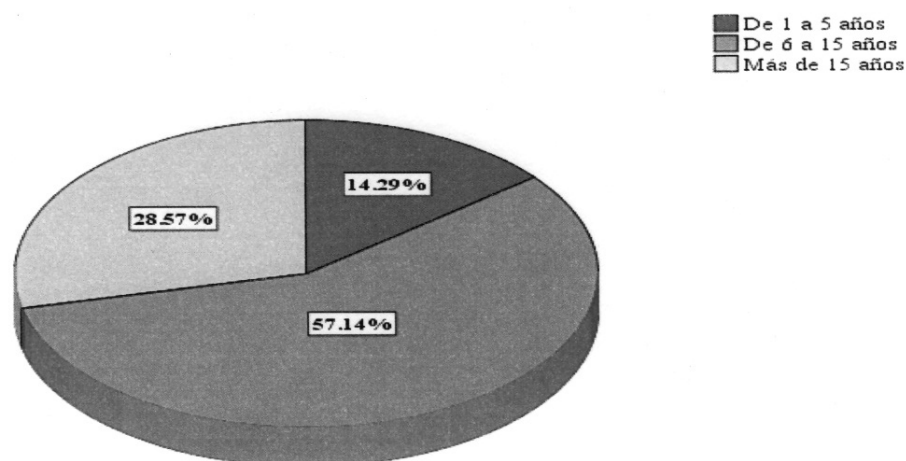
Tabla 3: Aspectos generales en cuanto a los años de servicios de los docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos De 1 a 5 años	1	14.3	14.3	14.3
De 6 a 15 años	4	57.1	57.1	71.4
Más de 15 años	2	28.6	28.6	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

En relación con los años de servicios de los docentes, la información recabada muestra que, un 57.1% está en un rango de 6 a 15 años; mientras que un 28.6% más de 15 años u solo un 14.3% en el rango de 1 a 5 años.

Gráfica 3: Aspectos generales en cuanto a los años de servicios de los docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

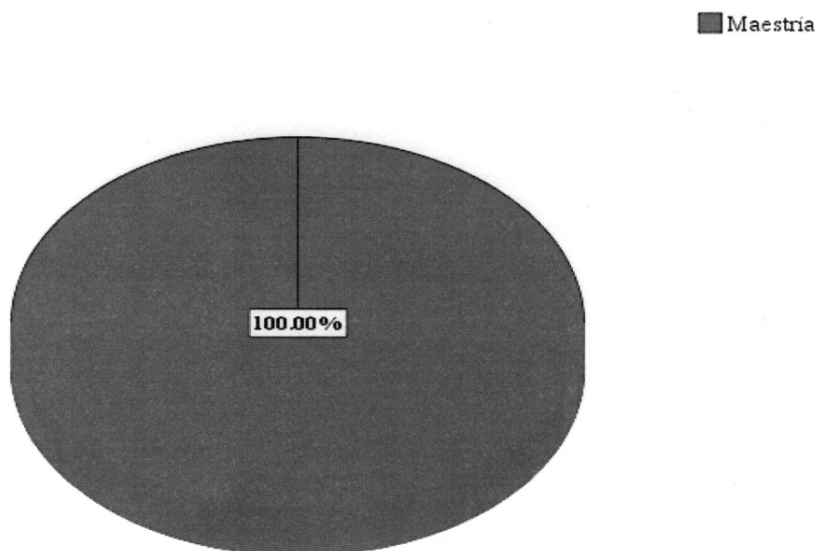
Tabla 4: Aspectos generales en cuanto a la formación académica de los docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Maestría	7	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

En cuanto a la formación académica de los docentes, la información recabada muestra que todos tienen formación a nivel de maestría.

Gráfica 4: Aspectos generales en cuanto a la formación académica de los docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Variable Independiente: Software de aplicación turística.

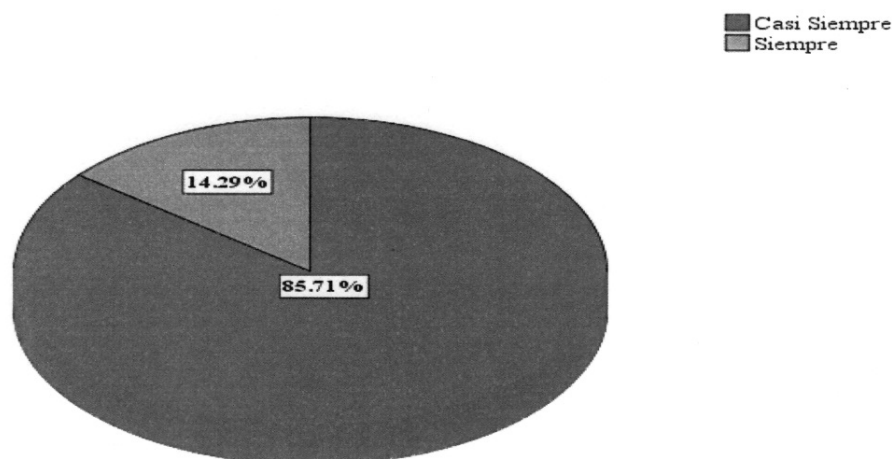
Tabla 5: Uso de las nuevas tecnologías para comunicarse con sus alumnos.
Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casi Siempre	6	85.7	85.7	85.7
Siempre	1	14.3	14.3	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 85.7% de los docentes han señalado que casi siempre utilizan tecnologías para comunicarse; mientras que un 14.3% respondió que siempre.

Gráfica 5: Uso de las nuevas tecnologías para comunicarse con sus alumnos.
Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

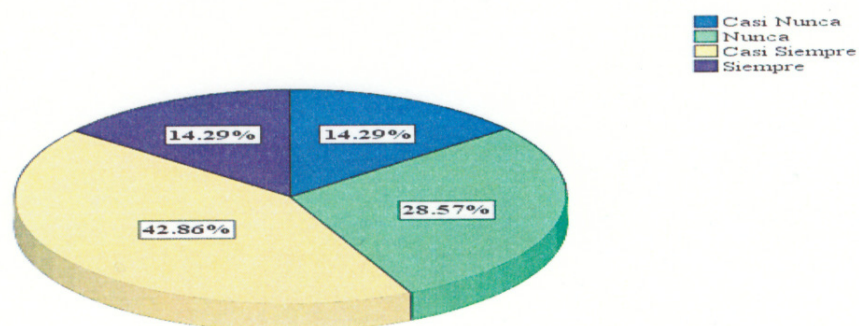
Tabla 6: Uso de algún software de aplicación turística para el desarrollo de los cursos. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casi Nunca	1	14.3	14.3	14.3
Nunca	2	28.6	28.6	42.9
Casi Siempre	3	42.9	42.9	85.7
Siempre	1	14.3	14.3	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

La información obtenida con relación a la utilización de algún software de aplicación turística un 57.2% respondió casi siempre y siempre; mientras que, un 42.9% de las respuestas estuvo en casi nunca y nunca.

Gráfica 6: Uso de algún software de aplicación turística para el desarrollo de los cursos. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

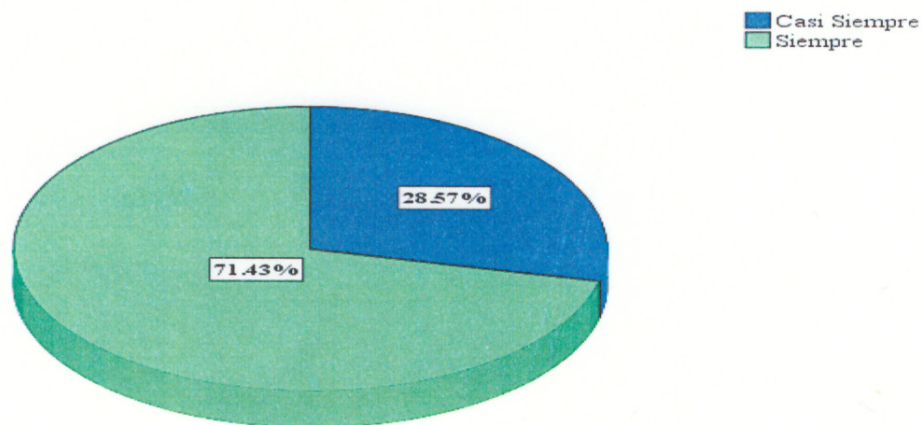
Tabla 7: Software de aplicación turística es un apoyo innovador para el desarrollo de sus cursos. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casi Siempre	2	28.6	28.6	28.6
Siempre	5	71.4	71.4	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

En cuanto a la información obtenida que manifiestan las unidades de análisis el 71.4% respondió que siempre considera que la utilización de software es un apoyo innovador, un 28.6% lo consideró casi siempre.

Gráfica 7: Software de aplicación turística es un apoyo innovador para el desarrollo de sus cursos. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

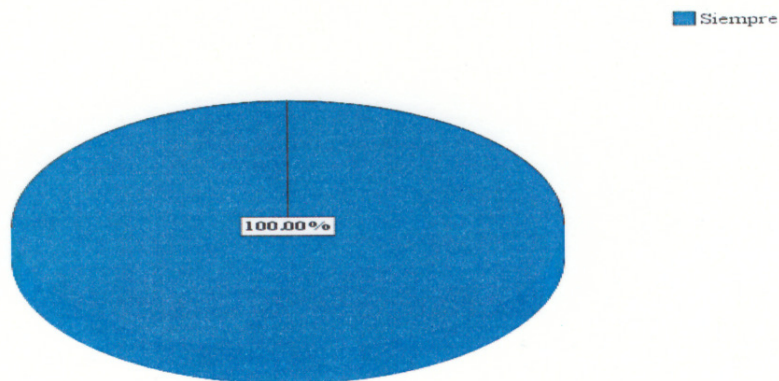
Tabla 8: Software de aplicación turística un recurso importante para mejorar la enseñanza. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	7	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

La información obtenida a través de las unidades de análisis sobre la importancia del software de aplicación turística, para mejorar la enseñanza el 100% manifestó siempre.

Gráfica 8: Software de aplicación turística un recurso importante para mejorar la enseñanza. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

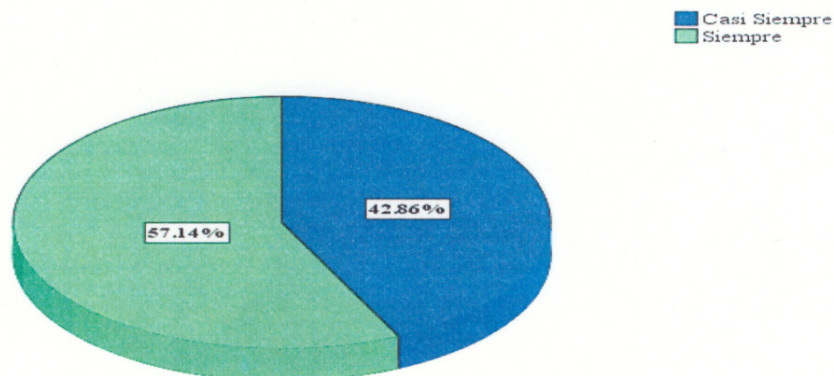
Tabla 9: El software de aplicación turística facilita el trabajo colaborativo de sus estudiantes. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casi Siempre	3	42.9	42.9	42.9
Siempre	4	57.1	57.1	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

La información recabada a través de las unidades de análisis un 57.1% respondió que siempre el software de aplicación turística facilita el trabajo colaborativo y un 42.9% manifestó que casi siempre lo considera.

Gráfica 9: El software de aplicación turística facilita el trabajo colaborativo de sus estudiantes. Docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

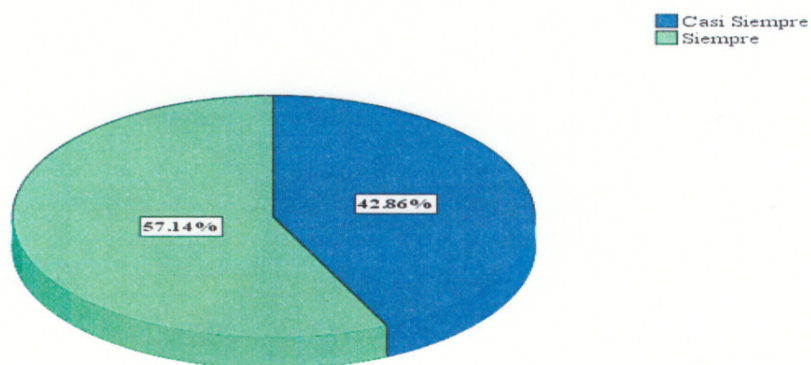
Tabla 10: El software de aplicación turística induce la inclusión de los estudiantes en sus cursos. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casi Siempre	3	42.9	42.9	42.9
Siempre	4	57.1	57.1	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 57.1% de las unidades de análisis, han manifestado que siempre consideran que, los software inducen a la inclusión de los estudiantes, mientras que un 42.9% que casi siempre.

Gráfica 10: El software de aplicación turística induce la inclusión de los estudiantes en sus cursos. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Variable dependiente: Desarrollo de competencias profesionales

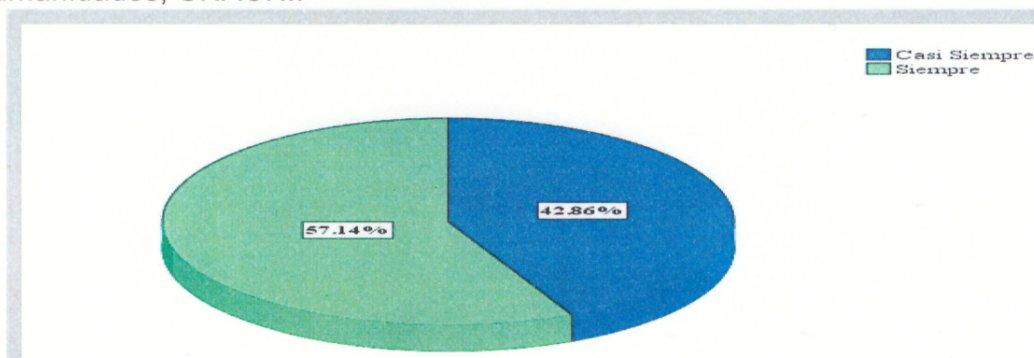
Tabla 11: El software de aplicación turística influye en el desarrollo de competencias en los estudiantes. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casi Siempre	3	42.9	42.9	42.9
Siempre	4	57.1	57.1	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 57.1% de las unidades de análisis han manifestado que siempre consideran la influencia en el desarrollo de competencias a través de la utilización del software de aplicación turística, y un 42.9% manifestó que casi siempre.

Gráfica 11: El software de aplicación turística influye en el desarrollo de competencias en los estudiantes. Docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

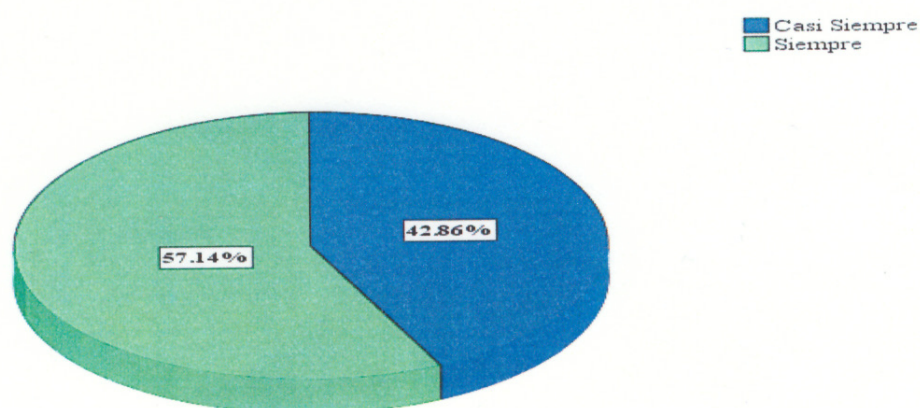
Tabla 12: El software de aplicación turística procura el desarrollo de las habilidades en los estudiantes. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casi Siempre	3	42.9	42.9	42.9
Siempre	4	57.1	57.1	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 57.1% de las unidades de análisis han manifestado que siempre considera que el software de aplicación turística procura el desarrollo de las habilidades y un 42.8% manifestó que casi siempre lo considera.

Gráfica 12: El software de aplicación turística procura el desarrollo de las habilidades en los estudiantes. Docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

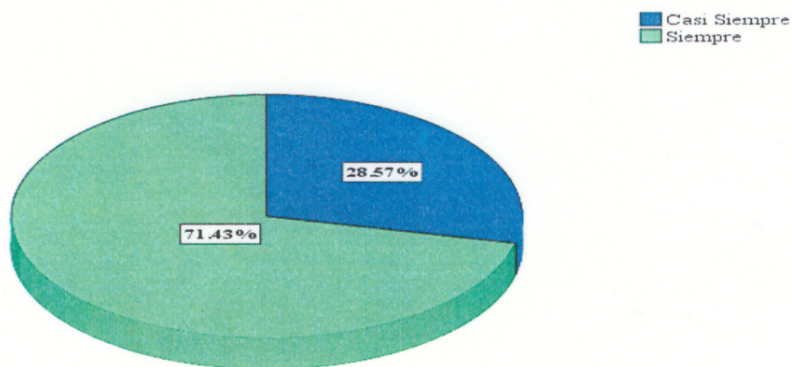
Tabla 13: El uso de software de aplicación turística le ayuda a desarrollar clases innovadoras. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casi Siempre	2	28.6	28.6	28.6
Siempre	5	71.4	71.4	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

En cuanto a la información recaba a través de las unidades de análisis, un 71.4% manifestó que siempre considera el uso de software para el desarrollo de clases innovadoras, un 28.6% que casi siempre las considera.

Grafica 13: El uso de software de aplicación turística le ayuda a desarrollar clases innovadoras. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

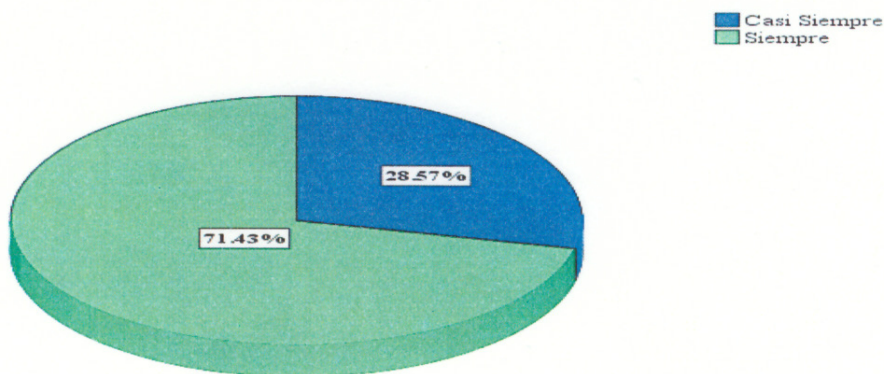
Tabla 14: Es necesario la implementación del software de aplicación turística en la Escuela de Turismo. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casi Siempre	2	28.6	28.6	28.6
Siempre	5	71.4	71.4	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 71.4% de los encuestados respondió que siempre considera que es necesario la implementación de un software de aplicación turística en la Escuela de Turismo; mientras que un 28.6% manifestó que casi siempre considera que es necesario.

Gráfica 14: Es necesario la implementación del software de aplicación turística en la Escuela de Turismo. Docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

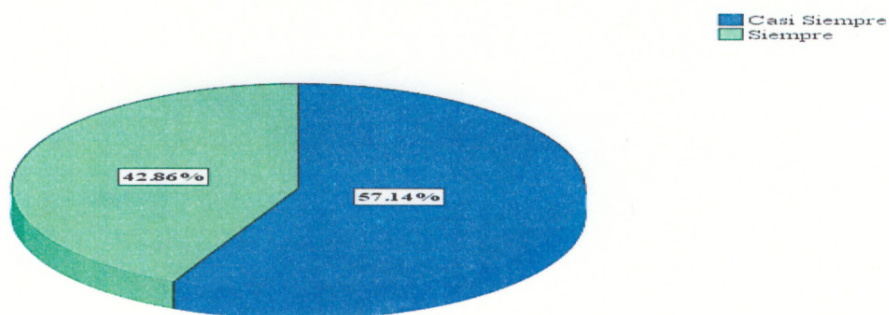
Tabla 15: La utilización del software de aplicación turística le brinda más oportunidades de desarrollar cursos de aprendizajes por competencias. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casi Siempre	4	57.1	57.1	57.1
Siempre	3	42.9	42.9	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 57.1% de las unidades de análisis manifestó que casi siempre considera que el software de aplicación turística brinda más oportunidades de desarrollar cursos de aprendizajes por competencias, un 42.9% respondió, que siempre lo considera.

Gráfica 15: La utilización del software de aplicación turística le brinda más oportunidades de desarrollar cursos de aprendizajes por competencias. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

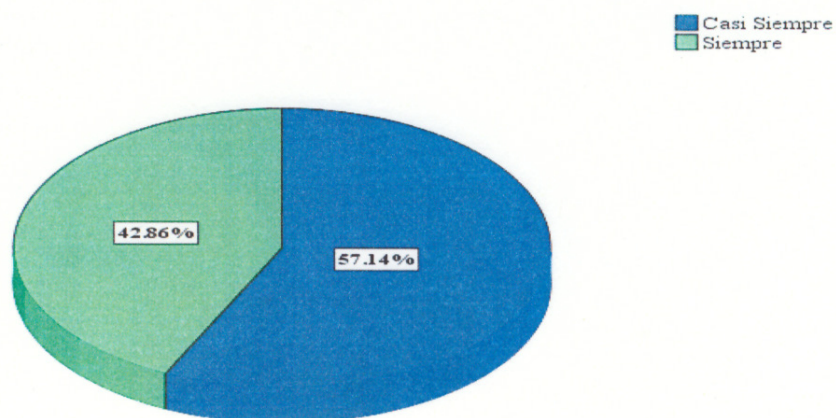
Tabla 16: Los alumnos estarían mejor preparados con la utilización del software de aplicación turística. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casi Siempre	4	57.1	57.1	57.1
Siempre	3	42.9	42.9	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 57.1% de las unidades de análisis manifestó que casi siempre reconoce que a través de la utilización de software los estudiantes estarían mejor preparados; mientras que un 42.9% dijo que siempre lo reconoce.

Gráfica 16: Los alumnos estarían mejor preparados con la utilización del software de aplicación turística. Docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

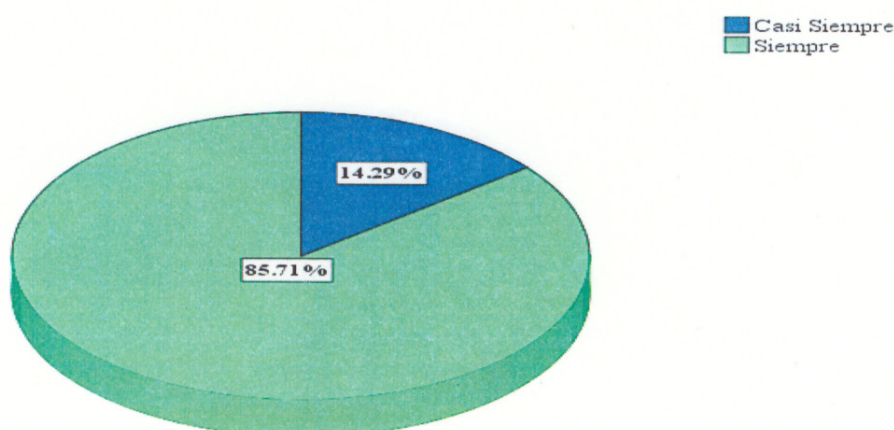
Tabla 17: Es de gran relevancia el uso de un manual básico para el uso del software de aplicación turística. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casi Siempre	1	14.3	14.3	14.3
Siempre	6	85.7	85.7	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 85.7% de las unidades de análisis han manifestado que siempre considera de gran relevancia el uso de un manual básico para el uso del software, y un 14.3% que casi siempre lo considera.

Gráfica 17: Es de gran relevancia el uso de un manual básico para el uso del software de aplicación turística. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

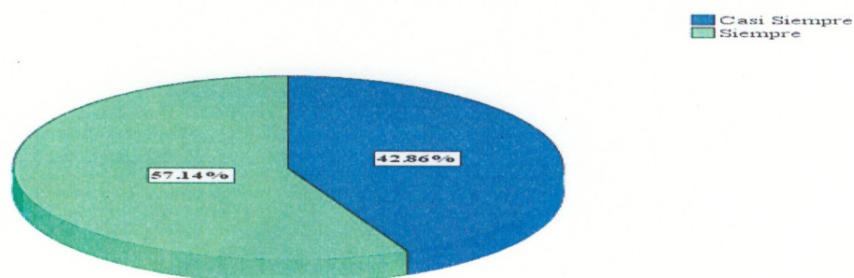
Tabla 18: El software de aplicación turística son una herramienta para un proceso de enseñanza congruente con el modelo educativo de la UNACHI. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casi Siempre	3	42.9	42.9	42.9
Siempre	4	57.1	57.1	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 57.1% de las unidades de análisis han manifestado que siempre han considerado a el software como una herramienta para un proceso de enseñanza congruente con el modelo educativo de la UNACHI. Y un 42.9% respondió que casi siempre lo ha considerado.

Gráfica 18: El software de aplicación turística son una herramienta para un proceso de enseñanza congruente con el modelo educativo de la UNACHI. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

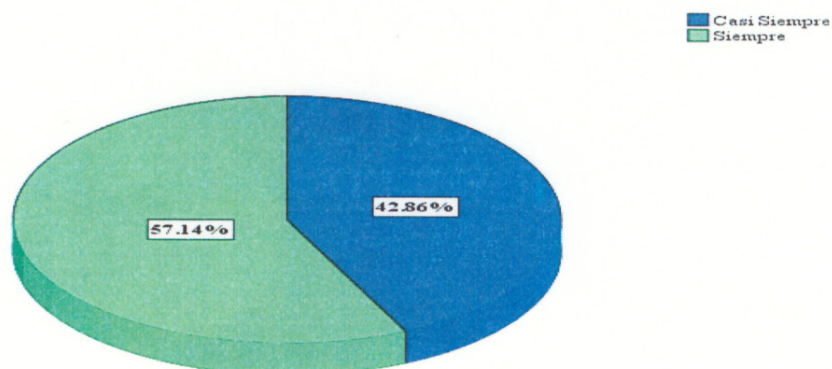
Tabla 19: El software de aplicación turística ayudan a que los estudiantes puedan vivenciar posibles situaciones con la realidad futura. Docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casi Siempre	3	42.9	42.9	42.9
Siempre	4	57.1	57.1	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

De acuerdo con los resultados obtenidos un 57.1% manifestó que siempre los estudiantes pueden vivenciar posibles situaciones con la realidad futura a través de la aplicación de software y un 42.9% que casi siempre ayudan.

Gráfica 19: El software de aplicación turística ayudan a que los estudiantes puedan vivenciar posibles situaciones con la realidad futura. Docentes Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

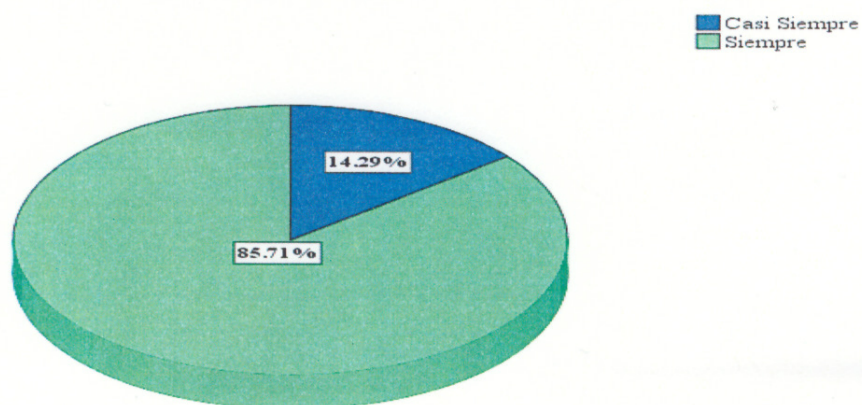
Tabla 20: El uso del software de aplicación turística fortalece la formación profesional de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo. Docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casi Siempre	1	14.3	14.3	14.3
Siempre	6	85.7	85.7	100.0
Total	7	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

De acuerdo con los información recabado un 85.7% manifiesta que el uso de este tipo de software fortalece la formación profesional de los estudiantes y un 14.3% respondió que casi siempre.

Gráfica 20: El uso del software de aplicación turística fortalece la formación profesional de los estudiantes de la Licenciatura en turismo. Docentes Escuela de turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Instrumento 2

Variable independiente: software de aplicación turística

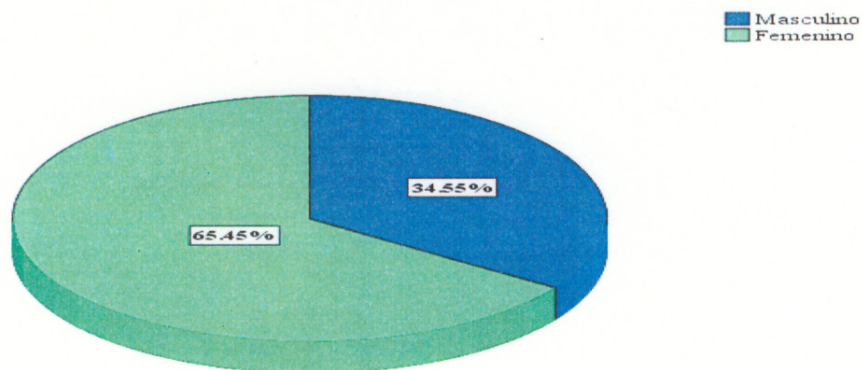
Tabla 21: Aspectos generales en cuanto a Género de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Masculino	19	34.5	34.5	34.5
Femenino	36	65.5	65.5	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a Estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Según la información recaba se muestra que un 65.5% de las unidades de análisis es de género femenino, mientras que un 34.5% de género masculino

Gráfica 21: Aspectos generales en cuanto a Género de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

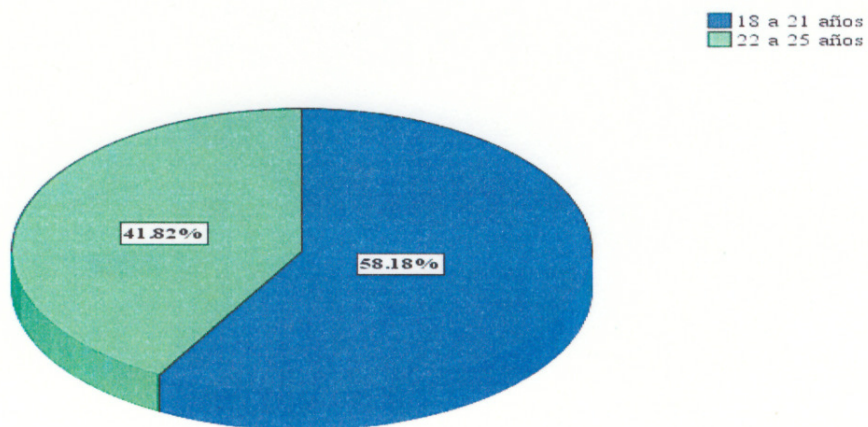
Tabla 22: Aspectos generales en cuanto a la edad de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 18 a 21 años	32	58.2	58.2	58.2
22 a 25 años	23	41.8	41.8	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Según la información recaba en cuanto a la edad de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo un 58.2% está en el rango de 18 a 21 años; mientras que un 41.8% en el rango de 22 a 25 años.

Gráfica 22: Aspectos generales en cuanto a la edad de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

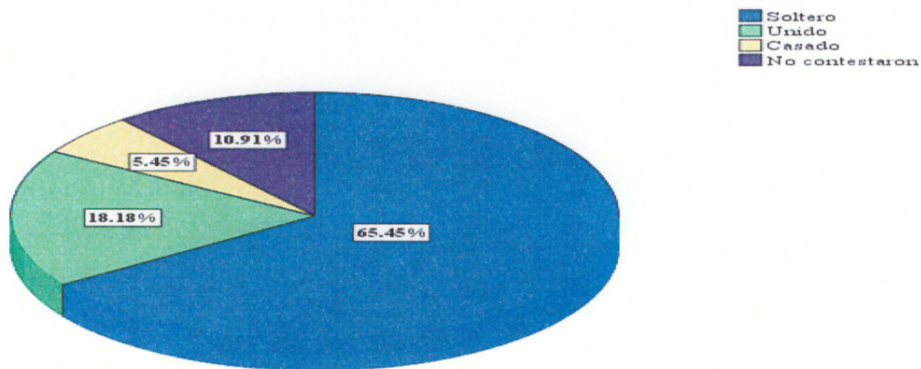
Tabla 23: Aspectos generales en cuanto al estado civil de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Soltero	36	65.5	65.5	65.5
Unido	10	18.1	18.1	83.6
Casado	3	5.5	5.5	89.1
No contestaron	6	10.9	10.9	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

En cuanto a la información recabada de las unidades de análisis; un 65.5% manifiesta estar soltero; mientras que un 23.6% está casado o unido y un 10.9% no contestó.

Gráfica 23: Aspectos generales en cuanto al estado civil de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

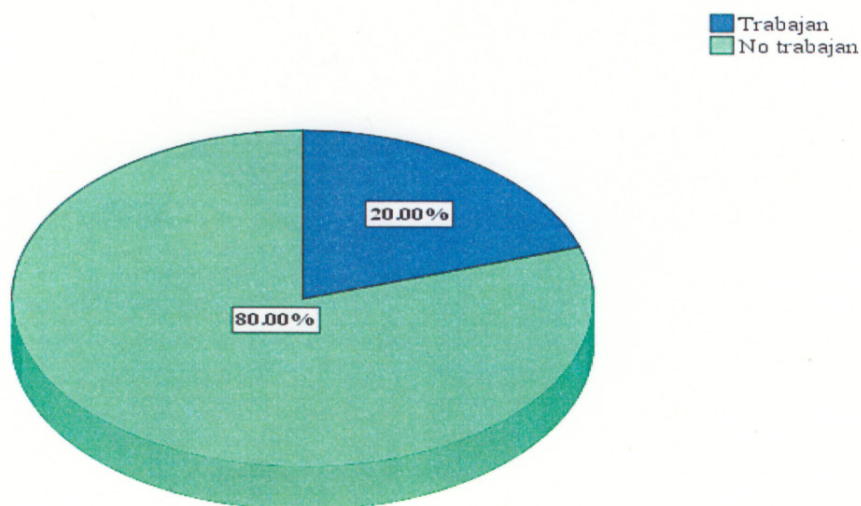
Tabla 24: Aspectos generales en cuanto a si está laborando, los estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Trabajan	11	20.0	20.0	20.0
No trabajan	44	80.0	80.0	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Según los datos generales de los estudiantes en cuanto a si están laborando un 80% manifestó no estar laborando y un 20% que sí trabajan.

Gráfica 24: Aspectos generales en cuanto a si está laborando, los estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

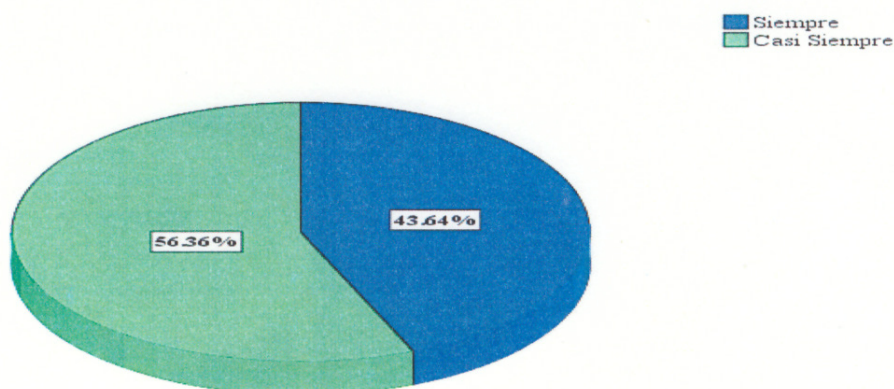
Tabla 25: Es importante a utilización de recursos tecnológicos como apoyo en el proceso de su aprendizaje. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	24	43.6	43.6	43.6
Casi Siempre	31	56.4	56.4	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 56.4% de los estudiantes respondió casi siempre es importante la utilización de recursos tecnológicos como apoyo en el proceso de su aprendizaje y un 43.6% que siempre lo considera.

Gráfica 25: Es importante a utilización de recursos tecnológicos como apoyo en el proceso de su aprendizaje. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

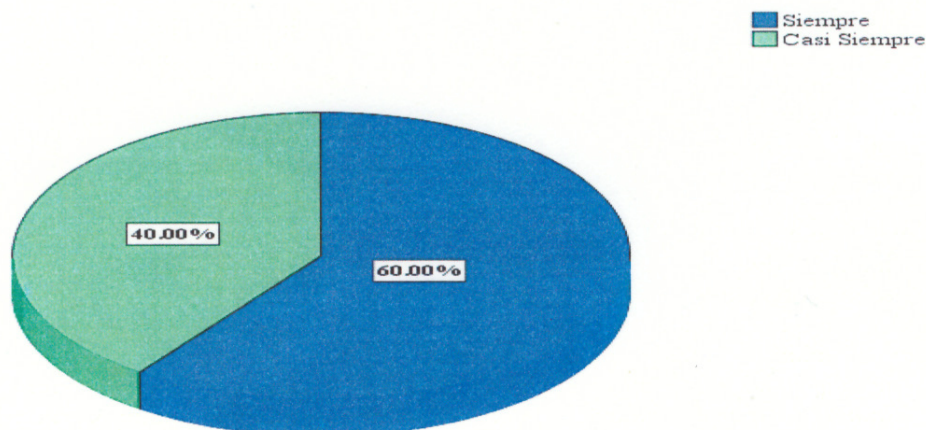
Tabla 26: Los recursos tecnológicos favorecen a adquisición de sus conocimientos. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	33	60.0	60.0	60.0
Casi Siempre	22	40.0	40.0	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 60% de los estudiantes respondió que siempre cree que los recursos tecnológicos favorecen la adquisición de sus conocimientos y un 40% que casi siempre lo cree.

Tabla 26: Los recursos tecnológicos favorecen a adquisición de sus conocimientos. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a Estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

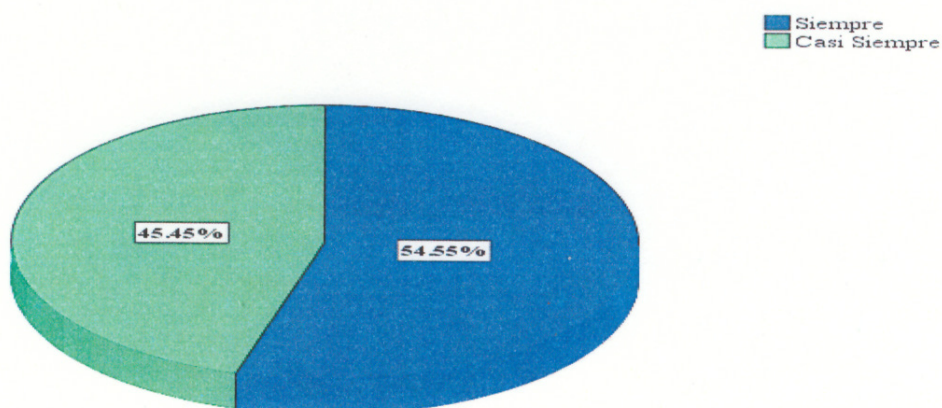
Tabla 27: Le gustaría poder utilizar algún software de aplicación turística en sus cursos. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	30	54.5	54.5	54.5
Casi Siempre	25	45.5	45.5	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 54.5% de los estudiantes respondió que siempre le gustaría poder utilizar algún software y un 45.5% que casi siempre.

Gráfica 27: Le gustaría poder utilizar algún software de aplicación turística en sus cursos. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

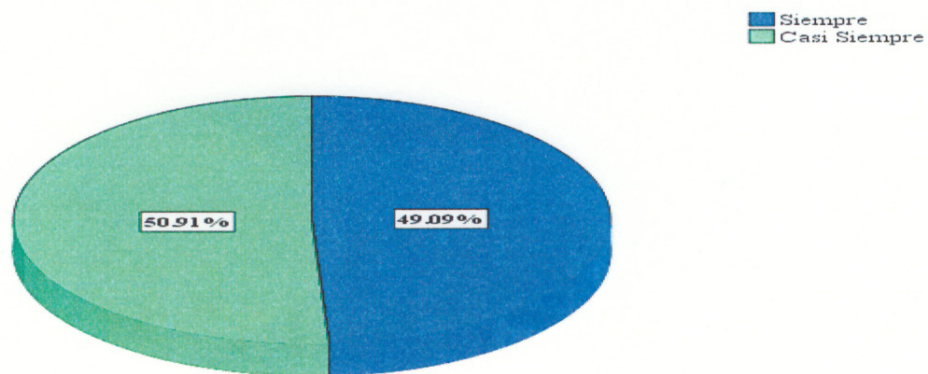
Tabla 28: El software de aplicaciones turísticas son una forma de lograr un aprendizaje más efectivo en cuanto al desarrollo de competencias. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	27	49.1	49.1	49.1
Casi Siempre	28	50.9	50.9	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 50.9% de los estudiantes respondió que casi siempre considera que el software son una forma de lograr un aprendizaje más efectivo en cuanto al desarrollo de competencias y un 49.1% que siempre.

Gráfica 28: El software de aplicaciones turísticas son una forma de lograr un aprendizaje más efectivo en cuanto al desarrollo de competencias. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

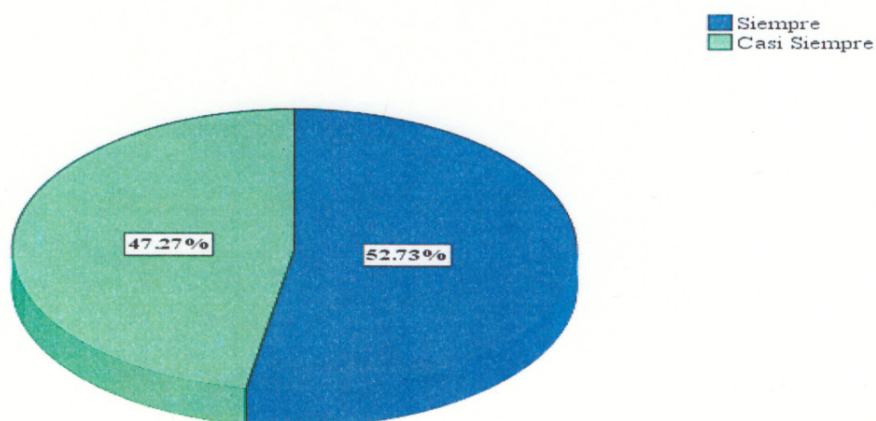
Tabla 29: El software de aplicación turística es una herramienta que le permite aprender practicando. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	29	52.7	52.7	52.7
Casi Siempre	26	47.3	47.3	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

En cuanto a la información recabada un 52.7% de los estudiantes respondió que siempre el software es una herramienta que le permite aprender practicando y un 47.3% que casi siempre.

Tabla 29: El software de aplicación turística es una herramienta que le permite aprender practicando. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

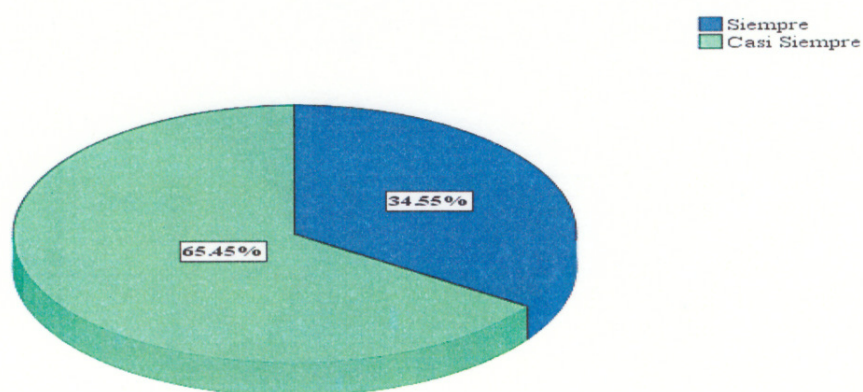
Tabla 30: El software de aplicación turística le ayudan a identificar más, claramente, los procesos que se dan en una empresa de turismo. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	19	34.5	34.5	34.5
Casi Siempre	36	65.5	65.5	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 65.5% de los estudiantes respondió que casi siempre considera que el software le ayudan a identificar más, claramente, los procesos que se llevan a cabo en una empresa de turismo y un 34.5% que siempre lo considera.

Tabla 30: El software de aplicación turística le ayudan a identificar más, claramente, los procesos que se dan en una empresa de turismo. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

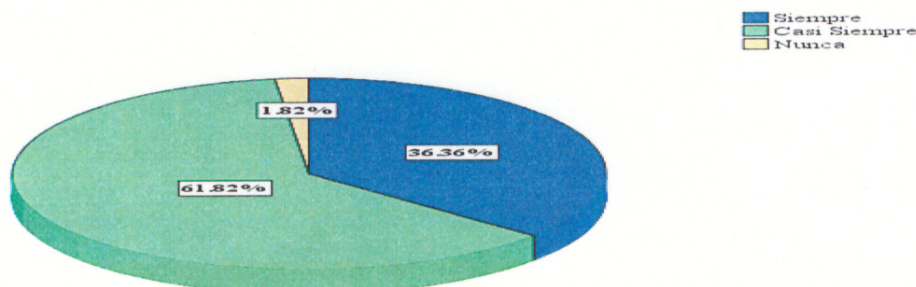
Tabla 31: El software de aplicación turística le ayudan a ser más proactivo en el desempeño que pudiese lograr en el campo laboral. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	20	36.4	36.4	36.4
Casi Siempre	34	61.8	61.8	98.2
Nunca	1	1.8	1.8	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 61.8% de los estudiantes respondió que casi siempre el software le ayuda a ser más proactivo en el desempeño que pudiese lograr en el campo laboral, por la experiencia que lleva de antemano al aprender a utilizar este tipo de software un 36.4% dijo que siempre y un 1.8% no respondió.

Gráfica 31: El software de aplicación turística le ayudan a ser más proactivo en el desempeño que pudiese lograr en el campo laboral. Estudiantes de la licenciatura en turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

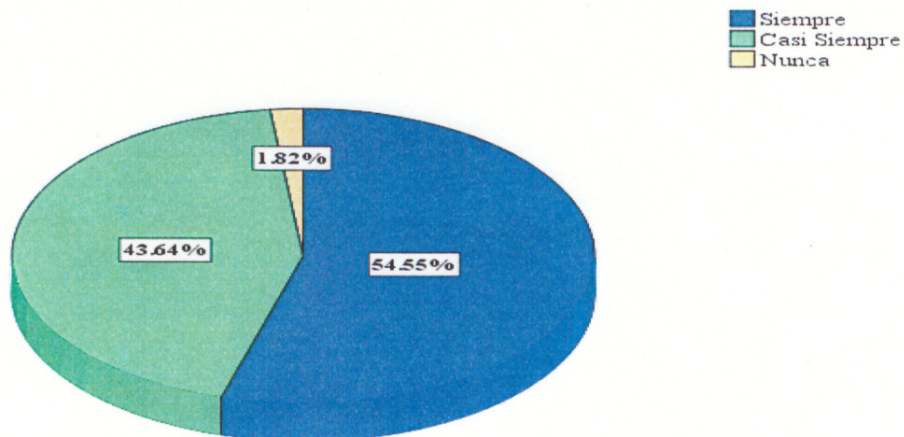
Tabla 32: Aprender a través del manejo del software de aplicación turística le ayudan a prepararse mejor para su inserción en el sector. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	30	54.5	54.5	54.5
Casi Siempre	24	43.6	43.6	98.2
Nunca	1	1.8	1.8	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 54.5% de los estudiantes respondió que siempre aprender a manejar el software le ayudan a prepararse mejor para su inserción en el sector.

Gráfica 32: Aprender a través del manejo de los software de aplicación turística le ayudan a prepararse mejor para su inserción en el sector. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

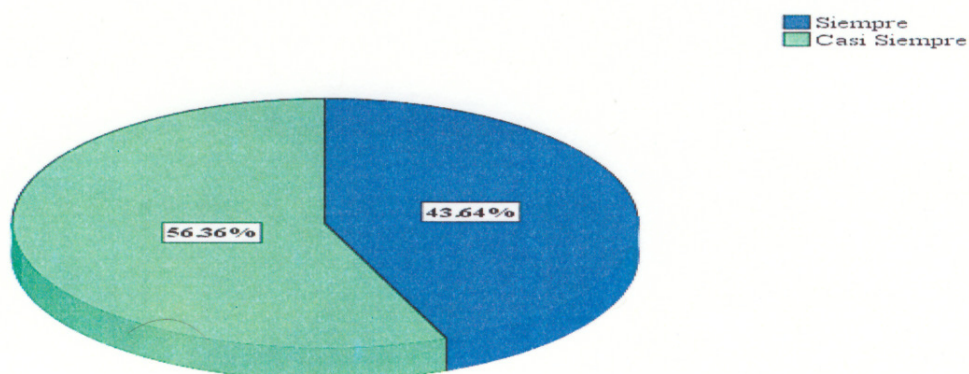
Tabla 33: Le gustaría optimizar sus conocimientos por medio de la utilización de un software de aplicación turística. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	24	43.6	43.6	43.6
Casi Siempre	31	56.4	56.4	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

En relación a si les gustaría optimizar sus conocimientos a través de la utilización de software, un 56.4% manifestó que casi siempre y un 43.6% que siempre le gustaría

Gráfica 33: Le gustaría optimizar sus conocimientos por medio de la utilización de un software de aplicación turística. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

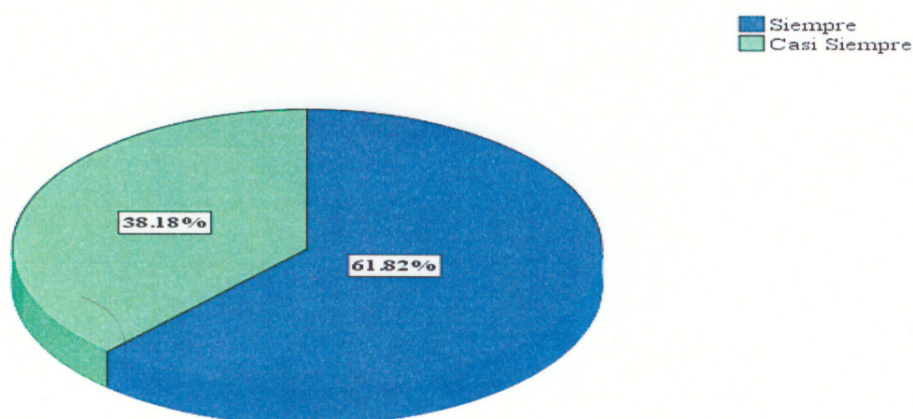
Tabla 34: Los docentes usaran algún software de aplicación turística, sus clases serían más agradables. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	34	61.8	61.8	61.8
Casi Siempre	21	38.2	38.2	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

En cuanto a si sus clases serían más agradables si los docentes utilizaran algún software un 61.8% respondió que siempre lo considera y un 38.2% que casi siempre lo considera.

Gráfica 34: Los docentes usaran algún software de aplicación turística, sus clases serían más agradables. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

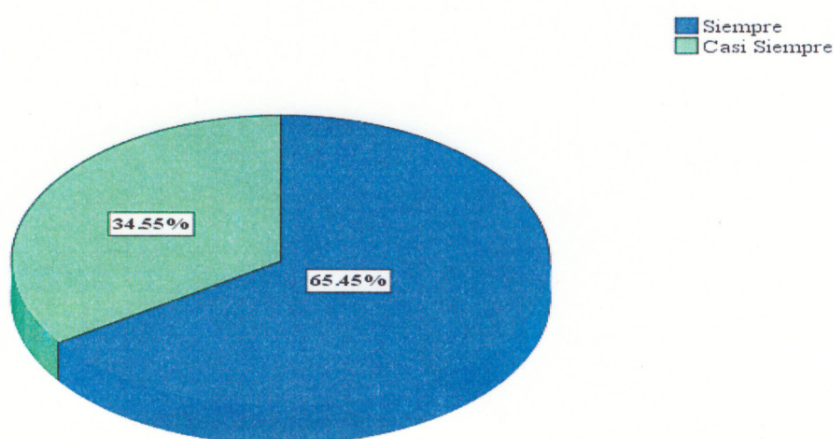
Tabla 35: El software de aplicación turística debería estar presente en todas las asignaturas orientales en su proceso de enseñanza. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	36	65.5	65.5	65.5
Casi Siempre	19	34.5	34.5	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

En cuanto a la información recabada sobre si los software deberían estar presente en todas las asignaturas, un 65.5% respondió que siempre lo considera; mientras que un 34.5% que casi siempre lo considera

Gráfica 35: El software de aplicación turística debería estar presente en todas las asignaturas orientales en su proceso de enseñanza. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

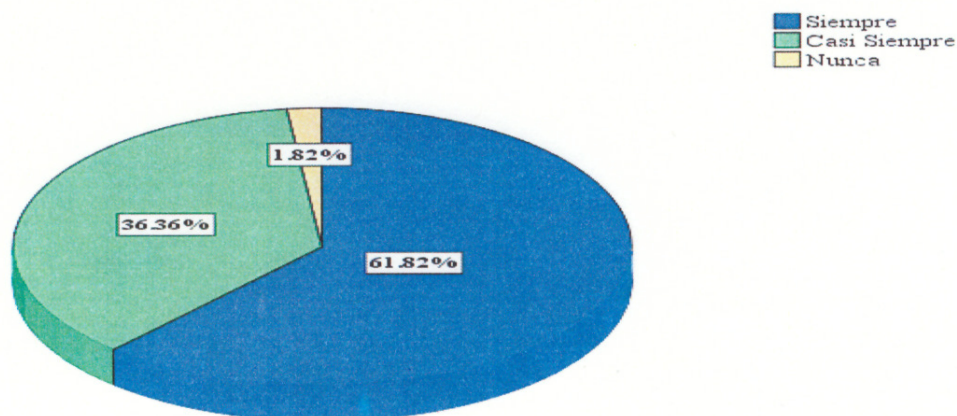
Tabla 36: El uso de los software de aplicación turística, le ayuda a desarrollar su capacidad de análisis. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	34	61.8	61.8	61.8
Casi Siempre	20	36.4	36.4	98.2
Nunca	1	1.8	1.8	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 61.8% de los estudiantes respondió que siempre considera que el uso del software le ayuda a desarrollar su capacidad de análisis y un 36.4% dijo que casi siempre lo considera

Gráfica 36: ¿El uso del software de aplicación turística, le ayuda a desarrollar su capacidad de análisis? Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

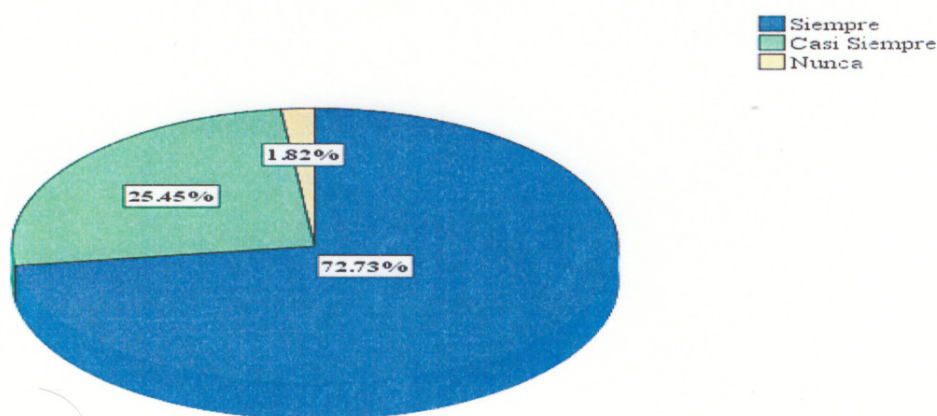
Tabla 37: El uso de un software de aplicación turística, le ayuda a desarrollar su capacidad de organización. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	40	72.7	72.7	72.7
Casi Siempre	14	25.5	25.5	98.2
Nunca	1	1.8	1.8	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 77.7% de los estudiantes respondió que siempre el uso de un software le ayuda a desarrollar su capacidad de organización y un 25.5% dijo que casi siempre y un 1.8% no respondió.

Gráfica 37: El uso de un software de aplicación turística, le ayuda a desarrollar su capacidad de organización. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

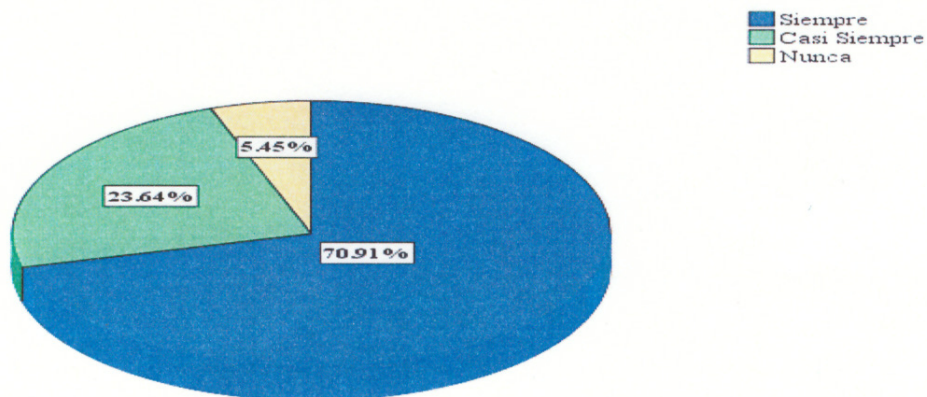
Tabla 38: El uso de un software de aplicación turística, fortalece su capacidad de trabajar en equipos. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	39	70.9	70.9	70.9
Casi Siempre	13	23.6	23.6	94.5
Nunca	3	5.5	5.5	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 70.9% de los estudiantes respondió que el uso de software fortalece su capacidad de trabajar en equipos y un 23.6% manifestó que casi siempre y un 5.5% indicó que nunca.

Gráfica 38: El uso de un software de aplicación turística, fortalece su capacidad de trabajar en equipos. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

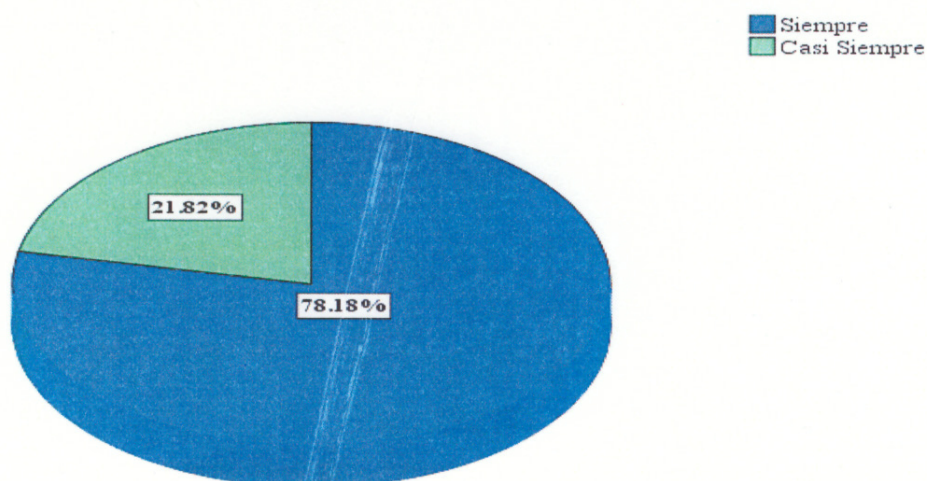
Tabla 39: Es relevante que los estudiantes desarrollen las competencias específicas de la carrera. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	43	78.2	78.2	78.2
Casi Siempre	12	21.8	21.8	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 78.2% de los estudiantes respondió que siempre consideran relevante que se desarrollen las competencias específicas de la carrera y un 21.8 respondió que casi siempre lo considera relevante.

Gráfica 39: Es relevante que los estudiantes desarrollen las competencias específicas de la carrera. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

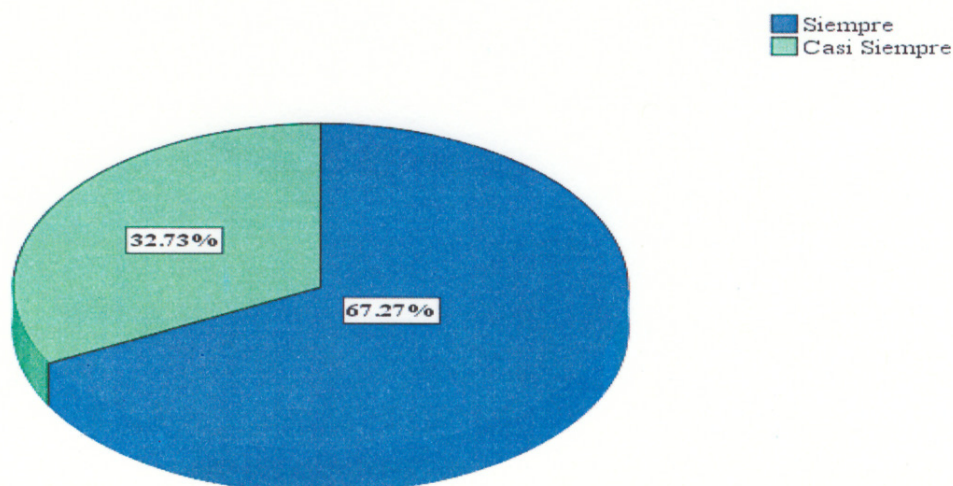
Tabla 40: El uso de un software de aplicaciones turísticas le ayudaría a desarrollar su capacidad de análisis crítico. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	37	67.3	67.3	67.3
Casi Siempre	18	32.7	32.7	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

En cuanto a si el uso del software le ayudaría a desarrollar su capacidad de análisis crítico, un 67.3% respondió que siempre lo considera y un 32.7% que casi siempre lo considera

Gráfica 40: El uso de un software de aplicaciones turísticas le ayudaría a desarrollar su capacidad de análisis crítico. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo. Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

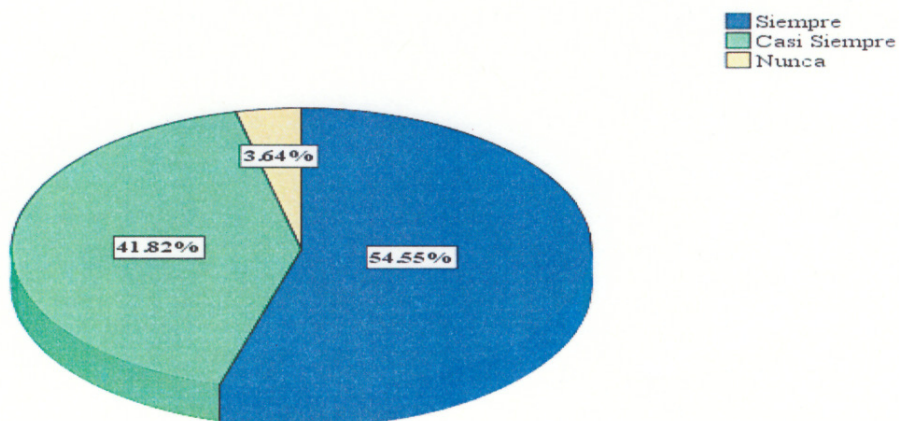
Tabla 41: El uso de un software de aplicaciones turísticas le ayudaría a desarrollar su capacidad de estudio de casos. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo. Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	30	54.5	54.5	54.5
Casi Siempre	23	41.8	41.8	96.4
Nunca	2	3.6	3.6	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 54.5% de los estudiantes respondió que siempre considera que, el uso del software le ayudaría a desarrollar su capacidad de estudio de casos, un 41.8% manifestó que casi siempre y un 3.6% dijo que nunca lo considera.

Gráfica 41: El uso de un software de aplicaciones turísticas le ayudaría a desarrollar su capacidad de estudio de casos. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo. Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

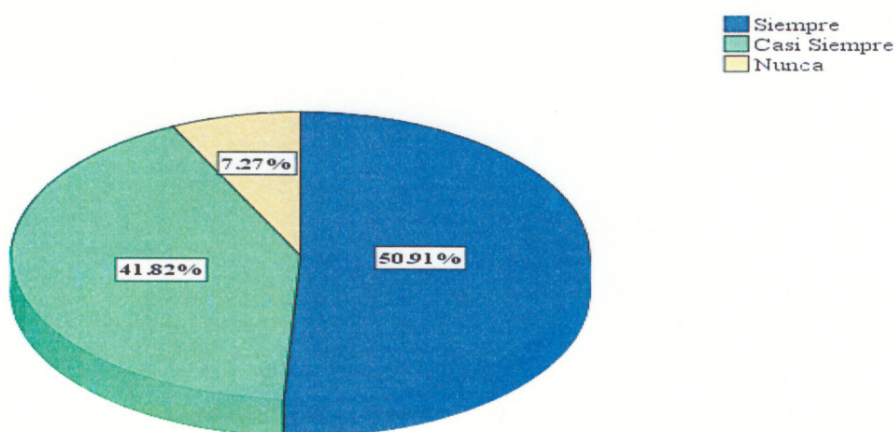
Tabla 42: El uso de un software de aplicaciones turísticas le ayudaría a desarrollar su capacidad de resolución de problemas. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo. Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	28	50.9	50.9	50.9
Casi Siempre	23	41.8	41.8	92.7
Nunca	4	7.3	7.3	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 50.9% de los estudiantes manifestó que siempre considera que el uso del software le ayudaría a desarrollar su capacidad de resolución de problemas, un 41.8% respondió que casi siempre y un 7.3% dijo que nunca.

Gráfica 42: El uso de un software de aplicaciones turísticas le ayudaría a desarrollar su capacidad de resolución de problemas. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo. Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

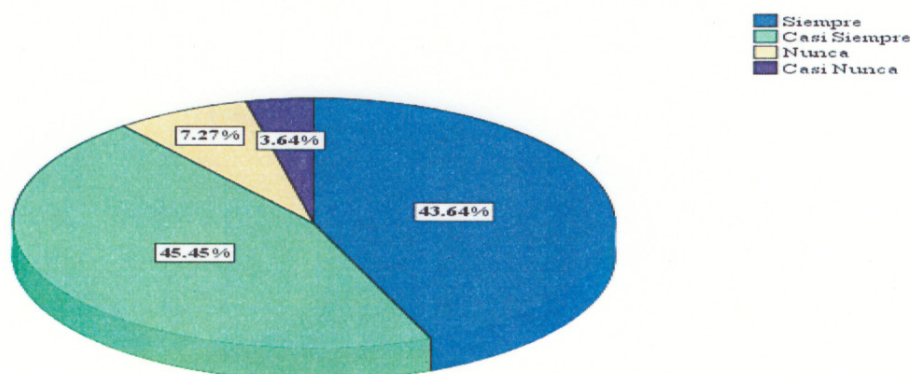
Tabla 43: El uso de un software de aplicaciones turísticas le ayudaría a desarrollar su capacidad de toma de decisiones. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	24	43.6	43.6	43.6
Casi Siempre	25	45.5	45.5	89.1
Nunca	4	7.3	7.3	96.4
Casi Nunca	2	3.6	3.6	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 89.1% de los estudiantes respondió que siempre considera que; el uso del software le ayudaría a desarrollar su capacidad de toma de decisiones y un 10.9% manifestó que nunca y casi nunca lo considera.

Gráfica 43: El uso de un software de aplicaciones turísticas le ayudaría a desarrollar su capacidad de toma de decisiones. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo. Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo. Facultad de Humanidades, UNACHI.

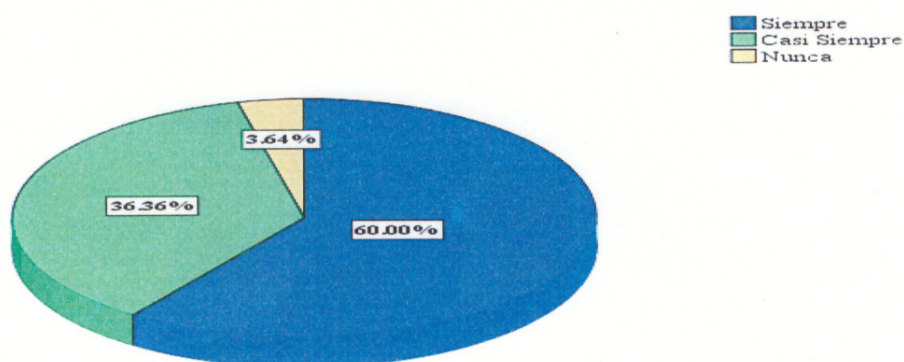
Tabla 44: El uso de un software de aplicaciones turísticas le ayudaría a desarrollar su capacidad de adaptarse a nuevas situaciones. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo. Facultad de Humanidades, UNACHI.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	33	60.0	60.0	60.0
Casi Siempre	20	36.4	36.4	96.4
Nunca	2	3.6	3.6	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades, UNACHI.

Un 96.4% de los estudiantes han contestado que siempre y casi siempre considera el uso del software le ayudaría a desarrollar su capacidad de adaptarse a nuevas situaciones y solo un 3.6% manifestó que nunca lo considera.

Gráfica 44: El uso de un software de aplicaciones turísticas le ayudaría a desarrollar su capacidad de adaptarse a nuevas situaciones. Estudiantes de la Licenciatura en Turismo. Facultad de Humanidades, UNACHI.



Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de la Escuela de Turismo. Facultad de Humanidades, UNACHI.

4.2. Datos cualitativos.

De las entrevistas.

Las entrevistas se realizaron en forma directa e individual a dos funcionarios entre ellos a la Decana de la Facultad de Humanidades y la Vicerrectora Administrativa.

Objetivo: Evaluar la aplicación del software turístico y su influencia para el desarrollo de las competencias profesionales que deben tener los estudiantes de Turismo de la Facultad de Humanidades, Universidad Autónoma de Chiriquí. 2017 -- 2019.

Pregunta 1, ¿Cuál es su opinión acerca de las nuevas tecnologías aplicadas a la educación superior?

Respuesta Autoridad I.

Hoy la tecnología juega un papel importante en todas las áreas del conocimiento y más en la docencia superior, se habla de big data e inteligencia artificial, son temas que no dejan de sorprendernos. Es por ello que; deber ser considerada y aplicada en la docencia superior; ya que de esta manera, el estudiante adquiere las habilidades requeridas en su disciplina y autoconocimiento.

Pregunta 2. ¿Conoce algún software de aplicación, para las actividades turísticas?

Respuesta Autoridad I

Para las actividades turísticas si existe software, sin embargo, no contamos con ellos en la facultad.

Pregunta 3 ¿Ha considerado que para la Licenciatura en Turismo se necesita implementar el manejo de software de aplicación turística?

Respuesta Autoridad I

Es muy importante en la formación de especialistas en turismo, que el estudiante conozca lo más real posible con que herramientas tecnológicas, se va a encontrar en el mundo laboral.

Pregunta 4. ¿Considera que si los estudiantes y profesores, tienen oportunidad de utilizar un software de aplicación turística, desarrollarían con más efectividad sus cursos?

Respuesta Autoridad I

Mejorarían mucho, las clases serían más interactivas, pero es importante capacitar primero a los docentes.

Pregunta 5. ¿Considera que si los estudiantes tienen oportunidad de utilizar un software de aplicación turística desarrollarían, habilidades y destrezas?

Respuesta Autoridad I

Considero que sí, la ventaja sería mayor que con la enseñanza tradicional

Pregunta 6. ¿Es importante que los estudiantes vivencien lo que puede darse en su futuro entorno laboral?

Respuesta Autoridad I

Sí, lo considero muy importante.

Pregunta 7. ¿Considera relevante que la Institución adquiera tecnología que coadyuven a una formación integral de los estudiantes?

Respuesta Autoridad I

La institución sí debe adquirirlas, pero lo importante es que la inversión que haga en esos sistemas sea aprovechada y, para eso, los docentes deben saber utilizarlas.

Pregunta 8. ¿Piensa que cuando se habla de un modelo por competencias para lograrlo debe haber herramientas que apoyen la innovación en las clases?

Respuesta Autoridad I

Es todo integral.

Pregunta 9. ¿Cómo autoridad estaría dispuesta a interponer sus mejores oficios para que se pueda adquirir e incorporar software de aplicación turística para que sean utilizados en el proceso de enseñanza y aprendizaje en la Licenciatura de Turismo?

Respuesta Autoridad I

Sí, si estamos dispuestos siempre y cuando, también, exista comprensión por parte de los docentes en todos los sentidos.

Pregunta 1, ¿Cuál es su opinión acerca de las nuevas tecnologías aplicadas a la educación superior?

Respuesta Autoridad II

La tecnología juega un papel fundamental para el despertar del conocimiento, ella está inmersa en casi todas las ciencias, aprender utilizando herramientas que motiven más la participación, la comprensión de conceptos es muy importante para los jóvenes que se están formando para ser los que dominen la sociedad productiva en este país.

Pregunta 2. ¿Conoce algún software de aplicación, para las actividades turísticas?

Respuesta Autoridad II

Sí, claro que conocemos el software de aplicación para las actividades turística, uno de los más conocidos es el de reserva en hoteles, donde se tiene un panorama amplio del hotel donde se va a llegar e incluso pagar la habitación asegurando una llegada y estadía segura, este software son fantásticos para las empresas turísticas y para los clientes.

Si se tuviera la oportunidad de que los estudiantes pudieran conocer y aprender a utilizar este tipo de software, estaríamos dando un gran paso a una formación académica de primera línea, lo consideramos una necesidad.

Pregunta 3 ¿Ha considerado que para la Licenciatura de Turismo se necesita implementar el manejo de software de aplicación turística?

Respuesta Autoridad II

Si lo hemos considerado, pero ahora que nos llega esta iniciativa a través de la investigación doctoral hemos podido escuchar comentarios y conocer más a fondo; tanto de docentes como de estudiantes les gustaría poder contar en sus cursos con

una herramienta de gran utilidad como lo sería un software de aplicación turística y se hace necesario en la Escuela de Turismo.

Pregunta 4. ¿Considera que si los estudiantes y profesores, tienen oportunidad de utilizar un software de aplicación turística, desarrollarían con más efectividad sus cursos?

Respuesta Autoridad II

Estamos convencidos de la efectividad y el gran apoyo para un aprendizaje significativo que representaría el uso de un software de aplicación turística para todos los estudiantes de la Licenciatura en Turismo y claro para sus docentes también.

Pregunta 5. ¿Considera que si los estudiantes tienen oportunidad de utilizar un software de aplicación turística desarrollarían, habilidades y destrezas?

Respuesta Autoridad II

Si desarrollarían habilidades, destrezas y dominarían las competencias específicas que requieren de su área para un desempeño eficiente en las empresas en que lleguen a laborar o si ellos están dispuestos a formar sus propios negocios.

Pregunta 6. ¿Es importante que los estudiantes vivencien lo que puede darse en su futuro entorno laboral?

Respuesta Autoridad II

Es sumamente importante que, los estudiantes tengan un escenario lo más cercano posible a la realidad que puedan enfrentar, por ello, sería muy importante que

practiquen posibles situaciones en las cuales tendrían que tomar decisiones. Al tener la práctica a través de un software ya se sentirán más familiarizados al tener que utilizar otro software similar con el que hayan podido interactuar en la universidad, si se diera la oportunidad.

Pregunta 7. ¿Considera relevante que la Institución adquiriera tecnología que coadyuven a una formación integral de los estudiantes?

Respuesta Autoridad II

Es muy importante, ojalá la Universidad pueda contar con el presupuesto adecuado a fin de que, se pueda dotar a la Facultad de Humanidades, de los equipos, herramientas tecnológicas para potenciar un proceso de enseñanza y aprendizaje.

Pregunta 8. ¿Piensa que cuando se habla de un modelo por competencias para lograrlo debe haber herramientas que apoyen la innovación en las clases?

Respuesta Autoridad II

Vivimos una época de acreditación de las carreras y los programas en todas las instituciones de educación superior y esto incluye una educación por competencias, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, se habla de estrategias innovadoras, entonces, si tenemos a la mano este tipo de software que ayudarán a tener clases innovadoras, estoy convencida que para lograrlo se deben utilizar este tipo de herramientas.

Pregunta 9. ¿Cómo autoridad estaría dispuesta a interponer sus mejores oficios para que se pueda adquirir e incorporar software de aplicación turística para que

sean utilizados en el proceso de enseñanza y aprendizaje en la Licenciatura de turismo?

Respuesta Autoridad II

Sí, estamos dispuestos a ejecutar todas las acciones en pro de mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje, de apoyar la educación integral de nuestros estudiantes a fin de que salgan lo mejor preparado posible para que se desempeñe sea el mejor en el campo laboral.

Inferencia:

Se puede señalar que, en relación a la pregunta uno, ambas autoridades están de acuerdo en que es fundamental el uso de las tecnologías para la formación de calidad de los futuros profesionales.

En cuanto al a necesidad de implementar el manejo de un software de aplicación turística, ambas autoridades han demostrado que si lo consideran necesario para una formación por competencias.

Han reconocido, además, que en la actualidad no se maneja ningún software de este tipo, sin embargo, tampoco descartan la posibilidad de adquirirlo; ya que a través de las respuestas obtenidas de los estudiantes y docentes en la investigación han podido percatarse que sería muy bien aceptado para el desarrollo de las clases, dejan claro que es importante considerar la capacitación sobre el uso tanto para docentes como para estudiantes.

Así mismo, las autoridades entrevistadas, han manifestado que el software de aplicación turística sería una herramienta eficaz en la formación de los Licenciados en Turismo; ya que les aportaría experiencia en el uso de este tipo de software muy

utilizado en los hoteles, líneas aéreas, empresas de turismo, les aportaría el conocimiento necesario para un buen desempeño.

Las respuestas de las dos autoridades entrevistadas son una prueba fehaciente de que adquirir e implementar el uso de un software de aplicación turística es necesario en la Facultad de Humanidades y lo más importante que las autoridades han coincidido en que están dispuesta a tomar acciones a fin de que se puedan adquirir.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Al finalizar el estudio y atendiendo a los objetivos de la investigación, se pueden establecer las conclusiones siguientes.

Considerando el objetivo, Evaluar la aplicación del software turístico y su influencia para el desarrollo de las competencias profesionales que deben tener los estudiantes de turismo, de la Facultad de Humanidades, UNACHI. 2017 – 2019. Se obtuvo que, a través de las respuestas de los encuestados (docentes y estudiantes) se puede señalar que; es muy viable la aplicación puesto que la mayoría ha reconocido la importancia que tiene para la enseñanza y el aprendizaje el uso de herramientas tecnológicas como lo es, en este caso, un software de aplicación turística.

Con respecto al objetivo, Identificar software de aplicación en las empresas turísticas y en qué áreas son más utilizados. Se pudo identificar varios softwares de aplicaciones turísticas, tales como:

- Sabre Travel Network. Soluciones de turismo.
- Kiu
- Galileo
- Amadeus

Distinguir el software de aplicación turística que se puedan incorporar en la formación de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo en la Facultad de Humanidades, Universidad Autónoma de Chiriquí.

El software de aplicación turística que se pueden incorporar en la formación de los estudiantes es de fácil interacción; tanto para los docentes como para los estudiantes, entre ellos, cabe resaltar algunos como:

Opera Cloud; Se trata de una plataforma diseñada, específicamente, para actividades hoteleras, se ejecutan a través de este software todas las operaciones de funcionamiento sin importar el tamaño y complejidades de los diferentes hoteles. El sistema se adapta, es muy versátil.

CRM Travel: Es una plataforma de aplicación turística que permite almacenar y gestionar todos los contactos de proveedores, de clientes, es una herramienta para la mejora al servicio de los clientes, además, permite optimizar los recursos internos propios de las operaciones hoteleras.

Little Hoteller: es un software de aplicación turística diseñado para pequeños hoteles. Hostales, su función básica es la de las reservas.

Considerando el objetivo, Establecer el software de aplicación turística que puede influir en el desarrollo de las competencias que requieren los estudiantes de la Licenciatura en Turismo.

Se puede establecer que, el software de aplicación turística que puede influir en el desarrollo de las competencias que requieren los estudiantes de la Licenciatura en Turismo es el software TurUnachi-C4, el cual se ha desarrollado y describiendo en la propuesta, resultado de la investigación.

De acuerdo con los resultados obtenidos a través de las respuestas de los docentes y los estudiantes se puede inferir que, además; que la tecnología es una herramienta eficaz en el proceso de enseñanza y aprendizaje

Por otro lado, que obtener un software de aplicación turística, ayudaría en la formación por competencias de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo.

Cabe resaltar que, el que los estudiantes puedan realizar clases interactivas a través de este tipo de software, le ayudaría a poseer la experiencia necesaria para demostrar un mejor desempeño en su futuro ambiente laboral.

RECOMENDACIONES

En atención a los resultados obtenidos en la investigación se procede a presentar las siguientes recomendaciones:

A las autoridades de la Facultad de Humanidades, realizar los esfuerzos necesarios para la consecución de un software de aplicación turística; ya que traerá beneficios no sólo a la Facultad, sino, a toda la institución porque le da prestigio

Considerar las características y funciones que realizan los softwares que se han podido identificar en las empresas turísticas como los más utilizados, tener en cuenta todas las características servirá de termómetro para reconocer el que sea más adecuado para uso de docentes y estudiantes.

Tener en cuenta el software de aplicación turística que, se pueden incorporar en la formación de los estudiantes que sean de fácil interacción tanto para los docentes como para los estudiantes.

Adquirir el software de aplicación turística que puede influir en el desarrollo de las competencias que requieren los estudiantes de la Licenciatura en Turismo, el cual se denomina "software TurUnachi-C4".

A las autoridades de la Universidad, como, claramente, los han definido en la entrevista gestionar las acciones pertinentes y presupuestarias para que se pueda adquirir un software de aplicación turística, que coadyuven a la formación integral de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6. La Propuesta

SOFTWARES DE APLICACIÓN TURÍSTICA
APLICACIÓN PARA DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS
PROFESIONALES EN LOS ESTUDIANTES DE TURISMO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES, UNACHI 2017 – 2019.

Elaborado por:

DOCTORADA NALLILYS N. BAULES SANTAMARÍA

cédula: 4-727-2410

Introducción

La tecnología crece rápidamente en el sector Hotelero y en la actualidad el mercado laboral exige que los colaboradores posean las competencias, habilidades, actitudes y aptitudes necesarias para manejar cualquier tipo de sistema de Hospedaje, por lo que se hace de vital importancia el manejo de Software de Reservas para que los estudiantes puedan enfrentar estos desafíos.

El manual persigue que el estudiante logre operar un nivel básico el Software de Aplicación Turística en Hotelería, mediante una estructura cómoda donde se explica de manera fácil todas las opciones que posee el Software, las instrucciones paso a paso de forma interactiva, apoyadas siempre con imágenes y ejemplos prácticos.

Los estudiantes a través de este Manual pueden realizar reservas, tareas administrativas, cancelar reservas, servicios especiales, cambios de monedas, cambios de tarifas, resolver dudas, simular ventas y entregar información veraz, integral y de calidad al turista.

Objetivos

Objetivo general:

Desarrollar en el estudiante las competencias esenciales para el manejo del Software de Aplicación Turísticas y todas sus opciones de uso.

Objetivos Específicos:

Identificar y conocer las opciones de manejo que brinda el Software de Aplicación Turística.

Interactuar mediante prácticas las tareas propias vinculadas con el manejo del Software de Aplicación Turística.

Realizar y aplicar los conocimientos mediante el manejo y uso del Software de Aplicación Turística.

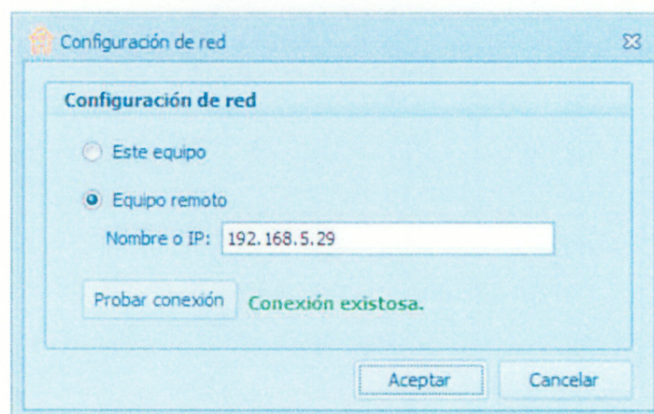
SOFTWARES DE APLICACIÓN TURÍSTICA

Manual de usuario

Este manual del Software de Aplicación Turística pretende facilitar en el estudiante el dominio de una herramienta de suma importancia en el área de desarrollo turístico, muestra el uso de una plataforma fácil de manejar en donde se explica el uso del software, con imágenes, ejemplos y las instrucciones necesarias para que los estudiantes puedan tener acceso de forma segura y tengan las competencias necesarias y básicas.

Además, facilita el aprendizaje en administrar la información que se maneja en sitios de hospedajes pequeños (Hostal, Casa Rural, Moteles, Hoteles pequeños, cabañas, entre otros) sobre sus reservaciones, servicios, habitaciones, ingresos, facturas, cobros, entre otros.












Al instalar el Software de Aplicación Turística y tenerlo en la computadora, debemos dar doble clic para entrar al Software y, allí, nos muestra la pantalla principal con la que trabajemos. La cuál se presenta a continuación.



CONFIGURACIÓN

En el menú configuración, es el primer contacto para interactuar con el Software. Encontraremos varias opciones que nos permite crear el sitio de hospedaje y sus características (con todos los detalles como el nombre del establecimiento, número y tipo de habitaciones, alimentación y otros servicios que el estudiante desee incluirle).

Luego de configurar lo que requiere el Software se puede empezar la parte de producción, que son las reservas, estancias, servicios, facturas, pagos, cambio de moneda, estadísticas, informes y resultados del funcionamiento de su lugar de hospedaje, entre otros.

Configuración	Economía	Reserva	Estancia
	Información de propiedad	Ctrl+Z	
	Clientes	Ctrl+C	
	Cuentas	Ctrl+J	
	Habitaciones	Ctrl+H	
	Clausura de habitaciones	Ctrl+L	
	Cajas	Ctrl+B	
	Cambios de moneda	Ctrl+X	
	Denominaciones de moneda	Ctrl+E	
	Temporadas	Ctrl+V	
	Países	Ctrl+P	
	Fuentes de negocios	Ctrl+A	
	Tipos		

Información General del Sitio de Hospedaje

Facilita introducir la información general referente al sitio de Hospedaje, que se refleja reflejada en el encabezado de todos los movimientos e informes que realice en el sistema.

Para acceder vaya al menú Configuración/Información General

Información de propiedad

Nombre de propiedad: JCL HOTEL

Dirección

Dirección: San Martín

Calle: Mz H Lt 14

Ciudad/Población: Madrid

Estado/Provincia: Monterrey

Código postal: 11300

País: Estados Unidos

Contacto

Teléfono: +485-205-3461

Fax:

Correo: support@jclteam.com

Sitio web: http://jclteam.com/es

Otra información

Eslogan: Por la ruta del Caribe...!

Registro No. 1: ISBN-830584654

Registro No. 2:

Registro No. 3:

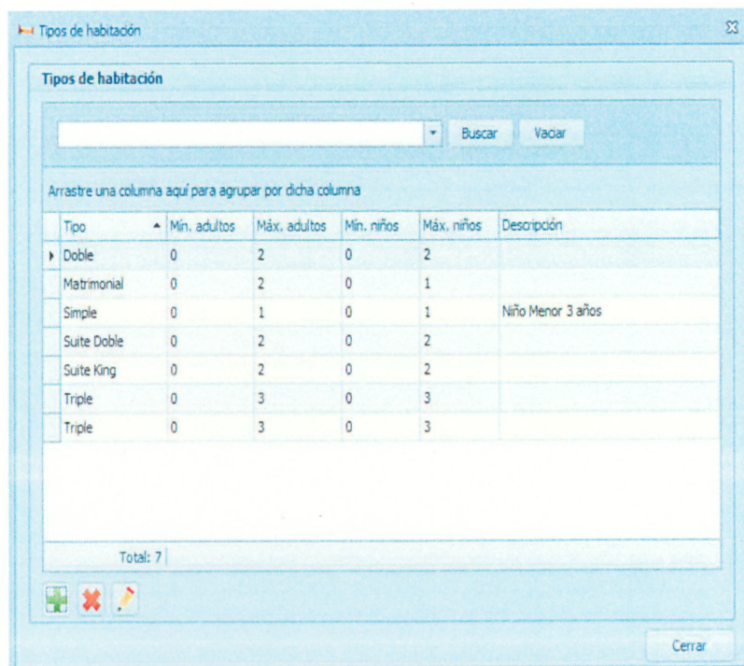
Logo

Guardar Cancelar

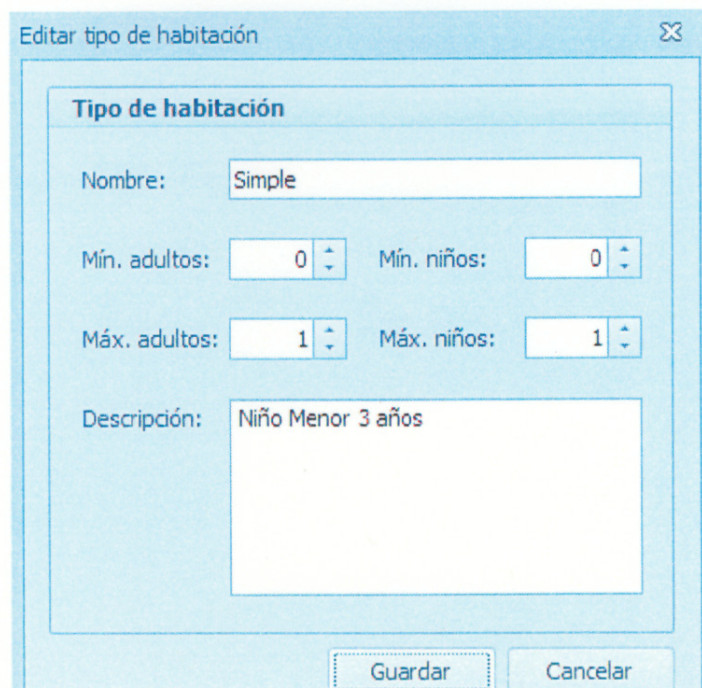
Tipos de habitación

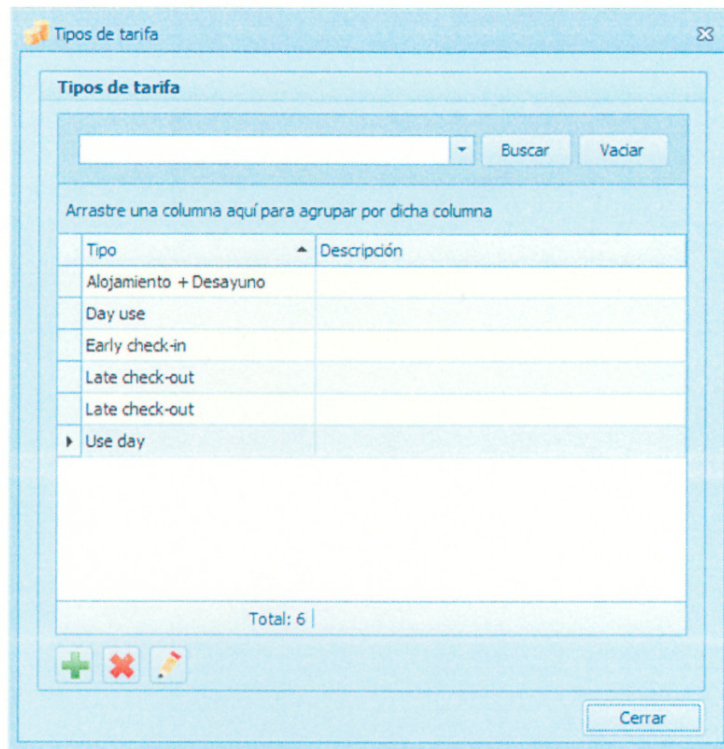
En la opción tipos de habitación debemos seleccionar la cantidad y las categorías de las habitaciones con que cuenta el sitio de hospedaje.

Para acceder presione Configuración/Tipos/Tipos de habitación.



Añadir tipo de habitación: al presionar el botón Añadir tipo de habitación, se mostrará una ventana que le permitirá anexar los tipos habitación existente en el sitio de hospedaje y sus características.





Añadir tipo de tarifa: nos permite crear el tipo de tarifa que consideremos. Presione el botón Añadir Tipo de tarifa y allí nos permite especificar los datos requeridos.

Al añadir las tarifas, se toma en cuenta los diferentes tipos de habitación para así añadir las tarifas teniendo en cuenta los tipos de habitación, sus amenidades, las temporadas, entre otras cosas que consideren.

Editar tipo de tarifa: al modificar las tarifas, se debe seleccionar un tipo de tarifa del listado y presione el botón Editar tipo de tarifa, luego se presenta modificar los datos.

Eliminar tipo de tarifa: Para eliminar seleccione una habitación del listado y presione el botón eliminar habitación o de clic derecho sobre la misma y escoja la opción Eliminar.

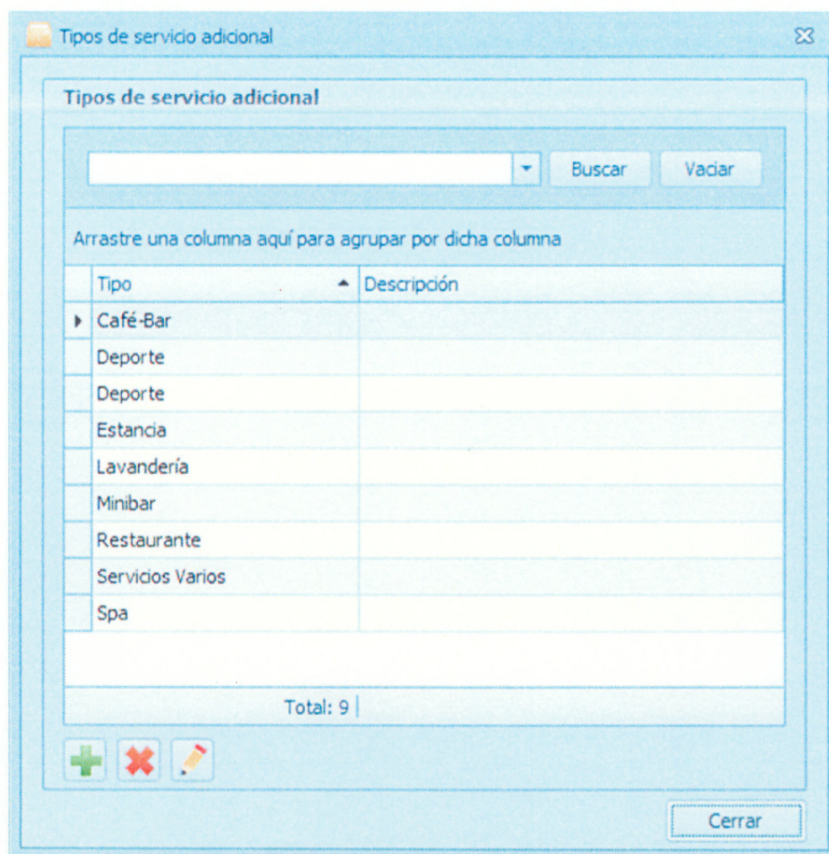
Cabe mencionar que, cuando se elimina un tipo de habitación en el sistema, automáticamente se borran las tarifas para cada tipo de habitación, por lo tanto, debe hacer nuevamente el proceso.

Tipos de “Servicio Adicional” que brindará el hotel.

Los tipos de servicio adicionales que encontramos en el hotel se pueden acceder mediante el menú.

Configuración/Tipos/Tipos de Servicio Adicional.

Añadir tipo de servicio adicional: para introducir los datos de los servicios adicionales con que cuenta el hotel en tramos al botón Añadir tipo de servicio adicional.



Editar tipo de servicio adicional: para introducir los datos de los servicios adicionales con que cuenta el hotel entramos al botón Editar tipo de servicio adicional.

Eliminar tipo de servicio adicional: para eliminar los datos de los servicios adicionales con que cuenta el hotel en tramos al botón Eliminar y eliminamos la información.

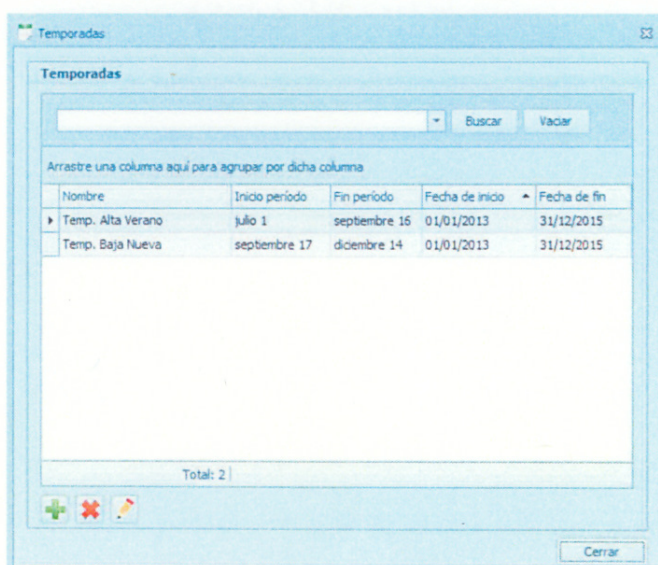
“Temporadas” con las que cuenta el hotel.

Esta opción permite gestionar la información referente a las temporadas definidas en el hotel para su funcionamiento, para acceder a la misma vaya

Al acceder al menú Configuración/Temporadas; nos permite introducir la información relacionadas con las temporadas.

Los botones que se encuentran en la parte inferior izquierda de la pantalla,

Añadir temporada: al presione el botón Añadir temporada, nos permite ubicar los datos requeridos.



Estos periodos comprenden las temporadas establecidas por la ATP. Cuando se introduce las temporadas en el sistema, automáticamente cambian las tarifas para cada habitación y según temporadas.

Nueva temporada

Temporada

Nombre: Temp. Baja Invierno

Período

Desde:

Mes: febrero Día: 1

Hasta:

Mes: marzo Día: 31

Duración

Desde: 01/01/2013

Hasta: 31/12/2015

Guardar Cancelar

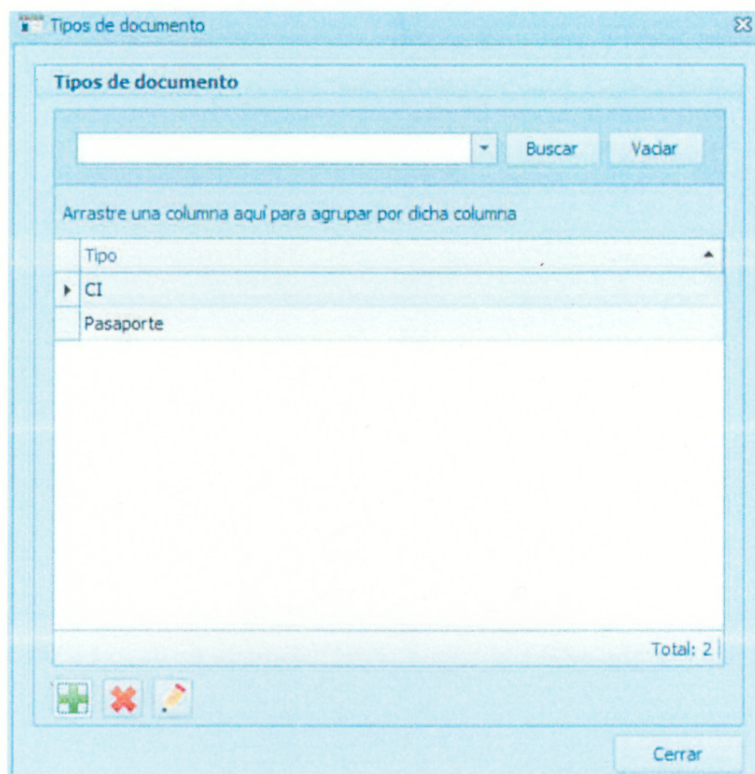
Editar temporada: presione el botón Editar temporada, a continuación, se mostrará una ventana que le permitirá modificar los datos.

Eliminar temporada: Para eliminar seleccione una temporada del listado y presione el botón Eliminar temporada o de clic derecho sobre la misma y escoja la opción Eliminar.

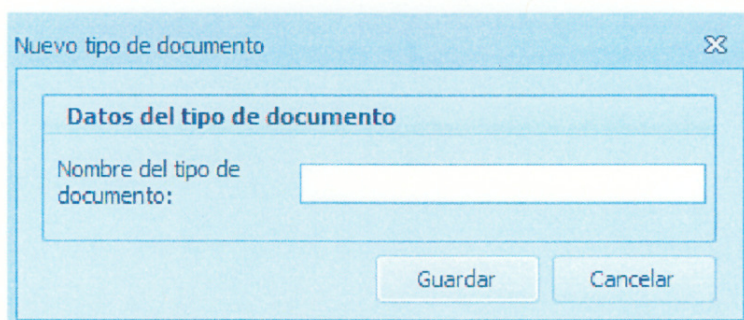
El "Tipo de Documento".

Permite gestionar toda la información referente a los tipos de documento que presentan los clientes del hotel (Pasaporte, CI, entre otros.).

Añadir tipo de documento: en el botón Añadir tipo de documento, puede tener acceso para especificar los datos requeridos.



Editar tipo de documento: haga clic en un tipo de documento del listado o selecciónelo y presione el botón Editar tipo de documento, podrá modificar los datos.



Eliminar tipo de documento: seleccione un tipo de documento del listado y presione el botón Eliminar tipo de documento.

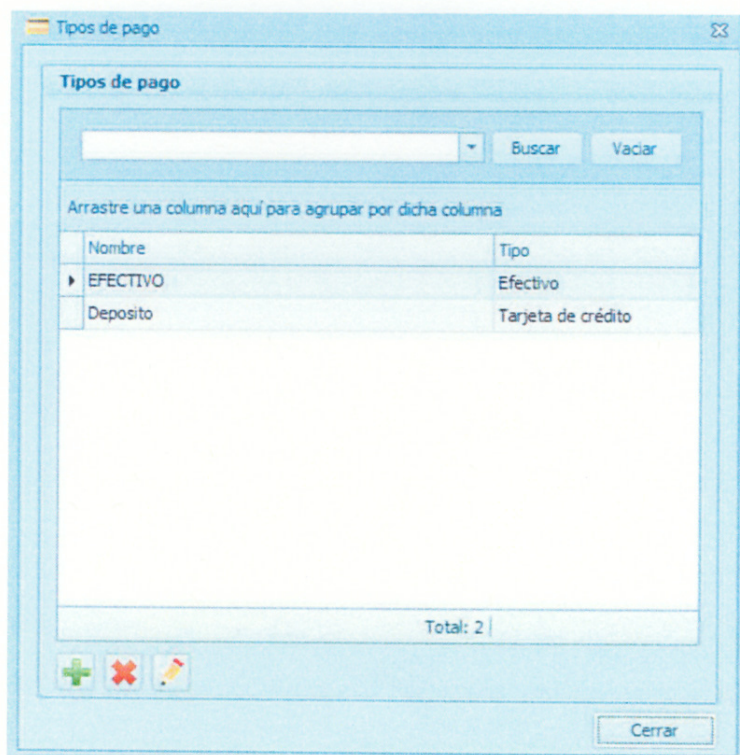
“Tipo de Pago”

Nos permite captar la información de los tipos de pagos que realicen los clientes del hotel (efectivo, tarjeta, cheque, etc.).

Desde este listado, a través de los botones que se encuentran en la parte inferior izquierda de la pantalla, se pueden realizar las siguientes acciones:

Añadir tipo de pago: en el botón Añadir tipo de pago, a continuación, se mostrará una ventana que le permitirá especificar los datos requeridos.

Aquí, el sistema necesita que el primer tipo de pago sea “Efectivo” y solo se admite un tipo de pago “Efectivo”.



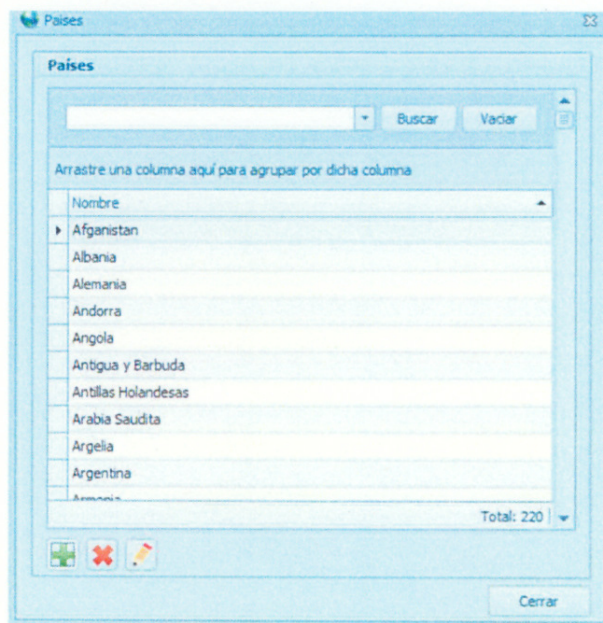
Editar tipo de pago: haga doble clic en un tipo de pago del listado y presione el botón Editar tipo de pago, luego le permitirá modificar los datos según sea el caso del cliente.

Eliminar tipo de pago: Para eliminar seleccione un tipo de pago del listado y presione el botón Eliminar tipo de pago o de clic derecho sobre el mismo y escoja la opción Eliminar.

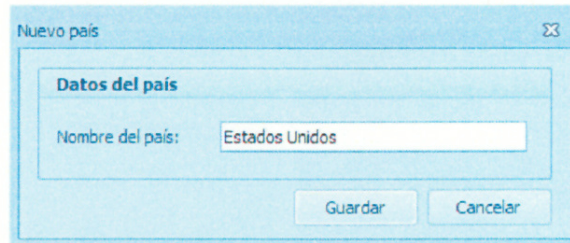
El país

Esta opción permite gestionar la información de los países de procedencia de los clientes del hotel.

Añadir país: Para crear un país presione el botón Añadir país, a continuación, se mostrará una ventana que se despliega con todos los países del mundo y allí debe seleccionar el del cliente.



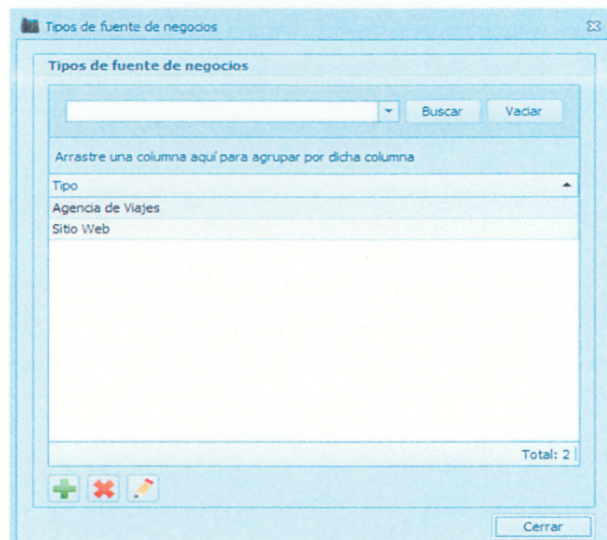
Editar país: haga doble clic en un país del listado y presione el botón Editar país, y luego seleccione el país del cliente.



Eliminar país: seleccione un país del listado y presione el botón Eliminar país.

La fuente de negocio

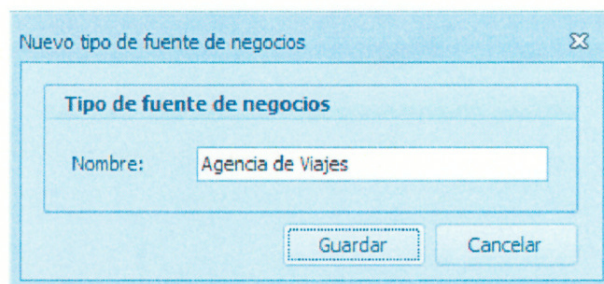
Esta opción gestiona la información sobre las fuentes de negocio a través de las cuales los clientes realizan las reservaciones.



A través de los botones que se encuentran en la parte inferior izquierda de la pantalla, se pueden realizar las siguientes acciones sobre las fuentes de negocio.

Añadir fuente de negocio: presione Añadir fuente de negocio, se mostrará una ventana que le permite especificar los datos necesarios. En este momento, también,

se puede crear una cuenta de dinero en el sistema, la cual estará asociada a esta fuente de negocio.



Nuevo tipo de fuente de negocios

Tipo de fuente de negocios

Nombre: Agencia de Viajes

Guardar Cancelar

Editar fuente de negocio: selecciones una fuente de negocio en el listado, presione Editar fuente de negocio y se despliega una ventana para que usted pueda hacer las modificaciones que requiera, acceder al historial donde podrá ver las comisiones pagadas y no pagadas de la fuente de negocio seleccionada, así como asignar una cuenta a la misma y ver los depósitos relacionados.

Se ponen como “pagadas” las comisiones presionando el botón: \$

Se ponen como “no pagadas” las comisiones presionando el botón: \$x

Presionando el botón asignar cuenta se puede asignar una cuenta a la fuente de negocio.

Eliminar fuente de negocio: Para eliminar seleccione una fuente de negocio del listado y presione el botón Eliminar fuente de negocio.

Configuración de tarifas

En esta opción podemos crear en el sistema las tarifas por las que se va a regir el hotel, se puede modificar, especificar detalles de cada una de las habitaciones y los servicios que ofrece (detalladas por día de la semana, por temporadas, tipo de

habitación y tipo de tarifa) con sus respectivos precios por noche o por persona, de esta forma, el sistema puede calcular los montos al realizar las reservaciones.

Configuración de tarifas

Días entre semana Fines de semana

Buscar Vacar

Temporada:

Tipo de habitación	Tipo de tarifa	Precio x noche	Precio x adulto	Precio x niño
Temporada: Temp. Alta Verano 2013 (Recuento=35)				
Suite Doble	Late check-out	S/. 0,00	S/. 0,00	S/. 0,00
Suite Doble	Day use	S/. 0,00	S/. 0,00	S/. 0,00
Suite Doble	Use day	S/. 0,00	S/. 0,00	S/. 0,00
Suite Doble	Early check-in	S/. 0,00	S/. 0,00	S/. 0,00
Suite Doble	Almuerzo + Desayuno	S/. 70,00	S/. 0,00	S/. 0,00
Simple	Late check-out	S/. 0,00	S/. 0,00	S/. 0,00
Simple	Day use	S/. 0,00	S/. 0,00	S/. 0,00
Simple	Use day	S/. 0,00	S/. 0,00	S/. 0,00
Simple	Early check-in	S/. 0,00	S/. 0,00	S/. 0,00
Total: 70				

Desde este listado, a través de los botones que se encuentran en la parte inferior de la pantalla, se pueden realizar las siguientes acciones:

Editar tarifa: Para editar haga doble clic en una tarifa del listado o selecciónela y presione el botón Editar tarifa, se mostrará una ventana que le permitirá modificar los datos.

Editar en grupo: Para editar presione el botón Editar en grupo, se mostrará una ventana que le permitirá modificar los datos.

Editar tarifa

Días entre semana Fines de semana

Tipo de habitación:

Tipo de tarifa:

Temporada:

Por noche Precio x noche:

Por persona Precio x adulto:

Impuesto incluido Precio x niño:

Definición de impuestos: Esta opción permite gestionar la información sobre los impuestos que van a estar vigentes en el hotel, los cuales se pueden configurar en diferentes formas, para acceder a la misma vaya al menú Economía/Definición de impuestos.

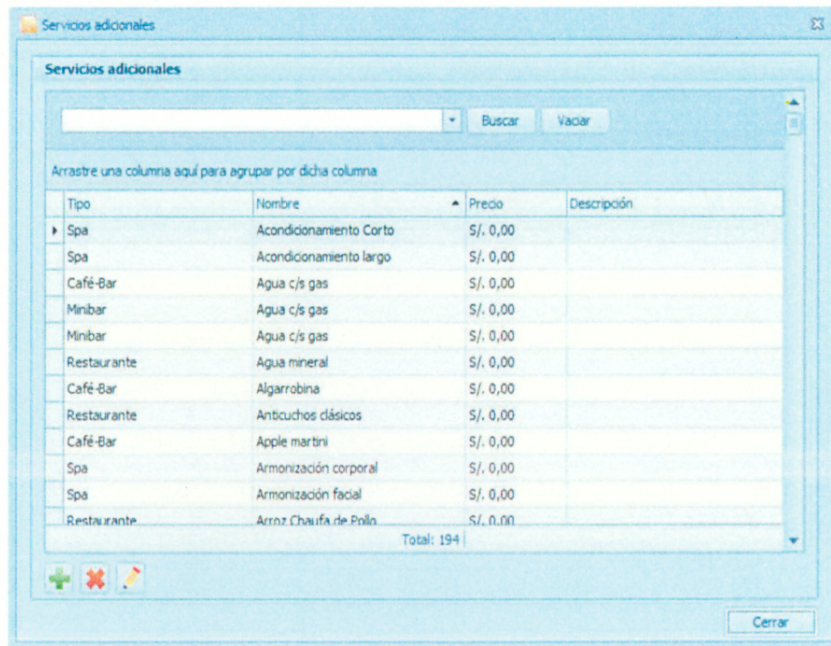
	Definición	Valor	Cant.	%
<input checked="" type="checkbox"/> Impuesto1:	IVA	12.00 %	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Impuesto2:	Serv.	10.00 %	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> Aplicar después de añadir IVA			
<input type="checkbox"/> Impuesto3:	Tax3	0.00 %	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> Aplicar después de añadir IVA			
	<input type="checkbox"/> Aplicar después de añadir Serv.			
<input checked="" type="checkbox"/> Unir impuestos al realizar cálculos				

Guardar Cancelar

Aquí, se establecen los impuestos que estarán activos, el nombre de los mismos, así como el valor ya sea en cantidad o por ciento. La marca "Unir impuestos" suma los impuestos para calcular el subtotal, si no está marcada calcula los impuestos del total y después calcula el subtotal. Las marcas debajo de impuesto 2 e impuesto 3 hacen que los mismos se apliquen de forma acumulativa, al subtotal obtenido después de aplicar el impuesto seleccionado, como muestra la imagen.

Servicios adicionales

Esta opción permite gestionar la información de los servicios adicionales del hotel, para acceder al mismo vaya al menú Economía/Servicios adicionales.



Desde este listado, a través de los botones que se encuentran en la parte inferior izquierda de la pantalla, se pueden realizar las siguientes acciones:

Añadir servicio adicional: Para crear un servicio adicional presione el botón Añadir servicio adicional y le permitirá especificar los datos requeridos.

Nuevo servicio adicional

Servicio adicional

Nombre: Desayuno Americano

Tipo: Restaurante +

Precio: S/. 14,44

Impuesto: 18.00 %

Total: S/. 20,00

Descripción: huevos y tocino.

Guardar Cancelar

Editar servicio adicional: seleccione un servicio adicional del listado y presione el botón Editar servicio adicional, luego se mostrará una ventana que le permitirá modificar los datos.

Eliminar servicio adicional: seleccione un servicio adicional del listado y presione el botón Eliminar servicio adicional o de clic derecho sobre el mismo y escoja la opción Eliminar.

Centro de pagos

Se puede observar los pagos realizados en el sistema por los clientes por el concepto: importe de los servicios contratados al hotel. Un pago puede representar un porcentaje del dinero que conforma una factura de una estancia o puede ser la totalidad de ésta.

Para buscar los pagos vaya al menú Economía/Centro de Pagos.

Se mostrará un ejemplo con el listado de los pagos generadas por el sistema.

Centro de pagos

Pagos

Desde: 27/01/2014 Hasta: 27/01/2014 Buscar Buscar todos

Añade una columna aquí para agrupar por dicha columna

Fecha	Cliente	Tipo pago	No. tarjeta/...	Válida ...	CVV	No. Aut.	Liquidado	Anticipo	Observaciones	Total	Total base
27/12/2012	Alfredo Enrique Palleto Toc...	EFFECTIVO					SI	SI		\$/ 100,00	\$/ 100,00
27/12/2012	Ismael Matos	EFFECTIVO					SI	SI	Reservación de Moto acuática/ ...	\$/ 100,00	\$/ 100,00
28/12/2012	Ismael Matos	EFFECTIVO					SI	SI	CANCELACIÓN DE Moto Acuática/ ...	\$/ 50,00	\$/ 50,00
30/12/2012	Alfredo Enrique Palleto Toc...	EFFECTIVO					SI	SI	Pago de 2 paquetes de Moto Ac...	\$/ 300,00	\$/ 300,00
01/12/2012	Gladys Cruz	EFFECTIVO					SI	SI	Pago de 3 Desayuno Blessed, pr...	\$/ 36,00	\$/ 36,00
31/12/2012	Michael Lloza	EFFECTIVO					SI	SI	Pago de 2 Open bar de Año nue...	\$/ 295,00	\$/ 295,00
01/01/2013	Maria Salazar	EFFECTIVO					SI	SI	3 desayunos blessed hotel. S/...	\$/ 36,00	\$/ 36,00
01/01/2013	Jose Luis Jose Luis	EFFECTIVO					SI	SI	1 moto acuática. S/ 150,00 nue...	\$/ 150,00	\$/ 150,00
02/01/2013	Augusto Bashi	EFFECTIVO					SI	SI	Consumo en Blessed Bar	\$/ 102,00	\$/ 102,00
03/01/2013	Omar Enrique Aserjo Sanchez	EFFECTIVO					SI	SI	Consumo de Bar	\$/ 26,00	\$/ 26,00
04/01/2013	Daniel Aserjo Sánchez	EFFECTIVO					SI	SI	Daniel	\$/ 3,00	\$/ 3,00
04/01/2013	Joanna Oscco Alarcón	EFFECTIVO					SI	SI	Reservación de Moto Acuática / ...	\$/ 150,00	\$/ 150,00
05/01/2013	Daniel Aserjo Sánchez	EFFECTIVO					SI	SI	Consumió una Panta del Bar	\$/ 3,00	\$/ 3,00
06/01/2013	Cristian Soto	EFFECTIVO					SI	SI	Moto Acuática x 15 minutos	\$/ 40,00	\$/ 40,00
06/01/2013	Sarah Laura	EFFECTIVO					SI	SI	Moto Acuática x 15 minutos	\$/ 40,00	\$/ 40,00
06/01/2013	Flavia Laura	EFFECTIVO					SI	SI	2 Motos Acuáticas x 15 minutos ...	\$/ 80,00	\$/ 80,00
06/01/2013	Honory García	EFFECTIVO					SI	SI	1 Moto Acuática x 15 minutos	\$/ 40,00	\$/ 40,00
Total: 465										\$/ 75.811,29	

Centar

En la parte inferior izquierda de la pantalla, se puede realizar la siguiente acción:

Ver Pago: Para ver seleccione un pago de la lista y presione el botón Ver pago.

Se pueden editar todas las propiedades del pago después de realizado.

Editar pago

Información de pago

Cliente: Carlos Hernández Vadillo

Fecha: 17/10/2014 Anticipo

Cantidad: \$ 120,00 CUC = \$120,00

Tipo de pago

Tipo de pago: Visa

No. tarjeta: 83031527866 CVV: Autorización:

Nombre titular: Válida hasta: 12-2014

Info. banco:

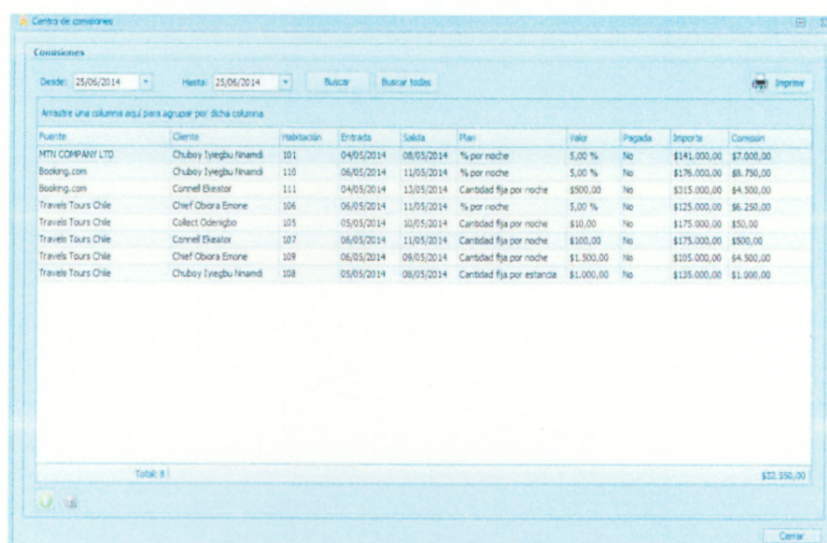
Observaciones

Eliminar Pago: seleccione un pago de la lista y presione el botón Eliminar pago.

Centro de comisiones

Gestiona la información de las comisiones de las fuentes de negocios en el sistema.

Para gestionar la información referente a las comisiones vaya al menú Economía/Centro de comisiones, se mostrará una ventana con el listado de las comisiones generadas por el sistema.



Fuente	Cliente	Habitación	Entrada	Salida	Plan	Valor	Pagada	Importe	Comision
MTN COMPANY LTD	Chuboy Iyegbu Niamdi	101	04/05/2014	08/05/2014	% per noche	5,00 %	No	\$141.000,00	\$7.000,00
Booking.com	Chuboy Iyegbu Niamdi	110	06/05/2014	11/05/2014	% per noche	5,00 %	No	\$176.000,00	\$8.790,00
Booking.com	Connel Bheator	111	04/05/2014	13/05/2014	Cantidad fija por noche	\$900,00	No	\$315.000,00	\$4.500,00
Travels Tours Chile	Chief Obora Emone	104	06/05/2014	11/05/2014	% per noche	5,00 %	No	\$125.000,00	\$6.250,00
Travels Tours Chile	Collect Odengbo	105	05/05/2014	10/05/2014	Cantidad fija por noche	\$10,00	No	\$175.000,00	\$50,00
Travels Tours Chile	Connel Bheator	107	06/05/2014	11/05/2014	Cantidad fija por noche	\$100,00	No	\$175.000,00	\$500,00
Travels Tours Chile	Chief Obora Emone	109	06/05/2014	09/05/2014	Cantidad fija por noche	\$1.500,00	No	\$105.000,00	\$4.500,00
Travels Tours Chile	Chuboy Iyegbu Niamdi	108	05/05/2014	08/05/2014	Cantidad fija por estancia	\$1.000,00	No	\$135.000,00	\$1.000,00

Totales: \$1.320.500,00

Los botones que se encuentran en la parte inferior izquierda de la pantalla:

Pagar Comisión: se activa cuando una comisión no ha sido pagada aún. Para pagar una comisión presione el botón Marcar como pagada, luego se cambiará el estado de la comisión seleccionada.

Marcar como no Pagada: Este botón se activa cuando una comisión ya ha sido pagada por el hotel. Para marcar una comisión como no pagada presione el botón Marcar como no pagada, luego se cambiará el estado de la comisión seleccionada.

Cierre de Caja

Se encarga de registrar todo el dinero que ha entrado en la caja. Aquí, se dividen las cantidades de dinero en los conceptos: importe inicial más los tipos de pago que tengan lugar en la apertura vigente, siendo el dinero en efectivo necesario descomponerlo en las diferentes denominaciones de moneda como muestra la imagen a continuación, hasta que la cantidad de dinero “saldo en caja” sea igual a la cantidad “saldo de cierre” para poder realizar el cierre. Se efectuar accediendo al menú Economía/Cierre de caja.

The screenshot shows a software window titled "Cierre de caja" with a tab labeled "Caja". It contains two main tables and summary information.

Concepto	Valor	Valor	Cantidad	Total	Total base
Importe inicial	\$0,00				
PAGOS RECIBIDOS					
Cash	\$975.500,00	\$ 1,00	0	\$ 0,00	\$0,00
\$	975.500,00	\$ 5,00	0	\$ 0,00	\$0,00
Total	\$975.500,00	\$ 10,00	0	\$ 0,00	\$0,00
TRANSACC. A CUENTA					
Collect Odenigbo	\$175.000,00	\$ 20,00	0	\$ 0,00	\$0,00
Cristiano Ronaldo	\$140.000,00	\$ 50,00	70	\$ 3.500,00	\$3.500,00
Total	\$315.000,00	\$ 100,00	50	\$ 5.000,00	\$5.000,00
		\$ 200,00	10	\$ 2.000,00	\$2.000,00
		\$ 500,00	30	\$ 15.000,00	\$15.000,00
		\$ 1.000,00	950	\$ 950.000,00	\$950.000,00
					\$975.500,00

Summary information at the bottom of the window:

- Importe de cierre: \$975.500,00
- Importe en caja: \$975.500,00

Buttons: Imprimir, Cerrar, Cancelar

UNACHI

2020

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

Aguilera, L. (2012). *Procesos de Gestión de unidades de información y distribución turística*. España: Editorial Innovación y cualificación IC.

Albert, I. (2016). *Gestión de Viajes, Servicios y Productos turísticos*. España: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Alonso, V. (2010). *Evaluación de la Competitividad de destinos turísticos*. Revista Destinos Turísticos, 1 (19), 201 – 220.

Arias, F. (2006). *Mitos y errores en la elaboración de Tesis y proyectos de investigación*. España: Editorial Episteme.

Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. 6ta. Ed. España: Editorial Episteme.

Ávila, R. (2001). *Guía para elaborar la tesis: metodología de la investigación; cómo elaborar la tesis y/o investigación, ejemplos de diseños de tesis y/o investigación*. Lima: Ediciones R.A.

Beltrán, G. (2014). *Geo marketing: Geo localización, redes sociales y turismo*. Valencia: Gerson Beltrán.

Buhalis, D. (2003). Adopción de las TIC y de Internet en la industria turística de China. Holanda. Recuperado (7 de febrero de 2020) de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401203000999>

Cabezas, M. (2000). La industria turística busca nuevos horizontes. *Revista Economía*, 1 (16), 33-44.

Caro, M. (2008). *El uso de las tecnologías de la información y comunicación en el sector hotelero de la Península de Yucatán: hacia un modelo explicativo*. Tesis Doctoral. Universidad Politécnica de Madrid. España.

Celaya, R., Lozano, F. y Ramírez, M. (2010, junio). Apropiación tecnológica en profesores que incorporan recursos educativos abiertos en educación media superior. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 15(45), 487-513.

Fayo, E. (2010). Competitividad y Calidad en la Nueva Era del Turismo. *Revista Estudios turísticos*, 1 (133), 5 -25.

Fundetec y ONTSI (2013). Análisis sectorial de implantación de las TIC en la pyme española. Informe Pyme 12. Recuperado el 20 de agosto de 2019 de: <https://www.informeticplus.com/e-pyme-12-analisis-sectorial-de-implantacion-de-las-tic-en-la-pyme-espanola-fundetec-y-ontsi>

Galileo CRS (2015). GDS Galileo. Bogotá. Recuperado (13 de julio 2019) de:
<http://gdsgalileo.blogspot.com/>

Gómez, V. (2009, junio). Desempeño laboral del licenciado en turismo de la Universidad de Oriente, según la opinión del sector empresarial turístico privado de la Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta. *Gestión Turística*, 1(11), 41-68.

González, P. (2017). *Procesos de Gestión de Calidad en Hotelería y Turismo*. España: Editorial Tutor de Formación.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ta. Ed. México: McGrawHill

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta. Ed. México: McGrawHill

KIU (2020). Expertos en Soluciones Tecnológicas para Aerolíneas. Uruguay. Recuperado (15 de septiembre de 2019) de: <https://www.kiusys.com/>

McDougall, D. y Squires, D. (2001). *Cómo elegir y utilizar software educativo*. España: Ediciones Morala, S.L.

Morales, M. (2017). *Procesos de Guía y asistencia turística*. España: Editorial Paraninfo Universitario, S. A.

OMT (2013). Panorama OMT del Turismo Internacional Edición 2013. España. Recuperado (5 de febrero 2020) de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415519>

OMT (2014). Panorama OMT del Turismo Internacional Edición 2014. España. Recuperado (5 de febrero 2020) de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416202>

OMT (2019). El turismo internacional sigue adelantando a la economía global. España. Recuperado (5 de febrero de 2020) de: <https://www.unwto.org/es/el-turismo-mundial-consolida-su-crecimiento-en-2019>

Paredes, M. (2016). Aplicación de los medios tecnológicos y el fortalecimiento de las competencias profesionales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo. Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016. Tesis Doctoral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

Palella, S. y Martins, F. (2010). Metodología De La Investigación Cuantitativa 3ra Ed. Caracas: FEDUPEL.

RAE (2017). Redes Sociales. Madrid. Recuperado (20 de abril de 2019) de: <https://dle.rae.es/red?m=form#GExglxC>

Rivas, J. (2012). *Planificación Turística y Desarrollo sostenible*. España: Editorial Septem.

Ruiz, C. (2014). *Procesos de Gestión de Calidad en Hotelería y Turismo*. 5° Ed. España: Editorial Elearning.

Sabre Corporation. (2020). Sabre y Google desarrollan la primera tecnología de inteligencia artificial para viajes de la industria. Texas. Recuperado (2 de febrero de 2020) de: <https://www.sabre.com/insights/releases/sabre-and-google-develop-industry-first-ai-technology-for-travel/>

UOC (2015). ¿Qué es Amadeus y cómo funciona? España. Recuperado (25 de enero de 2020) de: <https://blogs.x.uoc.edu/turismo/que-es-amadeus-y-como-funciona/#:~:text=El%20sistema%20Amadeus%20de%20reservas,cambios%20en%20ellas%20o%20cancelarlas.>

Turmero, I. (2011). *Sistemas de Información Turísticas*. Colombia: Editorial Puerto Ordiz

Valles, M. (1999). *Técnicas Cualitativas de la Investigación Social. Reflexión Metodológica y Práctica Profesional*. Madrid: Editorial Síntesis, S.A.

Vidal, M., Gómez, F. y Ruiz, A. (2010). Hiperentornos educativos. *Educación Médica Superior*, 25(1), 123-131.

ANEXOS

Foto 1: Entrevista a la Vicerrectora Administrativa



Foto 2: Encuestas a estudiantes de Cuarto Año, Escuela de Turismo

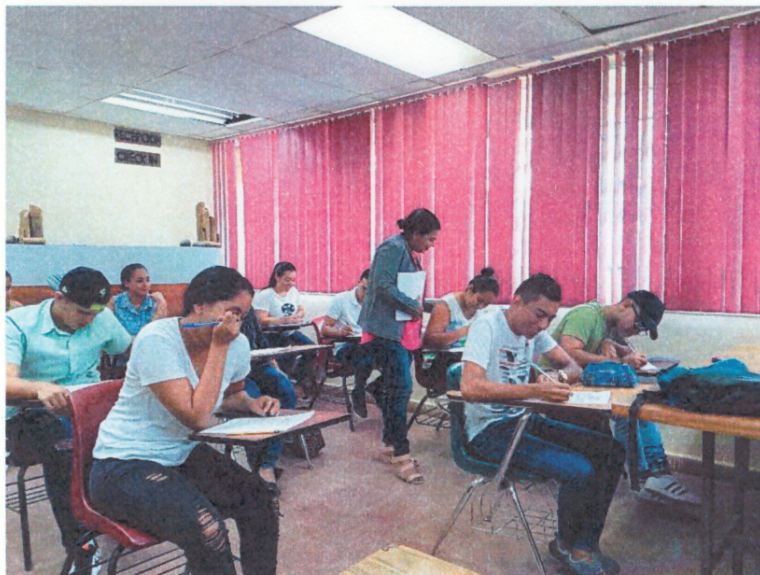


Foto 3: Encuesta a estudiantes de Cuarto año, Escuela de Turismo.



Foto 4: Encuestas aplicadas a estudiantes de Tercer año, Escuela de Turismo.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ

LA FACULTAD DE

Humanidades

EN VIRTUD DE LA POTESTAD QUE LE CONFIEREN LA LEY Y EL ESTATUTO UNIVERSITARIO
HACE CONSTAR QUE

Enilda González González

HA TERMINADO ESTUDIOS DE MAESTRÍA Y CUMPLIDO CON LOS REQUISITOS
QUE LE HACEN ACREEDOR AL TÍTULO DE

**Magister en Lingüística Aplicada con Especialización
en Redacción y Corrección de Textos**

Y EN CONSECUENCIA SE LE CONCEDE TAL GRADO CON TODOS LOS DERECHOS,
HONORES Y PRIVILEGIOS RESPECTIVOS. EN TESTIMONIO DE LO CUAL SE LE EXPIDE
ESTE DIPLOMA EN LA CIUDAD DE DAVID, A LOS **VEINTITRÉS** DÍAS
DEL MES DE **MARZO** DEL AÑO DOS MIL **CUATRO**.

Mano E. G. G.

Secretario General

Diploma - 010091-

Identificación Personal 4. 272-173

[Signature]

Juanita Ramos Chue

Vicetector

de Investigación y Postgrado

[Signature]



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

PROGRAMA DE DOCTORADO

ENTREVISTA

(Decana de la Facultad de Humanidades y Vicerrectora Administrativa- UNACHI)

Objetivo: Evaluar la aplicación del software turístico y su influencia para el desarrollo de las competencias profesionales que deben tener los estudiantes de turismo, de la Facultad de Humanidades, UNACHI. 2017 – 2019

1. ¿Cuál es su opinión acerca de las nuevas tecnologías aplicada a la educación superior?
2. ¿Conoce algún software de aplicación para las actividades turísticas?
3. ¿Ha considerado que, en la licenciatura de turismo, se necesita implementar el manejo de software de aplicación turística?
4. ¿Considera que, si los estudiantes y profesores tienen acceso a utilizar un software de aplicaciones turísticas, desarrollarían con as efectividad sus cursos?
5. ¿Considera que si los estudiantes tienen acceso a utilizar un software de aplicación turística desarrollarían habilidades y destreza?
6. ¿Es importante que los estudiantes vivencien lo que puede darse en su futuro entorno laboral?
7. ¿considera relevante que la institución adquiera sistemas informáticos que coadyuven a una formación integral?
8. ¿Piensa que cuando se habla de un modelo por competencias, para lograrlo debe haber herramientas que apoyen a la innovación en las clases?
9. ¿Cómo autoridad, estaría dispuesto a interponer sus mejores oficios para que se pueda adquirir e incorporar software turístico, para que sean utilizados en el proceso de enseñanza y aprendizaje en la licenciatura de turismo?

GRACIAS.

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

Instrumento No.1

Dirigido a Docentes de la Escuela de Turismo, Facultad de Humanidades

Objetivo: Establecer el software de aplicación turística que puedan influir en el desarrollo de las competencias que requieren los estudiantes de la licenciatura en turismo.

Instrucciones:

Seleccione con una equis (X) la(s) opciones que usted considere pertinentes en el desarrollo de sus ideas o consideraciones personales.

I. Aspectos generales de los sujetos informantes.

1. Sede: Campus Extensión
2. Turno: Diurno (Matutino) Diurno (Vespertino) Nocturno
3. Cátedra que desempeña _____
4. Titularidad: Tiempo completo Tiempo parcial. Tiempo medio.
5. ¿Cuántos años de servicio docente tiene?
 1 a 5 años 6 a 15 años Más de 15 años
6. Formación académica: Licenciatura Maestría Doctorado

II Análisis de las variables

Variable 1: Software de aplicación turística.

1. ¿Utiliza usted las nuevas tecnologías para comunicarse con sus alumnos?
 Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca
2. ¿Ha utilizado algunos de los softwares de aplicación turística para el desarrollo de los cursos?
 Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

3. ¿Considera que el software de aplicación turística es un apoyo innovador para el desarrollo de sus cursos?
- Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca
4. ¿Considera el software de aplicación turística un recurso importante para mejorar la enseñanza?
- Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca
5. ¿Considera que el software de aplicación turística facilita el trabajo colaborativo de sus estudiantes?
- Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca
6. ¿Considera que el software de aplicación turística induce la inclusión de los estudiantes en sus cursos?
- Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

Variable 2: Desarrollo de competencias

7. ¿Considera que el software de aplicación turística influye en el desarrollo de competencia de los estudiantes?
- Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca
8. ¿Considera que el software de aplicación turística procura el desarrollo de las habilidades en los estudiantes?
- Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca
9. ¿consideras que el uso de software de aplicación turística te ayuda a desarrollar clases innovadoras?
- Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca
10. ¿Considera que es necesario la implementación de los softwares de aplicación turística en la escuela de turismo?
- Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

11. ¿Considera que la utilización del software de aplicación turística le brinda más oportunidades de desarrollar cursos de aprendizaje por competencias?
- Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca
12. ¿Reconoce usted que sus alumnos estarían mejor preparados con la utilización de software de aplicación turística?
- Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca
13. ¿Considera de gran relevancia el uso de un manual básico para el uso de los softwares de aplicación turísticas?
- Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca
14. ¿Considera que el software de aplicación turística son una herramienta para un proceso de enseñanza congruente con el modelo por competencias de la UNACHI?
- Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca
15. ¿Los softwares de aplicación turísticas ayudan a que los estudiantes puedan vivenciar posibles situaciones con la realidad futura?
- Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca
16. ¿El uso de software de aplicación turísticas fortalece la formación profesional de los estudiantes de la licenciatura en turismo?
- Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

GRACIAS.

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**Instrumento 2
Dirigido a estudiantes de la Escuela de Turismo de la Facultad de
Humanidades**

Objetivo: Evaluar el interés de los estudiantes sobre la utilización de software de aplicación turística en el desarrollo de sus cursos.

Instrucciones:

Seleccione con una equis (X) la(s) opciones que usted considere pertinentes en el desarrollo de sus ideas o consideraciones personales.

I. Aspectos generales de la población

1. Licenciatura: _____
2. Género: Masculino Femenino 3. Edad: _____
4. Turno: _____ 5. Estado Civil _____
6. Trabaja: Sí No 7. Dónde _____

II ANÁLISIS DE LAS VARIABLES

Variable 1: software de aplicación turística.

1. ¿Considera importante la utilización de recursos tecnológicos como apoyo en el proceso de su aprendizaje?

Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

2. ¿Cree usted que los recursos tecnológicos favorecen la adquisición de sus conocimientos?

Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

3. ¿Le gustaría poder utilizar algún software de aplicación turística en sus cursos?

Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

4. ¿Considera que el software de aplicaciones turísticas son una forma de lograr un aprendizaje más efectivo en cuanto al desarrollo de competencias?

Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

5. ¿El software de aplicación turística es una herramienta que le permite aprender practicando?

Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

6. ¿Considera que el software de aplicación turística le ayuda a identificar más claramente los procesos?

Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

7. ¿Considera que el software de aplicación turística le ayudan a ser más proactivos en el desempeño?

Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

8. ¿Aprender a través del manejo del software de aplicación turística le ayudan a prepararse mejor para su inserción en el Sector?

Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

9. ¿Aprender a través del manejo del software de aplicación turística le ayudan a prepararse mejor para su inserción en el Sector?

Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

10. ¿Le gustaría optimizar sus conocimientos por medio de la utilización de un software de aplicación turística?

Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

11. ¿Considera usted que si los profesores usaran algún software de aplicación turística, sus clases serían más agradables?

Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

12. ¿Cree que el software de aplicación turística debería estar presente en todas las asignaturas orientadas en su proceso de enseñanza?

Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

Variable 2: Desarrollo de competencias

13 ¿Consideras que el uso de software de aplicación turística desarrolla su capacidad de análisis?

Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

14. ¿El uso de software de aplicación turística desarrolla su capacidad de organización?

Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

15 ¿El uso de software de aplicación turística fortalece su capacidad de trabajar en equipos?

Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

16. ¿Considera relevante que los estudiantes desarrollen las competencias específicas de la carrera?

Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

17. ¿El uso de software de aplicaciones turísticas desarrollan su capacidad de análisis crítico?

Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

18. ¿El uso de software de aplicaciones turísticas desarrolla su capacidad de estudio de casos?

Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

19. ¿El uso de software de aplicaciones turísticas desarrolla su capacidad de resolución de problemas?

Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

20. ¿El uso de software de aplicaciones turísticas desarrolla su capacidad de toma de decisiones?

Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

21. ¿El uso de software de aplicaciones turísticas desarrolla su capacidad de adaptarse a nuevas situaciones?

Siempre Casi siempre Nunca Casi nunca

GRACIAS

Presupuesto

Presupuesto de Recursos Humanos			
Especialista	Duración	Honorario	Total
Redacción y corrección de estilo (español, revisión final)	12 días	300.00	300.00
Pago de la matrícula para sustentación	1 mes	1,000.00	1,000.00
Especialista en Estadística (comprobación y revisión de datos)	15 días	400.00	400.00
Especialista en levantamiento de texto	1 mes	100.00	700.00
		Total	2,400.00

Presupuesto de recursos materiales				
Cant	Tipo	Descripción	P/uni. X Un.	Total
3	Resma	Papel Bond 20 lbs	7.25	7.25
1	paquete	Resaltadores	1.90	1.90
3	Libros	Especialidades diversas	800.00	800.00
8	Cartuchos	Tintas para impresora 4 unidades (23.00 color) 4 unidades (21.00 negro)	176.00	176.00
		Suma		985.15
		ITMBS 7%		68.96
		Total		1,054.11
Descripción			Monto total	
Presupuesto de recursos humanos			2,400.00	
Presupuesto de recursos materiales			1,054.11	
			3,454.11	
Imprevistos 15%			518.12	
			3,972.23	
Gran Total			Bl. 3.972.23	

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

TEMA: El software de aplicación turística: Desarrollo de las competencias profesionales de los estudiantes de turismo de la Facultad de Humanidades. UNACHI 2017 - 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	SUJETOS	INSTRUMENTOS
¿Los Software de Aplicación Turística ejercen influencias en el desarrollo de las competencias profesionales en los estudiantes de Turismo, de la Facultad de Humanidades, UNACHI? 2017 - 2019? Sub problemas	Evaluar la aplicación de los softwares turísticos y su influencia para el desarrollo de las competencias profesionales que deben tener los estudiantes de turismo, de la Facultad de Humanidades, UNACHI. 2017 - 2019	Identificar los diferentes softwares de aplicación en las empresas turísticas. Distinguir los softwares de aplicación turística que se puedan incorporar en la formación de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo. Establecer los softwares de aplicación turística que puedan influir en el desarrollo de las competencias que requieren los estudiantes de la licenciatura en turismo. Proponer un manual básico para la utilización de los softwares de aplicación turística que facilite la utilización de este recurso por los estudiantes de Turismo	Variable Independient e: Software de aplicación turística Variable Dependiente: Desarrollo de Competencias	Docentes Autoridad de la Facultad Vicerrectora Administrativas Estudiantes	Encuestas Con escalas de Likert Entrevistas Encuestas Con escalas de Likert

Fuente: Baules, N. 2019

CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	PERIODO DE LA INVESTIGACIÓN															
	2018			2019			2020									
	J A g o	S e p	O c t	N o v	D i c	E n e	F e b	M a r	A b r	M a y	J u n	J u l	A g o	S e p	O c t	
Definición del problema																
Elección del tema																
Objetivos general y específicos																
Delimitación, importancia y aportes																
Revisión de la bibliografía																
Revisión del protocolo de la investigación																
Metodología a utilizar																
Tipo de investigación, diseño, alcance y enfoque																
Desarrollo de los instrumentos																
Validación de los instrumentos																
Aplicación de los instrumentos																
Tabulación de la información																
Análisis y presentación de los resultados																
Conformación de la propuesta, resultado de la investigación																
Conclusiones y recomendaciones																
Revisión de la redacción y estilo.																
Impresión de los borradores																
Entrega de la tesis/revisión																
Sustentación de la tesis																
Empastado y entrega de la tesis																

Fuente: Baules, N. 2019