



**UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**

---

---

**División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas**

**UN ACERCAMIENTO A LAS HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN EN ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA  
EN TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO.**

**TESIS**

**Para obtener el grado de:**

**Licenciado en Turismo**

**PRESENTA**

**Norman Francisco Aguiar Vázquez**

**DIRECTOR DE TESIS**

**M.E. Jacqueline Ganzo Olivares**



**Chetumal, Quintana Roo, Noviembre, 2019.**

División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas

"UN ACERCAMIENTO A LAS HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO."

Presenta: Norman Francisco Aguiar Vázquez

Tesis elaborada bajo supervisión del Comité de Asesoría y Aprobada como requisito para obtener el grado de:

LICENCIADO EN TURISMO

Comité de tesis:

Directora:

M.E. Jacqueline Ganzo Olivares

Asesora:

Dr. Fredy Ismael González Fonseca

Asesor:

Dra. Nancy Angelina Quintal García

Asesor:

Mtro. José Francisco Tamayo Garza

Asesor:

Mtro. Uzziel Japhet Vega Cadena



Chetumal, Quintana Roo, Noviembre, 2019



## **AGRADECIMIENTOS**

Gracias a mis padres Francisco José Aguiar Delgado y Gloria Aracelly por ser los principales guías de mis sueños, por confiar y creer en mí cada día, en mis expectativas que me han ayudado a seguir mi camino a lo largo de mi vida, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que me ha impulsado para concluir la carrera universitaria.

Gracias a Dios por permitir estar cerca de mi abuelita Gloria Asunción Basto Pech quien es una gran persona, comprometida con la familia, gracias por permitirme vivir y disfrutar cada momento a tu lado, de ti aprendí lo que es ser un ciudadano con compromiso y entrega.

Gracias a mis hermanos, en especial a mis hermanos: Astrid Celeste Aguiar Vazquez, Jessica Concepción Aguiar Vazquez y José Augusto Aguiar Vazquez, por darme ánimos y motivación para llevar acabo mi investigación.

Agradezco a mis amigos en especial a: Dayana Paola Uicab Loeza y Abril Guadalupe Martin Domínguez que estuvieron presentes en la realización y desarrollo de la investigación, por presionarme cada día muchas gracias. También por el apoyo recibido de Lauri Yazmin Uitzil Yam por ser una gran amiga que durante este proceso disfrute cada momento de su tiempo, al igual que con Alexis Joel Hernández Montiel quien también estuvo apoyándome para darle fin a la investigación.

Agradecerle también a la Dra. Nancy Quintal García por el gran apoyo, motivación y el tiempo que me dedico para poder llevar a cabo la investigación. Y en especial agradecerle a la Mtra. Jacqueline Ganzo Olivares por su tiempo y colaboración para llevar a cabo la investigación.

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| Introducción .....   | 1  |
| Las TIC en la educación superior.....  | 5  |
| Objetivo General.....  | 7  |
| Objetivos Específicos.....   | 7  |
| Planteamiento del Problema .....   | 8  |
| Hipótesis.....   | 9  |
| Capítulo I .....   | 10 |
| Contexto del turismo y las tecnologías de la información y comunicación..... | 10 |
| Bases y conceptos del turismo.....   | 11 |
| 1.1 Conceptualización de turismo.....  | 11 |
| 1.2 Modalidades del turismo.....   | 13 |
| Turismo tradicional .....  | 13 |
| Turismo alternativo .....  | 13 |
| 1.3 Clasificación del turismo.....   | 13 |
| Turismo tradicional .....  | 13 |
| Turismo alternativo .....  | 14 |
| Bases y conceptos de la Tecnología de la Información y la Comunicación ..... | 14 |
| 1.4 Conceptualización de la Tecnología de la información y comunicación..... | 14 |
| 1.5 Evolución de las computadoras.....                                       | 15 |
| 1.6 WEB.....   | 17 |
| 1.7 Redes sociales.....  | 17 |
| 1.8 Conceptualización de Hardware.....                                       | 18 |
| 1.9 Conceptualización de Software .....                                      | 19 |
| 1.10 El concepto de “Analfabetismo Tecnológico”.....                         | 20 |
| 1.11 Innovación.....   | 21 |
| 1.12 Cómo la tecnología está cambiando el turismo mundial .....              | 21 |
| 1.13 El turismo: ¿Qué nos espera? .....                                      | 22 |
| Capítulo II .....  | 26 |
| Desarrollo Metodológico de la Investigación .....                            | 26 |
| 2.1 Tipo de investigación.....   | 27 |
| 2.2 Muestra .....  | 28 |
| 2.3 Contexto.....  | 28 |
| 2.4 Población de estudio .....   | 28 |

|  |    |
|--|----|
| 2.5 Técnicas de recolección de datos .....                               | 28 |
| 2.6 Procesamiento de datos .....   | 29 |
| Capítulo III .....   | 30 |
| Resultados de la Investigación .....                                     | 30 |
| 3.1 Datos Demográficos .....   | 30 |
| Gráfica 1 Datos Demograficos .....                                       | 31 |
| 3.2 Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación .....        | 32 |
| Gráfica 2 Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación .....  | 32 |
| Gráfica 3 Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación .....  | 33 |
| Gráfica 4 Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación .....  | 34 |
| 3.3 Acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación.....       | 35 |
| Gráfica 5 Acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación..... | 35 |
| Gráfica 6 Acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación..... | 36 |
| Gráfica 7 Acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación..... | 37 |
| Gráfica 8 Acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación..... | 38 |
| 3.4 Alfabetización.....  | 39 |
| Gráfica 9 Alfabetización .....   | 39 |
| Conclusiones .....   | 41 |
| ANEXOS.....  | 50 |

## **Introducción**

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) constituyen un fenómeno social que han transformado la vida de numerosas personas, debido a que las nuevas tecnologías están creando parte de la cultura moderna y contribuyen al desarrollo social. Así mismo, las TIC provocan una gran cantidad de transformaciones en la economía y sociedad, provocando un gran impacto en todos los ámbitos laborales y estudiantiles.

Estos impactos aportan nuevos procesos de aprendizaje y conocimiento a través de las redes modernas de comunicación, este entorno cada día adquiere gran importancia, deben ser aprendidos en los procesos educativos, particularmente hacia los jóvenes que están cursando la preparatoria y la universidad.

Esto es debido a la evolución de las nuevas tecnologías, puesto que al momento de buscar o ejercer un empleo las empresas exigen el dominio del manejo de las herramientas de la información y comunicación, por ejemplo, el uso del software y las funciones básicas de la computación que normalmente se requieren al momento de llenar una solicitud de empleo, en virtud de que es un requisito el uso de las TIC.

En la actualidad una persona debe saber cómo utilizar las nuevas herramientas digitales, quien no se desenvuelve y está a la vanguardia queda rezagado, por lo anterior es importante tener un conocimiento sobre el uso de las tecnologías de la información y como aplicarlas de forma correcta.

Sin embargo, las formas de ingreso a la educación de estas temáticas están más relacionadas con la iniciativa personal de los docentes o los intereses de las escuelas. No hay uso pedagógico dentro de la propuesta de enseñanza, sino que se considera como el desarrollo de una competencia casi extra-escuela. (Marchesi, 2005, p. 17)

Uno de los productos tangibles de la influencia de la globalización es la sofisticación de las formas de comunicación, creando medios que permiten la transferencia de información de manera más rápida y eficiente; se han producido dispositivos tecnológicos capaces de hacer llegar datos a lugares remotos. Una de las grandes creaciones tecnológicas de estos días es el Internet.

En nuestros días, la red es el medio más empleado para acceder y compartir datos. A pesar de que el acceso y la difusión de información han sido los objetivos básicos del uso de esta herramienta tecnológica, su utilización involucra otros procesos, en ocasiones desconocidos para los usuarios. Usar la red no se limita únicamente a buscar información, copiarla e imprimirla; el manejo de internet implica un despliegue de habilidades para discriminar información, así como capacidad de razonamiento y crítica acerca de lo que se ve y lee. (Hernández, 2010, p. 1-2)

Las TIC no son simplemente máquinas, ni mentes ni cerebros, sino inter actores de habilidades, ideas y servicios, de colaboraciones infinitas entre los seres humanos. Los años ochenta presenciaron el advenimiento de la sociedad de la información.

La explosión de las tecnologías de la información da lugar a cambios en todos los sectores económicos, sociales y culturales, hay quienes postulan la emergencia de un nuevo orden cultural, la cibercultura, que implica nuevas condiciones socioculturales alterando el orden establecido.

La comunicación está siendo enriquecida por nuevas tecnologías de acceso al conocimiento, nace una cultura planetaria, producto de la comunicación digital, que tenderá a la supresión de barreras y a la modificación de los valores convencionales

En los umbrales del año 2000, crece la investigación tecnológica y los progresos actuales no son más que la antesala de transformaciones aún mayores. Las islas tecnológicas de carácter local (Redes Locales e intranets) se están enlazando en un tejido de líneas telefónicas, canales satelitales y ondas radiales que permite la creación y desarrollo de grandes "redes de computadoras" en el mundo, de las cuales Internet es el máximo exponente a nivel global (Rivas, 1999, p. 2).

La siguiente investigación está dividida en tres capítulos; pero primero vamos a iniciar con los antecedentes y la historia sobre las tecnologías de la información y comunicación, por último, tenemos el objetivo general, el planteamiento del problema y la hipótesis de la investigación.

En el Capítulo I, está conformado por el marco conceptual, el cual está dividido por dos principales conceptos; Turismo y TIC.

El Capítulo II, se presenta el desarrollo metodológico de la investigación, se hace una breve descripción del tipo de investigación que se llevó a cabo, y luego está la población de estudio, las técnicas y procesamiento de datos.

El Capítulo III, es sobre los resultados de la investigación, donde se explica el análisis de los resultados que se les aplicaron a los estudiantes de la licenciatura en turismo. Luego está la conclusión, referencias bibliográficas y por último anexos.

## **Antecedentes**

Hace más de veinte años “las nuevas tecnologías” tenían el importante papel de ser consideradas como fuente primordial para la comunicación, Kay (citado por Vizcarro y León, 1998) en 1984 definía la computadora como “un medio eficaz para adoptar de manera dinámica cualquier característica de otro medio, incluso los inexistentes, es el primer meta-medio que cuenta con una capacidad de representación y expresión...impensada” (p.55).

La configuración propiamente dicha de la tecnología educativa como campo de estudio dentro de la educación surge en el contexto americano de los años 50.

Su aparición se debe a la confluencia de tres factores:

- a) La difusión e impacto social de los mass-media: radio, cine, tv, y prensa.
- b) El desarrollo de los estudios y conocimientos en torno al aprendizaje del ser humano bajo los parámetros de la psicología conductista.
- c) Los métodos y procesos de producción industrial.

Fue en estos años 50 el inicio, en los 60 cobra su máxima plenitud la primera aceptación y concepción de la tecnología educativa que tiene como objeto de estudio el preámbulo de materiales y recursos de comunicación para acrecentar la eficacia de los métodos de enseñanza y aprendizaje (Area, 2009).

En los años 80 se produce la aparición y masificación de las comúnmente denominadas computadoras personales, antes de esta década la informática muy raramente entraba a las escuelas. En este momento inicial, su uso se piensa ligado con la enseñanza de la programación. La computadora es valorada como motivadora del aprendizaje, se propaga el diseño y el uso de juegos didácticos.

Es en este momento cuando Seymour Papert en el Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT) desarrolla el logo que se transformaría en el programa destacado de la informática en la escuela.

En Argentina, en 1981, se inicia la primera iniciativa oficial, el programa del Centro Nacional para la Enseñanza de la Informática (CENEI) dependiente del Consejo Nacional de Educación Técnica (CONET), destinado a la inclusión de herramientas informáticas en el área de Matemática, a partir del tercer año del nivel medio (Marchesi, 2006a).

## **Las TIC en la educación superior**

De manera inicial es importante manifestar que las nuevas tecnologías de la información han tenido el impacto social, también ha sido como efecto de un doble proceso de base social, por un lado, a partir de que las economías de las sociedades occidentales avanzadas exigían, desde las crisis de los años setenta, una completa flexibilización de sus procesos productivos y la globalización de sus actividades. Y de otro, porque estas sociedades están presididas por valores de libertad y de cultura de masas que demandan el incremento de mayores cotas de comunicación abierta (Castells, 1997).

Las nuevas TIC en la educación superior, de acuerdo a la aportación de Jaramillo, Castañeda y Pimienta (2009), quienes concluyen en su investigación que hace algunos años las principales fuentes de información eran los libros y los profesores, pero desde la aparición de Internet esta situación cambió, también aseveran que encontraron en este estudio que otro de los mayores usos que conciben los profesores de las TIC, es la búsqueda de información, donde los profesores buscan en Internet información útil para ellos y para sus estudiantes.

En contraste, los profesores no proponen a sus estudiantes la búsqueda de información como actividad de aula. Hay gran cantidad de información en Internet y por ello los investigadores y educadores han llamado la atención sobre la necesidad de desarrollar competencias para manejar las TIC.

Sin duda uno de los más grandes innovadores de la educación con el uso de las TIC lo ha sido Salinas (2004), en el resultado de sus investigaciones determinaba que el éxito de cualquiera de estos tipos de proyectos dependerá de varios factores como lo son el prestigio y la capacidad de innovación de las instituciones, la flexibilidad de su profesorado, la calidad del contenido, el entorno de comunicación o la reconstrucción de los ambientes de comunicación personal.

En la medida en la que se atiendan los aspectos tangibles (plataforma, comunicación, materiales, funcionamiento de la red) e intangibles (comunicación pedagógica, rol del profesor, interacción, diseño de actividades, proceso de evaluación y grado de satisfacción de alumnos, profesores y gestores), seremos

capaces de determinar una alternativa más próxima que la educación basada en las TIC.

También hace referencia que la educación a través de la Red ofrece nuevas posibilidades de aprendizaje abierto y flexible, sin embargo, el profesorado y el alumnado necesitan óptimas condiciones de trabajo, funcionamiento adecuado de la Red, eficacia en las funciones que integran el campus virtual, calidad de los contenidos, adecuación pedagógica de las actividades, fluidez en la comunicación pedagógica, coherencia con los proceso de evaluación y acreditación.

Desde una perspectiva institucional, los verdaderos objetivos a lograr serían: constituir un medio de solucionar condiciones para una educación más individual y flexible, relacionada con necesidades tanto individuales (combinación del trabajo y estudio, reciclaje, relativas al ritmo de aprendizaje, a la frecuencia, al tiempo, al lugar, al grupo de compañeros, entre otros) como sociales (formación a grupos específicos, diferenciación de programas de estudio dirigidos a una nueva y mejor cualificación en el mercado laboral).

Mejorar el acceso a experiencias educativas avanzadas, permitiendo a estudiantes e instructores participar en comunidades de aprendizaje remoto, en tiempos y lugares adecuados, utilizando ordenadores en el hogar, en el campus o en el trabajo.

Lo que precisa, como educadores, a reflexionar sobre nuestro quehacer académico y responsabilidad con los estudiantes del presente y futuro, si pretendemos dotarlos de capacidades para enfrentarse con éxito a la vida. Desde hace una década, las funciones del docente y del estudiante universitario han cambiado, las TIC han sido parte activa del proceso de transformación (López, 2007).

Herrera (2009), menciona que las TIC se han incorporado gradualmente en la educación, los universitarios las utilizan para la comunicación, acceso a innumerables recursos documentales como bibliotecas virtuales, bases de datos, materiales didácticos, además forman parte del ambiente social de los estudiantes como Internet, Hi-Five, Messenger, My Space, e-mail y la telefonía móvil, fueron

medios muy populares entre los estudiantes universitarios para sus actividades escolares y de socialización.

Otros recursos que tienen más tiempo en el ambiente de Internet como es el correo electrónico, mensajería instantánea o chat, foros de discusión plataformas educativas, simuladores, materiales multimedia, entre otros.

En ese sentido, Litwin (2005) menciona como resultado de sus indagaciones en materia de las TIC en la educación superior que “las tecnologías pasan a desempeñar un papel preponderante, en tanto aseguran la provisión de información actualizada” (p.22).

Es relevante señalar los resultados obtenidos por Coll, Rochera, Mayordomo y Naranjo (2007), forman parte del Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación de la Universidad de Barcelona, en su investigación denominada “Evaluación continua y ayuda al aprendizaje, análisis de una experiencia de innovación en educación superior con apoyo de las TIC”.

En dicha indagación concluyen que los resultados de la experiencia muestran que las actividades de evaluación continua pueden ser instrumentos útiles para obtener múltiples y diversas evidencias de los aprendizajes de los estudiantes y proporcionar ayudas educativas ajustadas que favorezcan el logro de esos aprendizajes en la educación superior, complementan que la potencial utilidad de las actividades de evaluación continua reside, en el conjunto de opciones, criterios y recursos que sustentan el sistema en su globalidad más que en el uso de uno u otro de estos elementos aisladamente considerados.

### **Objetivo General**

Determinar el uso de las TIC en alumnos de la Licenciatura en Turismo de la Universidad de Quintana Roo y su aprovechamiento en el proceso de enseñanza aprendizaje.

### **Objetivos Específicos**

- Establecer el uso eficiente de las TIC durante la trayectoria académica de los alumnos.

- Analizar las TIC y su uso de forma eficiente para contextualizar temas relacionados con los saberes de la Licenciatura en Turismo.
- Puntualizar los diferentes recursos que los estudiantes utilizan como apoyo para realizar sus actividades académicas.
- Determinar el uso y las funciones de las TIC en los alumnos de la Licenciatura en Turismo
- Distinguir que herramientas tecnológicas utilizan los alumnos con mayor frecuencia para realizar sus actividades académicas.

### **Planteamiento del Problema**

El uso de las tecnologías de la información y comunicación, herramientas que se presentan de tal manera que cambian el modo y el proceso de desempeño del ser humano. Ante estas nuevas tendencias y actualizaciones de las tecnologías aparentan tener mayor exposición hacia los jóvenes debido a que hoy en día son los que más están familiarizados con las nuevas tecnologías y que se han convertido parte de su estilo de vida. Por ejemplo, el internet es un servicio que la mayoría de las personas lo saben utilizar, pero no aplican el mayor aprovechamiento adecuado.

Esto es debido a que en las escuelas de todos los niveles no enseñan el uso apropiado de la tecnología, normalmente siempre se enfocan en la teoría y no a la práctica, no hay una materia que instruya como usar las páginas web o las funciones avanzadas de las tecnologías que pueda ayudar en un futuro, cuando egresan de la carrera que hayan estudiado y solicitan un empleo lo primero que les preguntan es si saben utilizar alguna herramienta tecnológica, y muchos de los jóvenes solo saben manipular los programas básicos de una computadora como; Word, PowerPoint, entre otros, y no utilizan más programas de lo que se puede aprender de las tecnologías de la información y comunicación por no estar a la vanguardia.

Sin embargo, la condición económica de algunos estudiantes no les permite contar con el servicio y accesibilidad de los medios de comunicación como es el internet y mucho menos contar con el equipo adecuado que es el de una computadora

personalizada, esto es un atenuante de que estos alumnos no les permita avanzar y continuar actualizándose con las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Ahora bien, existen nuevas funciones avanzadas que son necesarias para el ambiente laboral y educativo. Sin duda alguna los espacios educativos donde es más evidente la aplicación con propósito cognitivo son en los niveles medio y superior.

Por lo que la siguiente investigación, se realizará con los alumnos de la Licenciatura en Turismo, de la Universidad de Quintana Roo Campus Chetumal.

Es importante que los alumnos de la licenciatura en turismo aprendan el uso de las tecnologías de la información y comunicación, si no hacen uso de las herramientas tecnológicas se enfrentarán a dificultades en su ámbito laboral o en algún área relacionado a la carrera que se encuentran cursando.

### **Hipótesis**

H1= Los alumnos de la licenciatura en turismo que utilizan las herramientas tecnológicas de información y comunicación en su quehacer académico, obtienen mejores habilidades que contribuyen a conformar un perfil de egreso profesional con mejores oportunidades laborales en el futuro.

H2= Los alumnos de la licenciatura en turismo no utilizan las herramientas tecnológicas de información y comunicación en su quehacer académico.

## Capítulo I

### **Contexto del turismo y las tecnologías de la información y comunicación**

La Universidad de Quintana Roo (UQROO) es el centro de Educación Superior en su tipo más joven de todo el país. Los quintanarroenses se sienten orgullosos de contar con una Casa Máxima de estudio que permite crear y formar profesionistas en todas las áreas, como sociales, humanidades ciencias básicas y áreas tecnológicas de mayor demanda y de alta competitividad actualmente.

La creación de este Centro Académico cumplió con las perspectivas y el deseo de todo los Quintanarroenses.

La Universidad forma profesionistas capaces de contribuir al enriquecimiento de la cultura social y económica del Estado y del país.

La UQROO, cuenta con planes de estudios que permite aperturar espacios de mayor flexibilidad en la Curricular académica, con aplicación de créditos. Este sistema cada asignatura cuenta con un valor en créditos indicando un aspecto cualitativo en cuanto a las actividades de teoría y práctica durante el curso; y cuantitativo en cuanto al número de horas que las actividades requieran en cada ciclo. Comprometiendo a que el estudiante cubra los créditos en cuatro bloques distintos de asignaturas en los rangos señalados en su plan.

Los egresados en la Carrera de Licenciatura en Turismo serán profesionistas de cambio con capacidad de realizar trabajos comunitarios y regionales que incurrirá en el ámbito público, privado y social, contribuyendo de esta manera a que se promueva el fomento de iniciativa de desarrollo turístico en el Caribe.

Al término de la carrera, el Licenciado en Turismo contará con los conocimientos, habilidades y actitudes acordes al modelo educativo y curricular vigente en la Universidad de Quintana Roo, para diseñar, gestionar, operar y comercializar responsablemente productos y servicios turísticos en los ámbitos regional y comunitario, que impulsen la diversificación y consolidación de la actividad en Centroamérica y el Caribe, con una postura proactiva, honesta y responsable para

el adecuado aprovechamiento del patrimonio natural y cultural, respetando los usos y costumbres de las comunidades así como la conservación ambiental durante su ejercicio profesional. (Uqroo, s.f.)

En este capítulo se mencionan indagaciones relacionadas con el tema de investigación, se seccionan en: Turismo y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

En la primera sección se basa en el concepto de turismo, según el punto de vista de diferentes autores, también abarca sobre cuáles son las modalidades y clasificaciones que existen del turismo.

En la segunda sección se basa en el concepto de las TIC, se aborda desde diferentes puntos de vista de autores, de igual forma se mencionan temas como: la evolución de las computadoras, utilidad y otros relacionados para concebir las TIC.

Por último, se señala la perspectiva teórica de Riveros y Mendoza y el modelo de acceso a la tecnología de Jan A.G.M. Van Dijk.

## **Bases y conceptos del turismo**

### **1.1 Conceptualización de turismo**

Para entender las bases y conceptos del turismo, diferentes autores mencionan su definición de que es el turismo, ya que para muchos el turismo es una actividad en la cual una persona de origen diferente hace un recorrido a otro destino realizando ciertas actividades culturales y de ocio en corto tiempo, a continuación, se mencionará los autores y sus definiciones.

Los profesores de la universidad de Hunziker y Krapft, precisaban al turismo como: “la suma de fenómenos y de relaciones que surgen de los viajes y de las estancias de los no residentes, en tanto en cuanto no están ligados a una residencia permanente ni a una actividad remunerada” (Hunziker y Krapft, 1942, p. 46)

Posteriormente, los autores Burkart y Medik (1981) definen al turismo como: “los desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia destinos fuera del lugar de

residencia y de trabajo, y las actividades emprendidas durante la estancia en esos destinos” (Citado en Buhalis, et al., 2011, p. 46).

Según la Secretaria de Turismo (SECTUR, 2007) del Gobierno de México: “El turismo, es la actividad que involucra el desplazamiento temporal de personas de su lugar de origen (turistas), y la recepción de los visitantes por una cierta comunidad (anfitriones)”. (Citado en Guerrero & Ramos, 2017, p. 46)

Para *Tourism Society of England* (1976), “Turismo es el desplazamiento corto y temporal de personas hacia destinos distintos a sus lugares de residencia o trabajo habitual, así como las actividades que realizan durante su estancia en el destino. Se incluyen los desplazamientos por cualquier motivación”. (citado en Guerrero González & Ramos Mendoza, 2017, p. 46)

Óscar de la Torre Padilla (1980), en su libro *Turismo, fenómeno social*, menciona una definición muy completa, y analítica el concepto en su sentido más amplio:

El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural (Citado en Gurría, 1997, p. 13).

Analizando el punto de vista de los autores en relación con el turismo, es un fenómeno social que consiste en el traslado de un individuo de un lugar a otro de forma no permanente.

La práctica de esta actividad ha ido en aumento durante el paso del tiempo, trayendo consigo ventajas como el incremento de la economía, el conocimiento de diferentes culturas, el disfrute del ocio y el tiempo.

De igual forma genera desventajas si no se maneja adecuadamente. Hoy en día la práctica del turismo amigable con el medio ambiente se ha acrecentado, con la finalidad de cuidar los destinos.

## **1.2 Modalidades del turismo**

Según Ibáñez & Rodríguez Villalobos (2017), las modalidades del turismo se conforman en dos tipos: el turismo tradicional y el turismo alternativo, son dos modelos, los cuales son diferentes uno de otro, debido a que presentan diferentes tipos de actividades turísticas a llevar a cabo, es el turista que puede elegir a su gusto, disponibilidad de tiempo y recurso monetario. Las dos modalidades están categorizadas de acuerdo con las actividades que se pueden realizar.

### **Turismo tradicional**

Se sustenta principalmente en el turismo masivo y en el desarrollo de grandes instalaciones de alojamiento y esparcimiento. Los turistas que practican este tipo de turismo regularmente presentan hábitos consumistas y demandan servicios sofisticados.

Las actividades que mayormente lo caracterizan, son según la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2005), la visita a playas y grandes destinos turístico o bien, a ciudades coloniales o de atractivo cultural situadas regularmente en grandes ciudades.

### **Turismo alternativo**

Es una corriente de turismo que tiene como objetivo la realización de viajes, donde el turista participa en actividades recreativas de contacto con la naturaleza y las expresiones culturales de comunidades rurales, indígenas y urbanas, respetando los patrimonios natural, cultural e histórico del lugar que visitan.

Presupone que los organizadores están conscientes de los valores naturales, sociales y comunitarios, y que los turistas desean interactuar con la población local (Ibáñez & Villalobos, 2017, p.p. 2-4).

De acuerdo con el tema anterior Ibáñez & Villalobos (2017), categoriza las dos modalidades de esta manera conforme a las actividades que les correspondan llevar a cabo.

## **1.3 Clasificación del turismo**

### **Turismo tradicional**

- Relacionadas con el sol y playa.

- Actividades culturales en grandes ciudades.
- Otras actividades de esparcimiento en lugares con lujosa infraestructura.

### **Turismo alternativo**

- Ecoturismo.
- Turismo de aventura.
- Turismo rural. (Ibáñez & Villalobos, 2017, p. 6)

Javier Blanco, director de los Miembros Afiliados de la OMT (2011) menciona que:

El mundo en el que vivimos, a pesar de sus muchas desigualdades, ofrece un inmenso espacio de oportunidades para que aumenten los viajes, dado que muchos obstáculos que solían impedir o ralentizar los viajes mundiales están superándose gradualmente.

En la actualidad, la actividad turística está cada vez más marcada por la comparación de los precios y la tecnología de la combinación; se están desarrollando nuevas aplicaciones para los dispositivos móviles que ofrecen oportunidades muy diversas; se están consolidando redes sociales en un mercado cada vez más transparente en el que los ciudadanos pueden prestar servicios de manera conjunta, y los cambios en el concepto de la cadena de valor están produciendo nuevos modelos de negocio. En resumen, el cambio es cada vez más evidente y constante, al igual que las oportunidades que está creando (Citado en de Gregorio Pachón, 2014, p. 17).

## **Bases y conceptos de la Tecnología de la Información y la Comunicación**

### **1.4 Conceptualización de la Tecnología de la información y comunicación.**

Las tecnologías han estado en constante evolución, ha permitido a la sociedad ser más ágiles y prácticos en sus actividades, mismas que actualmente se aplican en la educación, en lo laboral, empresarial y entre otras.

En este apartado se hará mención del significado de las TIC en donde diferentes autores definen su punto de vista de las TIC y otros temas relacionados para entender sus bases.

Según Mayo, menciona que:

Las TIC son una realización social que facilitan los procesos de información y comunicación, gracias a los diversos desarrollos tecnológicos, en aras de una construcción y extensión del conocimiento que derive en la satisfacción de las necesidades de los integrantes de una determinada organización social (Citado en Baelo y Cantón, 2009, p. 2).

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) las TIC significan posibilidades que la tecnología educativa traduce en herramientas de formación, en medios al servicio del aprendizaje, que son integrados en proyectos.

Las definiciones de diversos autores acerca de las TIC se mencionan a continuación:

Gil (2002), constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real.

Ochoa y Cordero (2002), establecen que son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información.

Thompson y Strickland, (2004) definen “las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización” (Citado en De Vita, 2008, p. 2).

### **1.5 Evolución de las computadoras**

A continuación, se menciona el avance de las computadoras al pasar de los años hasta la actualidad.

De acuerdo con Montiel (2013), la evolución de las computadoras ha tenido grandes avances en las TIC a lo largo del tiempo, estas están divididas por generaciones.

- Primera generación (1951-1958): esta se caracterizó por el uso de bulbos para procesar la información y que las salas donde se instalaban requerían de costosos sistemas de enfriamiento, debido al calor que estas máquinas generaban.
- Segunda generación (1959-1964): el invento del transistor hizo posible una nueva generación de computadoras, las cuales eran más rápidas, más pequeñas y con menores necesidades de ventilación, pero el costo seguía siendo muy elevado. Con esta generación inicia el uso de primeras computadoras a partir de transistores y tarjetas perforadas, por ejemplo, la TRADIC, cuya estructura interna incluía 800 transistores. Se desarrolló el primer “lenguaje de alto nivel”, el FORTRAN, apropiado para trabajos científicos, matemáticos y de ingeniería.
- Tercera generación (1964-1971): se caracteriza por el principal descubrimiento que fue un circuito integrado, que consistió en empaquetar cientos de transistores en un delgado chip de silicio. Una vez más se redujo el tamaño, mayor rapidez y eran energéticamente más eficientes
- Cuarta generación (1971-1988): el Microprocesador hizo posible la creación de las computadoras personales (PC). Los microprocesadores representaron un gran adelanto, los circuitos integrados de alta densidad y con una velocidad impresionante.
- Quinta generación (1983-2000): esta generación tenía el firme objetivo de producir máquinas con innovaciones reales, que permitieran al usuario comunicarse con la computadora de manera más sencilla usando a través de un lenguaje cotidiano y no a través de códigos.
- Sexta generación (1900-presente): las computadoras de esta generación han sido adaptadas a casi cada aspecto de nuestra vida, es imposible concebir alguna actividad, laboral, escolar y hasta recreativa sin una computadora. Cada vez son equipos más rápidos y pequeños (Montiel, 2013, p.p 15-19).

## **1.6 WEB**

La World Wide Web o simplemente WWW o Web es uno de los métodos más importantes de comunicación que existe en Internet, consiste en un sistema de información basado en Hipertexto (texto que contiene enlaces a otras secciones del documento o a otros documentos).

La información reside en forma de páginas “Web en ordenadores que se denominan servidores Web y que forman los nodos de esta telaraña. Se denomina páginas Web a documentos que contienen elementos multimedia (imágenes, texto, audio, vídeo, entre otros, además de enlaces de hipertexto” (EUTMA, 2018, p. 1).

## **1.7 Redes sociales**

Hoy en día es la herramienta de mayor utilidad en estos tiempos, para los jóvenes y adultos que lo utilizan para estar en comunicación y les permite interactuar con otras personas de diferentes partes del mundo, por ejemplo, como los amigos y familiares que se encuentran en otras ciudades o países.

De acuerdo con Boyd y Ellison, una red social se define como un servicio que permite a los individuos:

1. Construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema delimitado.
2. Articular una lista de otros usuarios con los que comparten una conexión.
3. Ver y recorrer su lista de las conexiones y de las realizadas por otros dentro del sistema (Citado en Flores, Morán y Rodríguez, 2009).

En la actualidad el uso de las tecnologías de la información y comunicación son parte de nuestra vida cotidiana, esto debido a que Internet es un uso de gran importancia para los jóvenes, normalmente es donde se la pasan todo el tiempo por ejemplo hacen uso de las redes sociales como el Facebook, Instagram, entre otros, también se utiliza para realizar las tareas de investigación que los maestros de la institución educativa asignan.

Por lo anterior se mencionan los motivos para usar Internet, según el autor Sánchez et. al, las opiniones de los adolescentes acerca del uso de Internet, dejan clara su vinculación al ocio, el entretenimiento, a la información, como mecanismo

para compartir vivencias con los mismos amigos y compañeros con quienes se relacionan en el mundo “físico”.

Entre las numerosas ventajas y posibilidades que las TIC basadas en Internet ofrecen a adolescentes y jóvenes destacan aquellas que tienen una clara influencia en su vida cotidiana:

a) Internet ofrece acceso a información útil para la formación académica.

A través de buscadores de Internet (Google, Bing, entre otros) los adolescentes realizan búsquedas de información relacionada con las actividades académicas, que les permiten hacer sus deberes, realizar trabajos, resolver dudas, y entre otras.

b) Internet facilita el contacto permanente con las amigas y amigos.

Los distintos dispositivos y aplicaciones tecnológicas (Smartphone, ordenadores, servicios de mensajería, redes sociales, y entre otros) permiten que las y los adolescentes permanezcan en contacto con sus amigos y amigas, haciendo posible el mayor anhelo de todo adolescente: “estar junto con sus amigos”, por más que esa proximidad o contacto adopte una manera virtual.

c) Internet facilita la integración social.

La importancia que progresivamente han ido adquiriendo las TIC para los adolescentes y jóvenes es tal que se han convertido en un elemento central de su identidad, de tal modo que mantenerse al margen de estas tecnologías supone para muchas chicas y chicos asumir el riesgo de ser considerados con “bichos raros” y de aislarse de sus amigos y compañeros.

d) Internet es un espacio de socialización.

Internet ofrece grandes oportunidades de sociabilidad a los adolescentes, facilidades para expresarse e intercambiar experiencias y conocimientos dentro del grupo al que pertenecen y al que se sienten conectados (Sánchez et al., 2015, p. 22-24).

## **1.8 Conceptualización de Hardware**

Para Hernandez (2003), el término *Hardware*:

Se refiere a cualquier parte de la computadora que se puede tocar. El hardware consiste en dispositivos electrónicos interconectados que podemos usar para controlar la operación, así como la entrada y la salida de la computadora; además, se refiere a los dispositivos físicos que conforman el sistema de computación, cuando la gente habla de una computadora, por lo general se refiere al hardware (Hernandez, 2003, p. 35).

El sistema informático, software y hardware, (2013) “el ordenador se puede definir como una máquina compuesta de elementos físicos (hardware), en su mayoría de origen eléctrico-electrónico, capaz de realizar una gran variedad de trabajos a gran velocidad y con gran precisión” (El sistema informático, software y hardware, 2013, párr. 1).

Para Reyes (2016) “El hardware son todos aquellos componentes físicos o tangibles de una computadora. (p. 12).

## **1.9 Conceptualización de Software**

Culebro, Gómez & Torres (2006) lo definen:

Software es también conocido como programático o equipamiento lógico, esto es el conjunto de programas que puede ejecutar el hardware para la realización de las tareas de computación a las que se destina. Se trata del conjunto de instrucciones que permite la utilización del ordenador o computador (pc, personal computer). El software es la parte intangible de la computadora, es decir, programas, aplicaciones, y entre otros. (Culebro et. al., 2006, p. 15)

Para Sommerville, (2009) “el software no son sólo programas, si no todos los documentos asociados y la configuración de datos que se necesitan para hacer que estos programas operen de manera correcta (p. 22).

Según S. Pressman, (2013) el *Software* sería:

El software es:

1) instrucciones (programas de cómputo) que cuando se ejecutan proporcionan las características, función y desempeño buscados;

- 2) estructuras de datos que permiten que los programas manipulen en forma adecuada la información,
- 3) información descriptiva tanto en papel como en formas virtuales que describen la operación y uso de los programas (S. Pressman, 2013, p. 30-31).

De acuerdo con Reyes (2016), el software se clasifica en:

- De traducción. Es el software dedicado a la elaboración de programas, aplicaciones y sistemas para las computadoras, mejor conocido como lenguajes de programación.
- De sistema. Es el software que controla el hardware y sirve de base para el funcionamiento de otros programas y aplicaciones.
- De aplicación. Son herramientas dedicadas a realizar tareas, resolver problemas específicos o elevar la productividad de los usuarios, por ejemplo:
  - Suites ofimáticas
  - Aplicaciones educativas
  - Aplicaciones de diseño gráfico
  - Aplicaciones estadísticas
  - Aplicaciones contables
  - Aplicaciones de entretenimiento (Reyes Echeagaray, 2016, p. 13-14).

### **1.10 El concepto de “Analfabetismo Tecnológico”**

El analfabetismo escolar, una definición se podría delimitar en un aspecto utilitario, estableciendo que un “analfabeto tecnológico” es aquella persona que no sabe manejar un equipo de uso común: una videocasetera, o bien, una computadora.

A su vez, se puede establecer dos divisiones de “analfabetismo tecnológico”:

- Pleno o absoluto: es aquella persona que ignora por completo el manejo de una computadora o un equipo. También se pueden incluir en esta categoría a aquellas personas que se resisten a aprender un sistema (tecnofobia).
- Relativo o funcional: se consideran a aquellas personas que utilizan rudimentariamente una computadora o un equipo, es decir, sus funciones básicas, o bien, se puede hacer una extensión a una situación particular: personas que

aprendieron a manejar un viejo sistema y que por carecer de práctica no pueden comprender los nuevos adelantos, o las que por distintos motivos (miedos, inseguridades, entre otros) abandonaron sus estudios (Marín, 2007, p. 1-2).

### **1.11 Innovación**

Para Moreno Rojas & Caldas Cano, “La innovación, es la aplicación de una de las habilidades humanas más vitales: la creatividad. Además, aprovecha la capacidad de las personas para ingeniar soluciones novedosas a los problemas y convierte las ideas en realidad” (Rojas & Caldas, 2010, p. 9).

La innovación permite la consolidación de tecnologías que apoyan la generación de nuevos procesos que establecen alternativas para mejorar las condiciones de aprendizaje.

Con el desarrollo de las TIC, la universidad debe y tiene que superar una minúscula y, en algunos casos, nula información y comunicación de sus avances y desarrollo en los diferentes campos del conocimiento, estar en continua y sostenida interacción con el medio externo, para identificar los principales cambios de la sociedad que suceden e interesan a la universidad.

### **1.12 Cómo la tecnología está cambiando el turismo mundial**

El autor Sakulsureeyadej, explica un pequeño resumen sobre como las tecnologías han ido evolucionando en el turismo.

Dado que la tecnología está evolucionando más rápido que nunca, la mayoría de los viajeros de todo el mundo recurren a ella con mucha más frecuencia que en el pasado. Internet ha revolucionado la industria turística mucho más que cualquier otro factor en los últimos decenios.

Asimismo, en vista de que cada vez más personas están conectadas entre sí, y tienen acceso a la abundante información que existe en línea, un número creciente de viajeros buscan información por Internet antes de tomar cualquier decisión con respecto a sus viajes (Citado en Blanco, 2011, p. 9).

### **1.13 El turismo: ¿Qué nos espera?**

El autor Ávila habla con su punto de vista acerca del turismo, en la cual como es que la industria turística ha estado avanzando en los últimos años.

En los últimos diez años, la industria turística internacional ha experimentado una profunda transformación. La llegada de Internet y el acceso de la mayoría de la población a nuevas tecnologías de la información han generado un cambio importante en las características de los turistas internacionales, lo cual, unido a la reciente crisis económica, se ha traducido en el replanteamiento de los modelos de turismo establecidos en los últimos 60 años.

Los continuos cambios y las diferentes formas de hacer negocio han dado lugar a que se plantee la necesidad apremiante de innovar. De hecho, la innovación continua debe formar parte integrante de las empresas que lograrán sobrevivir al cambio.

Las empresas y los destinos se ven obligados a reconsiderar continuamente sus estrategias, innovando en lo que respecta a los procesos y la promoción, y mejorando las instalaciones y la infraestructura, y cada vez son más conscientes de la necesidad de arriesgar para poder ganar terreno en un sector tan competitivo (Citado en Blanco, 2011, p. 11).

### **1.14 El punto de vista teórico sobre las herramientas de las TIC**

En el marco de esta sociedad del conocimiento, los alumnos deben aprender con las herramientas que seguramente se encontraran más tarde en sus puestos de trabajo. Según Riveros y Mendoza:

El abordaje de las TIC en la sociedad del conocimiento; el proceso de comunicación, en función de las transformaciones tecnológicas ocurridas en el campo de la informática, las telecomunicaciones y los medios masivos; por tanto, la educación debe basarse en una clara percepción del impacto tecnológico en el aprendizaje y en la comprensión de sus consecuencias sobre el individuo y la sociedad (Riveros y Mendoza, 2005, p. 317).

Por tanto, están llamados a utilizar la tecnología como un medio y no como un fin, de tal forma que los computadores, las redes como la Internet, los multimedios, los

hipermedios, la realidad virtual y otros, sean medios con los cuales puedan aprender y pensar de acuerdo con Riveros y Mendoza (2005a).

El uso de las TIC como herramienta importante para que los alumnos aprendan implementarlo en sus estudios y campos laborales. La sociedad actual requiere que el alumno tenga un aprendizaje para que pueda tener mayores oportunidades para que crezca como persona y por ende desarrollar sus potencialidades humanas.

Las áreas de aplicación de las TIC son diversas: se puede trabajar con software educativo; con programas diseñados en función de un objetivo pedagógico claro y evidente; con herramientas de productividad, a las que el facilitador podrá obtener los mayores beneficios; o bien a través del uso de la Internet, que permitirá abrir el mundo a los aprendices, dando acceso a posibilidades de interacción global y entregándoles un bagaje de experiencias significativas que fortalecerán su aprender.

En base a lo expuesto, actualmente es una necesidad aplicar los conocimientos de las nuevas TIC en todos los niveles educativos para que a futuro tengan mejores oportunidades de desarrollo laboral debido a que la tecnología está abarcando todos los aspectos de la vida.

### **1.16 Los recursos tecnológicos de las TIC**

El autor Onrubia (2005), se centra en la importancia de los recursos tecnológicos y espacios virtuales que logran facilitar la observación de procesos de construcción conjunta del conocimiento entre los alumnos que de otra manera pueden permanecer inaccesibles al profesorado, lo que hace evidente el seguimiento de estos espacios de trabajo y de comunicación suponiendo un trabajo adicional y una inversión de tiempo considerables para los profesores y estudiantes.

Aunque lo anterior permite mejorar de forma importante la obtención de evidencias de los avances y dificultades del proceso de aprendizaje de los estudiantes y proporciona un aumento de las formas de proporcionar tutoría y acompañamiento, que es muy difícil de conseguir en las actividades de enseñanza y aprendizaje realizadas exclusivamente en modalidad presencial.

Los retos que deben de asumirse en la aplicación de las TIC en la educación superior, se identifican plenamente como guía en el proceso de investigación, los resultados emitidos por los autores Ricoy y Fernández, quienes han concluido que:

La integración de las TIC en el proceso de enseñanza-aprendizaje conlleva un reto substancial que es necesario asumir tanto por el profesorado como por el alumnado, en el contexto de la Sociedad del Conocimiento, y ante las exigencias que plantea la adaptación al Espacio de Educación Superior. (Ricoy y Fernández, 2013, p.2).

El conocimiento acumulado y el seguimiento de algunas prácticas exitosas señalan algunas de las claves de una buena integración de las TIC en la actividad docente universitaria.

Aunque no es sólo la inclusión de las TIC en la enseñanza lo que le da el carácter innovador, la innovación educativa debe verse desde una perspectiva mucho más amplia e integral, donde la combinación de los medios tecnológicos adecuados y un diseño didáctico basado en las necesidades específicas de aprendizaje de acuerdo al contexto en que se desenvuelva.

Es interesante y enriquecedora para la investigación los resultados obtenidos por el investigador Torres (2002), quien concluye que las complejidades del uso de las nuevas tecnologías de la información en la educación superior tienen que ver con un problema cultural que debe resolverse en una instancia que supera al preciso ámbito universitario, si bien ello no debe ser obstáculo a la hora de incentivar la formación técnica de los profesores y los alumnos para que intervengan en el amplio conjunto de posibilidades que las TIC ofrecen al mundo universitario. Posibilidades que aumentan considerablemente cuando las autoridades universitarias muestran una explícita concienciación al respecto.

Lo cual debe, traducirse en mayores fondos económicos destinados a financiar las distintas iniciativas de compra y mantenimiento de equipos centrales, de incentivos a los distintos colectivos sociales en forma de adquisición de equipamiento, creación de grupos técnicos de formación y apoyo, entre otros.

En suma, gran parte de la clave de la mejora de la enseñanza universitaria a través de las nuevas tecnologías descansa en la elaboración en cada institución universitaria de un plan que garantice la plena integración de las TIC en sus respectivos campus.

El uso de las TIC como herramienta importante para que los alumnos aprendan implementarlo en sus estudios y campos laborales. La sociedad actual requiere que el alumno tenga un aprendizaje para que pueda tener mayores oportunidades para que crezca como persona y por ende desarrollar sus potencialidades humanas.

Las áreas de aplicación de las TIC son diversas: se puede trabajar con software educativo; con programas diseñados en función de un objetivo pedagógico claro y evidente; con herramientas de productividad, a las que el facilitador podrá sacar los mayores beneficios; o bien a través del uso de la Internet, que permitirá abrir el mundo a los aprendices, dando acceso a posibilidades de interacción global y entregándoles un bagaje de experiencias significativas que fortalecerán su aprender.

## **Capítulo II**

### **Desarrollo Metodológico de la Investigación**

En este apartado se explica el tipo de investigación que se realizó, la metodología aplicada, la muestra aplicada, el contexto, población de estudio, y de último se abordan los temas de recolección y procesamiento de datos.

#### **Modelo de acceso a la tecnología de Jan A. G. M. Van Dijk.**

Para dar soporte a la presente investigación se ha utilizado el modelo de acceso a la tecnología de Jan A. G. M. Van Dijk (2005).

Este cuerpo teórico nace a raíz de las investigaciones que Van Dijk realiza en Holanda y Estados Unidos cuando analiza las desigualdades tecnológicas como motivo de la distribución de recursos.

Ante este panorama, Van Dijk reconoce cuatro tipos de acceso a la tecnología; mismo que se sustentan en el hecho de la existencia de una brecha digital.

Si bien se admite la existencia de una línea imaginaria que divide a quienes tienen acceso a la tecnología y aquellos que carecen de ella como consecuencia de las desigualdades económicas, se explica que ésta afecta la utilización de la computadora y la red.

Mientras que en las tecnologías de celulares y televisión no se aplica este mismo principio con igualdad de incidencia.

De esta manera Van Dijk proporciona cuatro tipos de acceso, a continuación, se describen:

#### **a) Acceso por motivación**

Se presenta cuando existe un interés personal en utilizar la tecnología ya sea éste como parte del desarrollo laboral, profesional o personal. Asimismo, puede darse por la necesidad de adquirir habilidades y obtener beneficios al explotar las distintas aplicaciones de la computadora.

Algunos elementos que podrían obstaculizar el acceso a la tecnología por motivación serían la falta de tiempo, la carencia de conocimientos, la falta de materiales, factores sociales y culturales.

#### b) Acceso material

Consiste en el acceso a la tecnología debido a que se cuenta con los dispositivos tecnológicos necesario; éstos pueden ser aquellos a los que se tenga acceso en la escuela, el lugar de trabajo, entre otros, o bien, referirse a aquellos adquiridos por el usuario mismo.

Los posibles obstáculos en esta etapa de uso de la tecnología son la falta de tiempo, el nivel de escolaridad del usuario y el ámbito laboral en el cual se desenvuelve. Es necesario hacer consciente que el hecho de dotar de artefactos tecnológicos a los usuarios no necesariamente traerá como consecuencia una disminución de la brecha digital.

#### c) Acceso por habilidad

Este tipo de acceso se refiere a la adquisición de conocimiento acerca de las funciones de la tecnología. Las habilidades que se pueden identificar en esta etapa se categorizan en:

- Operacionales. Consisten en saber operar una computadora así como sus periféricos.
- De información. Indican la habilidad para buscar, elegir y procesar información en una computadora.
- Estratégicas. Son las capacidades para utilizar las fuentes de información de manera adecuada y racional como un medio para mejora de la posición social.

#### d) Acceso por uso

Es el objetivo final del proceso. Si bien puedo estar motivado a usar la tecnología, contar con ella en el entorno y estar dotado de las distintas habilidades de uso; puede ser que no tenga obligación, ocasión o necesidad de utilizar las TIC.

Por lo tanto, es necesario que se dé una situación de utilización de las tecnologías. El campo laboral, la escolaridad, la edad, el género y la cultura pueden disminuir notablemente la oportunidad de uso de la tecnología.

## **2.1 Tipo de investigación**

La investigación se realizó desde un enfoque cuantitativo y al no construirse ninguna situación de estudio, se consideró no experimental. De acuerdo con el

enfoque cuantitativo se utilizó la recolección de datos para probar la medición numérica y el análisis estadístico, establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Se indaga acerca de circunstancias ya existentes, de igual manera se considera transaccional debido a que se trabaja sólo con un período único. En este caso sería describir las variables abarcando un grupo de personas.

Asimismo, se distingue como descriptivo puesto que investiga la incidencia de las variables en una población y se detalla cómo se comportan éstas en un contexto y tiempo determinado (Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. M. 2014).

## **2.2 Muestra**

La muestra aplicada fue para 23 estudiantes de nuevo ingreso de la carrera de Licenciatura en Turismo, dicha muestra representa el 50% del total de la población objeto de estudio.

El subconjunto se definió en base a las características del grupo: en cuanto al interés por la carrera, conocimientos y disponibilidad.

## **2.3 Contexto**

La recolecta de datos se llevó a cabo entre la población estudiantil a los alumnos de la licenciatura en turismo de la Universidad de Quintana Roo, Campus Chetumal.

## **2.4 Población de estudio**

Estudiantes de la licenciatura en turismo con una edad entre 18 y 40 años.

## **2.5 Técnicas de recolección de datos**

Se aplicó una encuesta por lo que se utilizó una escala de Lickert, donde se manejarán las distintas categorías de la variable incluida en la investigación. Según (MALAVE, 2007) la escala de Lickert es un tipo de instrumento de medición o de recolección de datos que se dispone en la investigación social para medir actitudes.

Consiste en un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los individuos.

## **2.6 Procesamiento de datos**

El procesamiento de los datos para la obtención de los resultados se realizó mediante el uso del paquete estadístico SPSS.

Según Muijs (2004) este software es utilizado con mayor frecuencia en análisis de información realizada en las áreas de las ciencias sociales, otorga amplias ventajas para su uso y manejo.

Es un programa compatible con Windows y resulta útil para la obtención de información que coadyuve al desarrollo de esta investigación.

## **Capítulo III**

### **Resultados de la Investigación**

En este capítulo se hace referencia de los resultados obtenidos, en base a la herramienta SPSS, de las cuales están conformadas por 4 rubros.

El primer elemento menciona los datos demográficos, que se basan en la información de los estudiantes de la carrera de turismo.

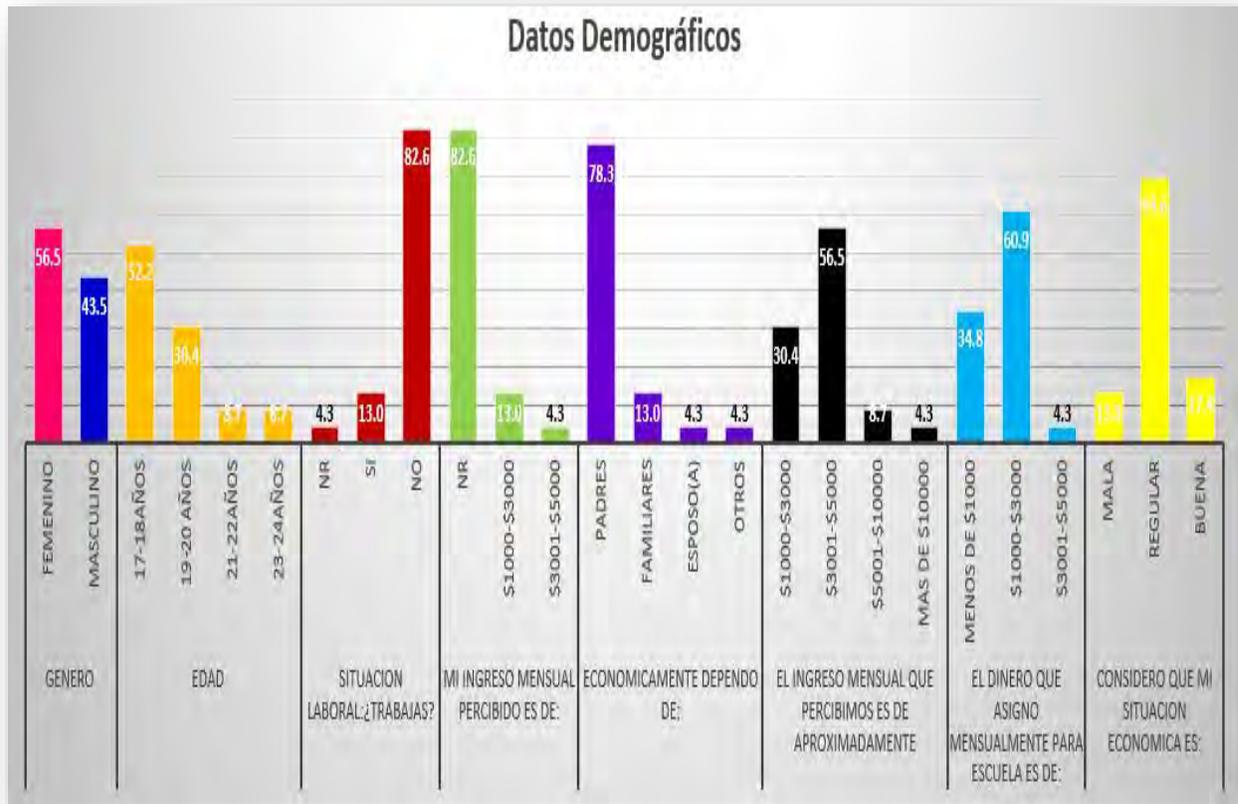
Luego se aborda el uso y tipo de función que proporcionan a los estudiantes las TIC, posteriormente se describe el acceso, en las gráficas se explica el tipo de herramientas tecnológicas, por medio de las cuales acceden a Internet, para continuar con la alfabetización, en esta gráfica se refiere a las capacidades que adquieren los alumnos de turismo ante la utilización de las TIC.

A continuación se presentan las gráficas de los aspectos mencionados y su descripción.

#### **3.1 Datos Demográficos**

En la gráfica 1 contiene información de los estudiantes de la carrera de turismo, se determinaron cuántos son del sexo femenino, masculino; de igual manera sus edades y datos personales (trabajo, dependencia económica, entre otros)

**Gráfica 1 Datos Demográficos**



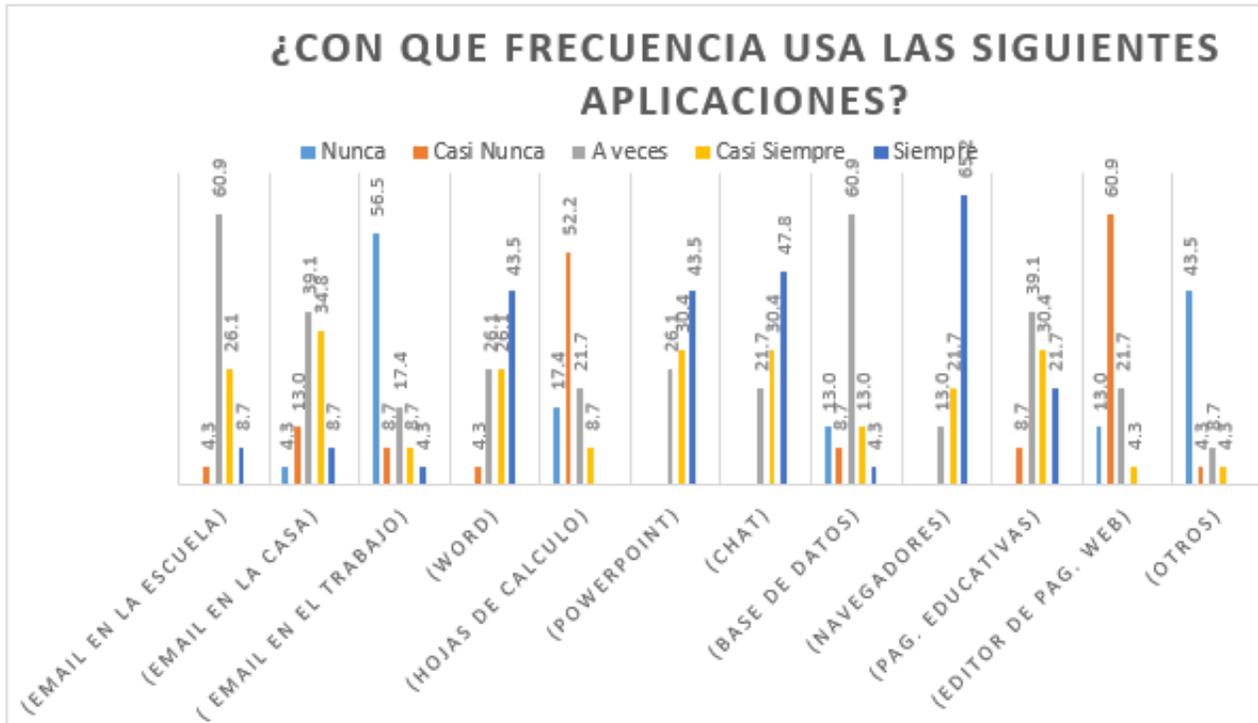
**Fuente:** Elaboración propia con datos obtenidos del instrumento aplicado.

En la Gráfica 1 contiene los datos personales de los 23 estudiantes entrevistados, el 56.5% de los alumnos son de sexo femenino, y el 43.5% de masculino, el 52.2% la edad es de 17 y el 8.7 % de 24 años, un 82.6% de los estudiantes no trabajan y un 13.0% cuentan con empleo, por lo tanto el 82.6% no cuentan con ingresos y el 13% cuenta con un ingreso mensual, el 78% de los estudiantes dependen económicamente de sus padres y 56.5% perciben un ingreso aproximado de \$3,000 a \$5,000 pesos y un 30.4% perciben entre \$1,000 a \$3,000 pesos, el 60.9% de los padres asignan un aproximado de \$1,000 a \$3,000 pesos a la escuela y el 69.6% consideran su situación económica estable.

### 3.2 Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación

En las siguientes graficas (2, 3, y 4) describe la información sobre el uso de las TIC, se identifico cuantos alumnos utilizan con frecuencia las aplicaciones que contienen las computadoras en cuanto al sitio donde lo utilizan, el objetivo de uso, el tiempo que le dedican al internet en sus vida diaria.

Gráfica 2 Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación

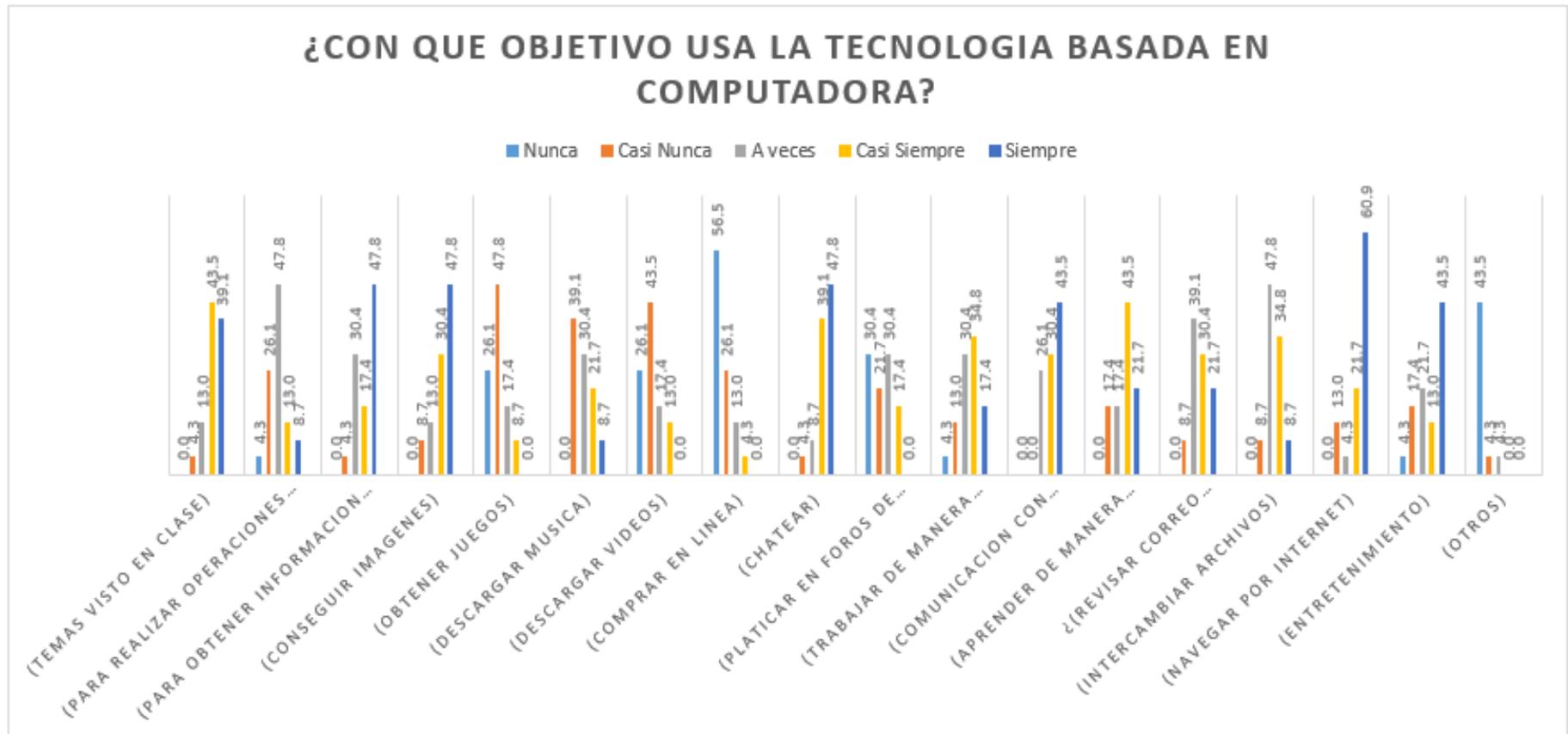


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del instrumento aplicado.

El email no tiene un uso frecuente en la universidad el 60.9 % menciona que lo usa solamente a veces, 39.1 % lo utiliza en casa.

En el ámbito laboral solamente el 8.7% lo utiliza, debido al bajo porcentaje de estudiantes que laboran. En cuanto a las aplicaciones básicas de office, word y powerpoint el mayor porcentaje de uso es de 43.5%, las hojas de cálculo son las menos solicitadas, según la encuesta el 52.2% menciona casi nunca las utilizarán. Los navegadores son primordiales para los estudiantes contando con un porcentaje de uso del 65.2%, sin embargo solo el 21.7% lo ocupa para consulta de páginas educativas.

**Gráfica 3 Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación**

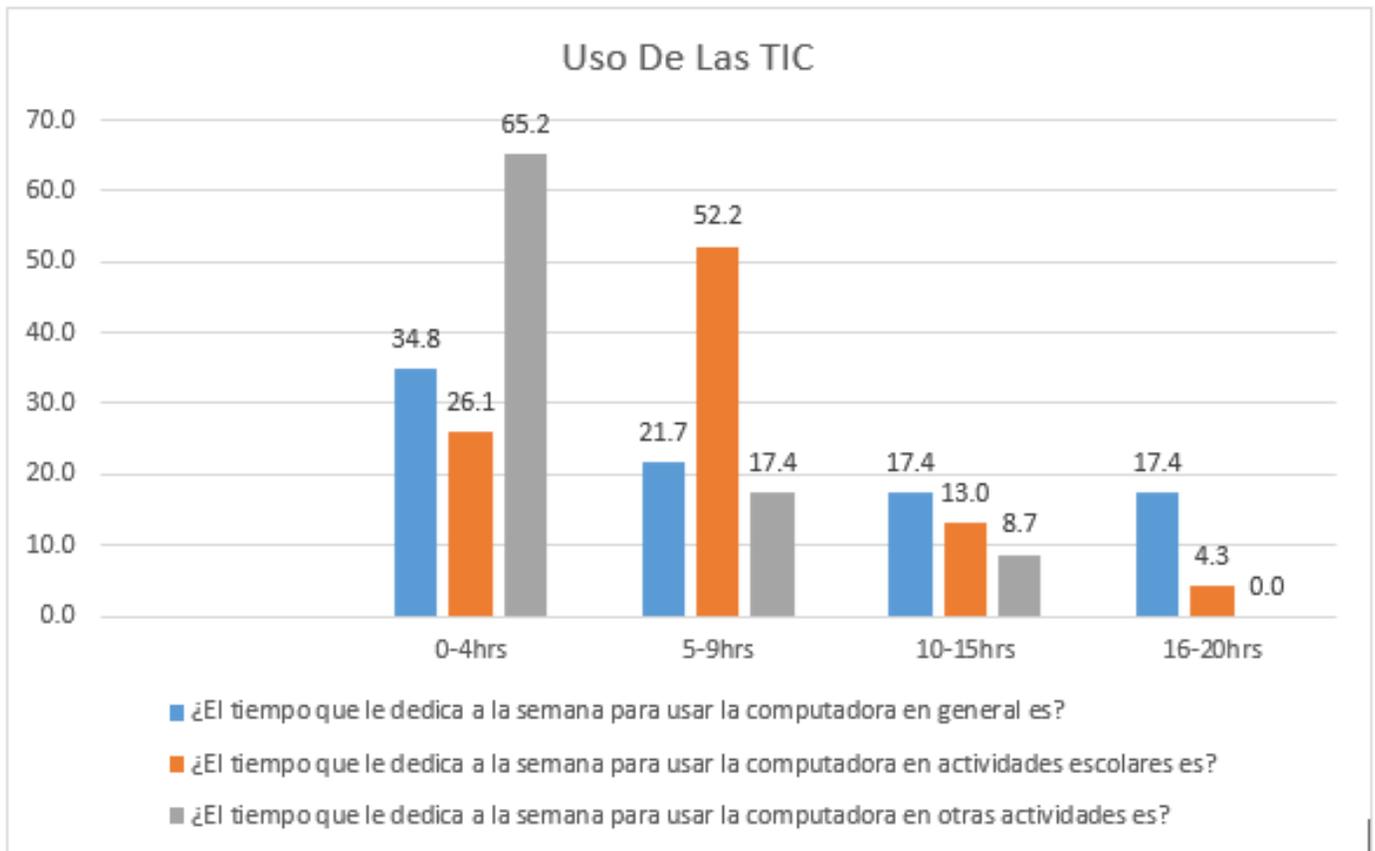


**Fuente:** Elaboración propia con datos obtenidos del instrumento aplicado.

Los usos más frecuentes de la computadora, según la encuesta son: navegar por internet 60.9%, obtener información 47.8%, conseguir imágenes 47.8%, chatear 47.8% e intercambiar archivos 47.8%. El 56.5% respondió nunca haberlo ocupado para comprar en línea.

De igual forma un porcentaje de 43.5% indicó utilizarlo casi siempre para aprender de manera independiente.

**Gráfica 4 Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación**



**Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del instrumento aplicado.**

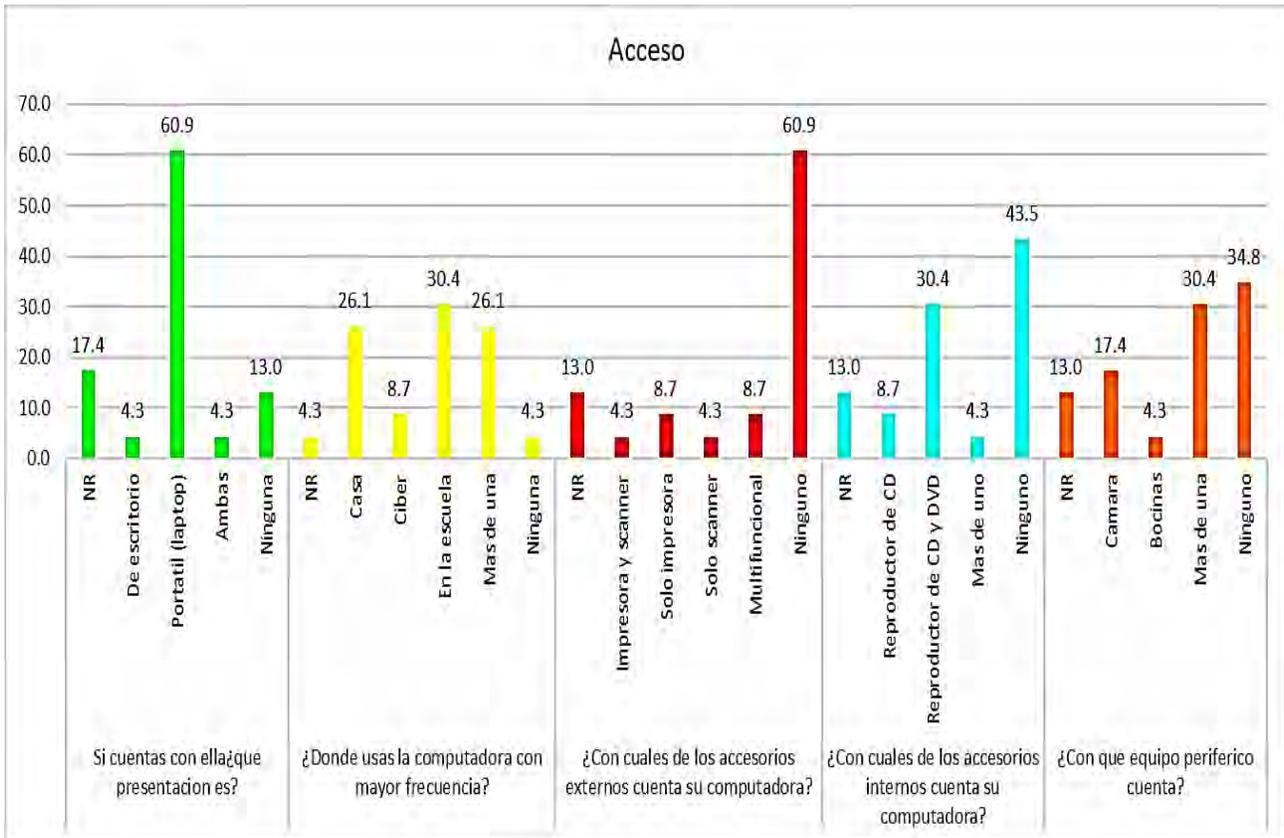
El 34.8% de la población utiliza la computadora de 0-4 hrs a la semana, el 17.4% opino 20 hrs a la semana. Un porcentaje de 52.2% de los estudiantes realizan actividades escolares en la computadora de 5 a 9 hrs a la semana y solo un 4.3% ocupa hasta 20 hrs.

El resultado más alto del uso de las TIC para otras actividades es hasta 4 hrs con un porcentaje de 65.2%

### 3.3 Acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación

En esta gráfica se identifica a los alumnos que hacen el uso de la computadora o quienes cuentan con una propia y si tienen acceso a internet.

**Gráfica 5 Acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación**



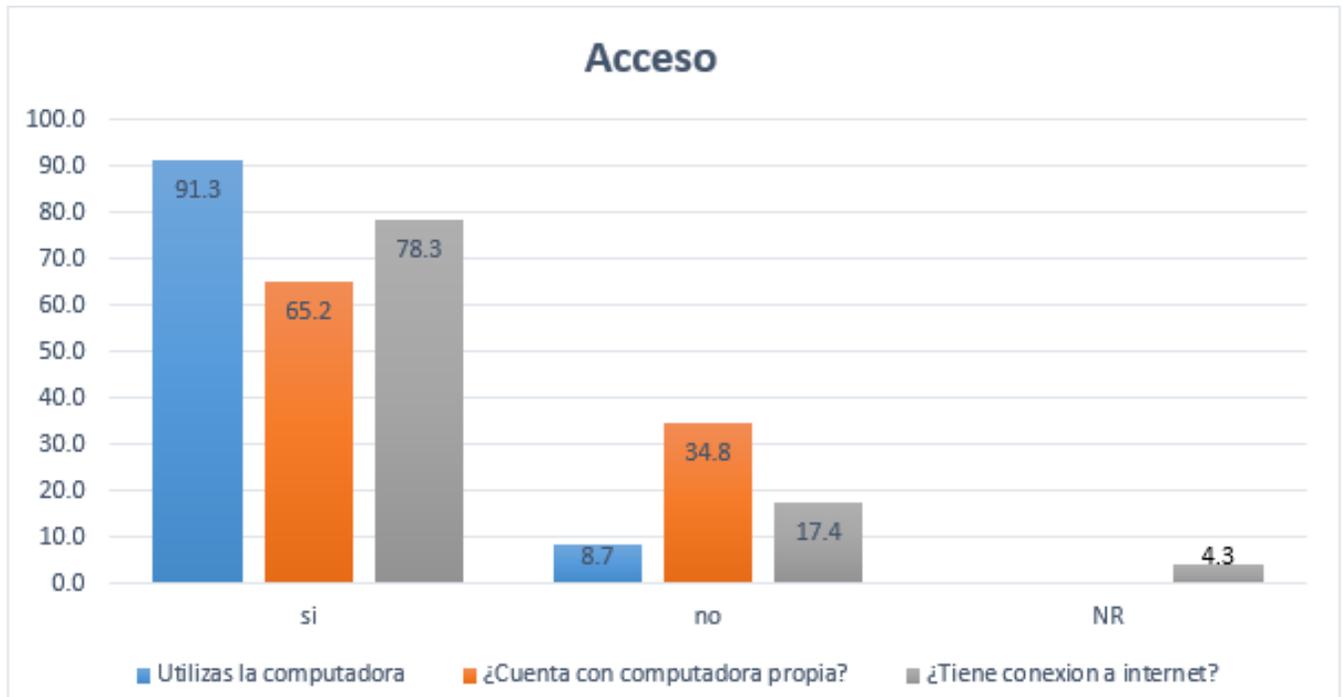
**Fuente:** Elaboración propia con datos obtenidos del instrumento aplicado.

El tipo de computadora con la que cuentan la mayoría de los alumnos es computadora portátil un 60.9%, un 13.0% respondieron que no cuentan con un equipo de cómputo, los estudiantes principalmente emplean la computadora para la escuela 30.4%, el 26.1% mencionaron que la emplean tanto en la escuela como en la casa.

En cuanto a los accesorios externos e internos, un 60.9% de la población señalaron que sus equipos de cómputo no cuentan con accesorios externos pero un 8.7% cuentan con ellos, el 43.5% no cuentan con accesorios internos sin

embargo un 30.4% de sus computadoras tienen reproductor de CD y DVD. El 30.4% de los equipos de cómputo cuentan con más de un equipo periférico.

**Gráfica 6 Acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación**



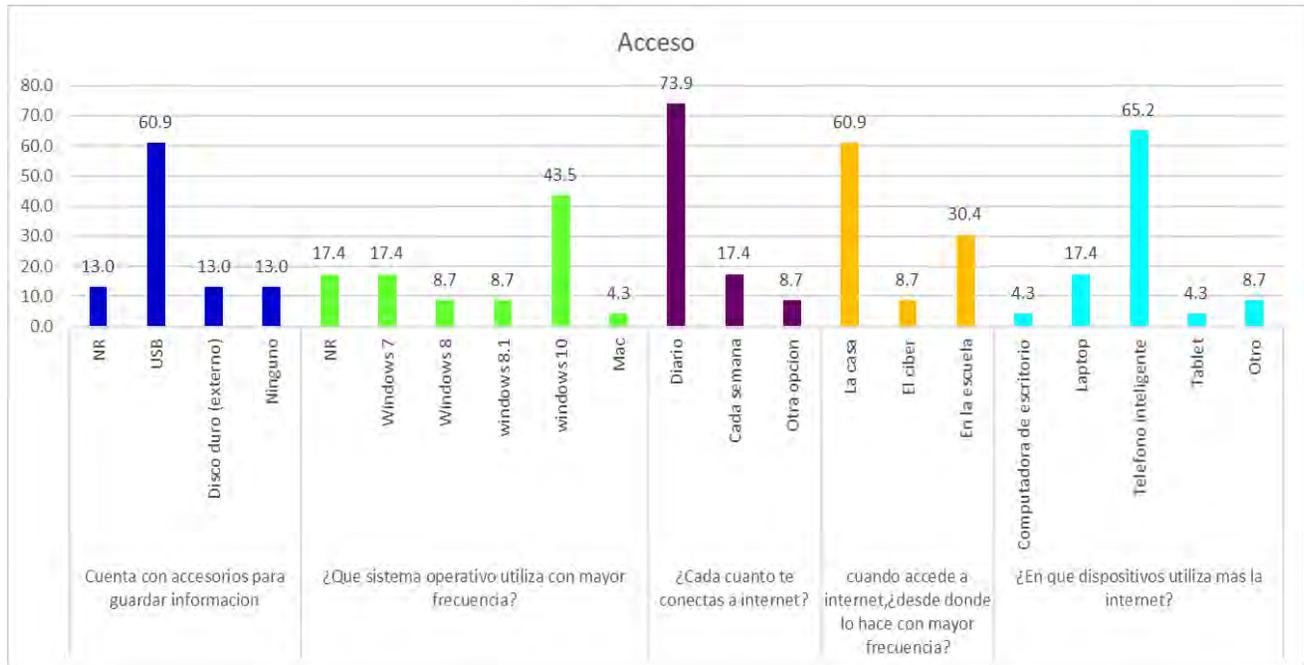
**Fuente:** Elaboración propia con datos obtenidos del instrumento aplicado.

El 91.3% de la población entrevistada utiliza una computadora, también el 65.2% menciona contar con una propia y el 78.3% indicó tener acceso a internet.

En la Gráfica 6 se puede observar que tipo de computadora cuentan, donde la utilizan, cuales son los accesorios internos y externos de sus equipos de cómputo.

La Gráfica 7 menciona el tipo de accesorios que los alumnos utilizan para guardar información, el uso de Windows10, en que sitio acceden a internet y la frecuencia que lo utilizan.

## Gráfica 7 Acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación



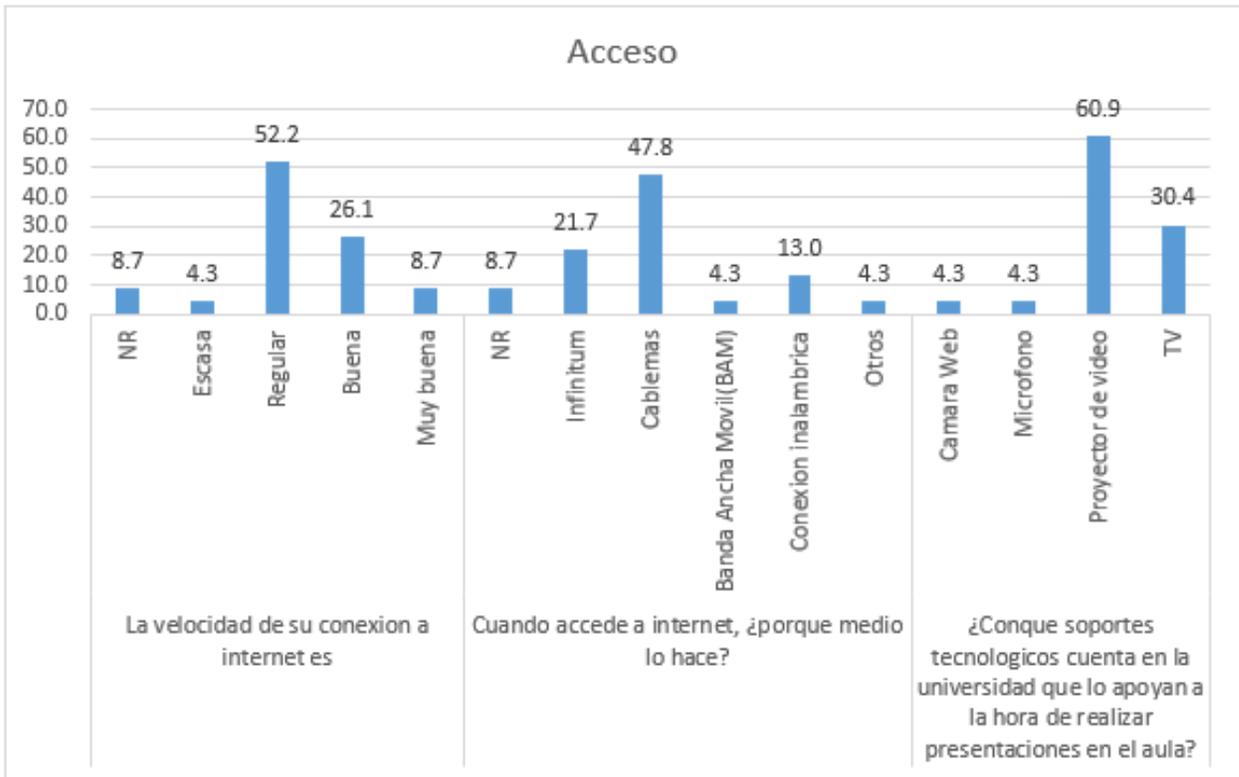
Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del instrumento aplicado.

El 60.9% de los estudiantes respondieron que cuentan con USB para guardar información en sus computadoras, un 43.5% saben utilizar el sistema operativo de Windows 10.

El 73.9% respondieron que acceden con mayor frecuencia a internet, el 60.9% principalmente acceden desde su casa, el 30.4% en la escuela, por ende el 65.2% manifestaron que utilizan el internet por medio de su telefono inteligente y 7.4% desde su laptop.

Se puede observar en la Gráfica 8 cual es el tipo de compañía con la que acceden a internet en sus hogares, la velocidad de la conectividad a internet y tambien cual es el tipo de soporte tecnologico con la que cuentan en sus aulas al momento de realizar alguna presentacion en clases.

**Gráfica 8 Acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación**



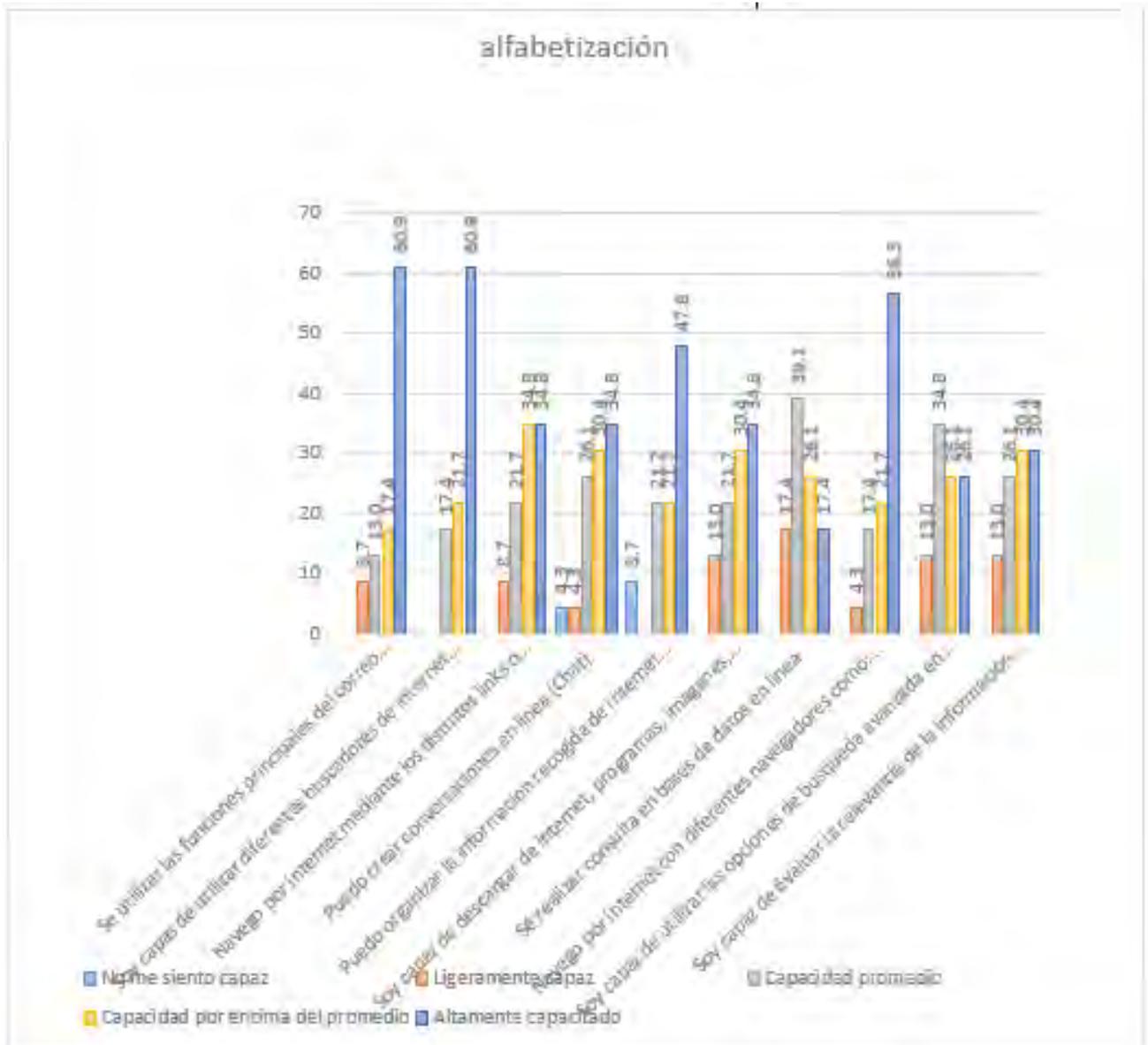
**Fuente:** Elaboración propia con datos obtenidos del instrumento aplicado.

En cuanto a la velocidad de internet un 55.2% respondieron que es regular, un 26.1% indicó que es buena, el 47.8% menciona que acceden por medio de la compañía Cablemás, el 21.7% por medio de Infinitum. Un 60.9% de los estudiantes respondieron que en las aulas al momento de realizar una presentación cuentan con un proyector de video y el 30.4% respondió que cuentan con una TV.

### 3.4 Alfabetización

La gráfica de barras contiene información sobre los alumnos de turismo a cerca de sus capacidades ante la utilización de las tecnologías de la información y comunicación, clasificada en 5 alternativas; no me siento capaz, capacidad promedio, altamente capacitado, ligeramente capaz y capacidad por encima del promedio.

**Gráfica 9 Alfabetización**



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del instrumento aplicado.

En la Gráfica 9 menciona la capacidad de los alumnos para utilizar los tipos de navegadores de Internet, así como indagar información, el 60.9% de los estudiantes respondieron que están altamente capacitados para manejar las funciones principales del correo electrónico (recibir, enviar y eliminar correos) y el 60.9% son capaces de utilizar diferentes buscadores de internet (Google, Yahoo!, entre otros), el 56.5% respondió que son altamente capacitados para navegar en internet con diferentes navegadores como; Explore, Chrome, Mozilla y entre otros.), un 47.3% de los estudiantes respondió que son altamente capacitados para organizar información recogida de internet y agregar las páginas que le interesan a favoritos.

## Conclusiones

Esto se sustenta con los resultados de la encuesta, el cual arroja que: el 43.5% de la población hacen uso del paquete office, sin embargo, más del 50% no tiene un 100% de conocimiento de las aplicaciones que utiliza, puesto que el 52.2% de los alumnos respondieron que no saben aplicar las hojas de cálculo.

Por otro lado, el 65.2% de los alumnos utilizan primordialmente los navegadores, solo un 21.7% de los alumnos lo ocupan para realizar actividades de la escuela en páginas educativas.

Por otro lado, los alumnos de turismo dedican 4 horas a la semana al uso de computadora, con un porcentaje del 34.8% se podría decir que solo lo ocupan para revisar otras páginas o redes sociales, el 52.2% dedican a sus actividades escolares entre 5-9 horas a la semana.

Por otra parte, en los resultados se determinó que los alumnos de turismo contestaron en la encuesta que utilizan computadora, el 62.2% de los estudiantes respondieron que cuentan con una computadora propia, el 60.9% cuentan con una computadora portátil y solo el 13% respondió que no cuentan con un equipo de cómputo, por lo tanto, se identificó que son pocos alumnos que no cuentan con un equipo de cómputo, no quiere decir que no accedan a internet.

Se determinó que el 78.3% acceden a internet, por lo tanto, el 60.9% cuenta con una computadora, se conectan desde su casa y quienes que no cuentan con el equipo de cómputo el 30.4% acceden desde la escuela.

Por otro lado, se determinó que los estudiantes de la carrera de turismo están compuestos por un porcentaje de 56.6% mujeres y un 43.7% hombres, de los cuales la mayoría tiene un aproximado de 17 a 24 años. De esta población estudiantil, un 82.0% no tienen una actividad laboral en su jornada diaria, por lo que solo un 13.0% de los alumnos respondió que llevan a cabo un trabajo laboral después de terminar con sus actividades escolares.

El 78.0% de los alumnos que no trabajan dependen económicamente de sus padres, por lo que el resto de los estudiantes que trabajan provienen de

comunidades, por lo que se ven en la necesidad de tener un empleo para sustentar sus gastos personales. Disminuyendo el tiempo y dinero para adquirir, dedicar al uso de herramientas y programas de cómputo.

Se especifica que el factor género no es una determinante que impida el uso y conocimientos de las herramientas y programas de cómputo, si bien, el factor económico si influye en ello, debido a que el alumno ante la necesidad de trabajar le resta tiempo y por ende se sobreentiende que su situación económica no le permitirá adquirir el equipo necesario para conocer a fondo los programas y usos. En cambio, los alumnos que tienen un nivel económico estable cuentan con el tiempo y dinero para dedicar al uso y aprovechamiento de las tecnologías, no obstante, esto no garantiza que estos estudiantes aprovechen la oportunidad del uso de las TIC.

Debido a esto se puede concluir que los alumnos de la licenciatura en turismo tienen un nivel intermedio de conocimiento con relación a las tecnologías de la información y comunicación, al analizar las gráficas de la investigación se observa que el alumno sabe hacer uso de las herramientas básicas tecnológicas para sus estudios universitarios, por razones diferentes (situación económica, laboral entre otros) no indagan más a profundidad acerca de su uso y aprovechamiento.

Los avances tecnológicos se han vuelto una parte esencial de nuestras vidas. El desarrollo TIC ha afectado a la sociedad en diversos ámbitos. Desafortunadamente, en el ámbito de la educación, no todos conocen el uso integral las diversas herramientas existentes que pueden ser útiles para el trabajo educativo y de investigación.

La capacidad de innovación tecnológica se ha convertido en un en un componente esencial para una eficaz vinculación entre las universidades y las empresas, resulta una herramienta primordial para la incorporación de significativas habilidades y competencias. La innovación tecnología desempeña un papel crítico en la competitividad, es un elemento intangible que requiere la unión de esfuerzos entre empresa y universidad para crear fortalezas de beneficio mutuo, teniendo que considerar que ambas instancias generan conocimiento científico y de práctica empresarial.

Es importante que los alumnos deben estar al tanto del manejo de las tecnologías porque como se ha mencionado antes, mientras más conozca el manejo de las herramientas tecnológicas, será más fácil adaptarse a la innovación cuando se aplique como materia el uso de las TIC.

A pesar de que algunos jóvenes no cuentan con una computadora propia e internet en donde viven, en los resultados se puede identificar que tienen acceso a internet y esto les ayuda para actualizarse en las TIC, por lo que son capaz de realizar cualquier tipo de investigación en los diferentes navegadores de internet y utilizar otras herramientas tecnológicas a futuro.

Desde una perspectiva institucional, los verdaderos objetivos a lograr serían: constituir un medio de solucionar condiciones para una educación más individual y flexible, relacionada con necesidades tanto individuales (combinación del trabajo y estudio, reciclaje, relativas al ritmo de aprendizaje, a la frecuencia, al tiempo, al lugar, al grupo de compañeros, entre otros) como sociales (formación a grupos específicos, diferenciación de programas de estudio dirigidos a una nueva y mejor cualificación en el mercado laboral), mejorar el acceso a experiencias educativas avanzadas, permitiendo a estudiantes e instructores participar en comunidades de aprendizaje remoto, en tiempos y lugares adecuados, utilizando ordenadores en el hogar, en el campus o en el trabajo.

La recomendación es que en todos los niveles educativos desde la primaria hasta la universidad se apliquen como plan de estudio el uso de la herramientas tecnológicas para que llegado el momento de que culminen con su carrera cuenten con una habilidad además de conocimientos tecnológicos que les beneficiara a futuro en las actividades laborales que ocupen, porque la tecnología tiene una evolución constante y debemos siempre estar a la vanguardia ya que es una actividad actual y futurista porque vivimos en un mundo cibernético.

Otras recomendaciones a considerar para el profesorado es utilizar una diversidad de medios, la posibilidad de ofrecer una variedad de experiencias, diseñar materiales que movilicen diferentes sistemas simbólicos y, por tanto, se puedan adaptar más a un tipo de inteligencias que a otra. Utilizar diferentes estructuras semánticas, narrativas, para ofrecer perspectivas diferentes de la información

adaptadas a las Inteligencias Múltiples de los diferentes alumnos, ofrecer con ellas tanto acciones individuales como colaborativas y, en consecuencia, adaptarse de esta forma a las inteligencias inter e intrapersonal.

Hoy en día los problemas para la introducción de las TIC, independiente de los económicos, ya no son tecnológicos ni instrumentales, en la actualidad contamos con tecnologías razonables y personal técnico cualificado que sabe manejar, los problemas son culturales, metodológicos, organizativos y estructurales.

La aplicación de las TIC a la formación universitaria debe superar la función elemental de la transmisión y ser depositarios de información, por el contrario, deben convertirse en herramientas que sean de verdad útiles para la instauración de entornos cambiantes para el aprendizaje y para la comunicación entre los participantes en la gestión formativa.

## Referencias bibliográficas.

Area, M. A. (2009). Manual electrónico. Introducción a la Tecnología Educativa. Recuperado de <https://campusvirtual.ull.es/ocw/file.php/4/ebookte.pdf>

Baelo, A., R. y Cantón, M., I. (2009). Las tecnologías de la información y la comunicación en la educación superior. Estudio descriptivo y de revisión. Revista Iberoamericana de Educación, n. ° 50/7. pp. 1-12. DOI: <https://doi.org/10.35362/rie5071965>

Blanco, J. (2011). (p. 24). Recuperado de La Organización Mundial del Turismo (UNWTO) website: [www.platma.org](http://www.platma.org)

Buhalis, D., Gallego, J., Mata, J., Navarro, S., Osorio, E., Pedro, A. Ruiz, P. (2011). Introducción al Turismo. P. 393. Recuperado de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>

Castells, M. (1997). La era de la Información. Economía, sociedad y cultura. Vol. 1. México. Siglo XXI.

Castro, S., Guzmán, B. y Casado, D. (2007). Las Tic en los procesos de enseñanza y aprendizaje Laurus, Revista de Educación, volumen 13, núm. 23.pp. 213-234.

Coll, S. C. Rochera, V. M. J., Mayordomo S. R. M., y Naranjo L. M. (2007) Evaluación continua y ayuda al aprendizaje. Análisis de una experiencia de innovación en educación superior con apoyo de las TIC. Electronic Journal of Research in Educational Psychology, vol. 5, núm. 3, pp. 783-804.

Culebro Juárez, M., Gómez Herrera, W. G., & Torres Sánchez, S. (2006). Software libre vs software propietario ventajas y desventajas (Investigación). UNAM, México.

De Gregorio Pachón, M. (2014). IMPACTO DE LAS Tic EN EL SECTOR TURÍSTICO (Investigación). Universidad de Valladolid, Soria.

De Vita, M. N. (2008). Tecnologías de información y comunicación para las organizaciones del siglo XXI. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, volumen 5 Edición No. 1. 7pp. 7-86.

Díaz Alonso, A. (2003). Apuntes para la asignatura de Informática I (Primera). México: Fondo editorial FCA.

EDUKATIVOS.com APUNTES PARA UNIVERSITARIOS. (2013). El sistema informático, software y hardware. Recuperado el 14 de octubre de 2019, DOI: <https://www.edukativos.com/apuntes/archives/3651>.

EUTMA, Sección Informática. (2018). Introducción al Web. Apuntes Universitarios. pp. 1-10. Recuperado de: [https://nanopdf.com/download/introduccion-al-web\\_pdf#](https://nanopdf.com/download/introduccion-al-web_pdf#)

Flores, C. J. J., Morán, C. J. J. y Rodríguez, V. J. J. (2009). Las Redes Sociales. Boletín electrónico de la Unidad de Virtualización Académica-UVA, 9. 1-9. Recuperado de <http://www.usmp.edu.pe/publicaciones/boletin/fia/info69/sociales.pdf>

Guerrero González, P. E., & Ramos Mendoza, J. R. (2017). INTRODUCCIÓN AL TURISMO. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 5(9). Recuperado de: <https://doi.org/10.29057/icea.v5i9.2097>

Gurría Di-Bella, M. (1997). Introducción al turismo. México: Trillas, S. A. de C. V.

Hernández, M. Ezequiel (2010). Alfabetización tecnológica, acceso y uso de internet en estudiantes universitarios de inglés. Tesis de Maestría. Universidad de Quintana Roo. Chetumal, México.

Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. M. (2014). Metodología de la Investigación. México, D.F. Ed. McGraw-Hill/Interamericana, S. A. de C. V.

Herrera, M. Á. (2009). Disponibilidad, uso y apropiación de las tecnologías por estudiantes universitarios en México: perspectivas para una incorporación innovadora. Revista Iberoamericana de Educación, 48(6), 1-9. 48(6), pp. 1-9

Ibáñez, R., & Rodríguez Villalobos, I. (2017). Tipologías y antecedentes de la actividad turística: Turismo tradicional y turismo alternativo. Recuperado de: <https://micrositios.inecc.gob.mx/publicaciones/libros/669/tipologias.pdf>

Jaramillo, P., Castañeda, P. y Pimienta, M. (2009). Qué hacer con la tecnología en el aula: inventario de usos de las TIC para aprender y enseñar. Educación y Educadores, vol. 12, núm. 2, pp. 159-179.

Litwin, E. (2005). Tecnologías educativas en tiempos de internet. Argentina: Amorrortu editores.

López de la M. M. C. (2007). Uso de las TIC en la educación superior de México. Un estudio de caso. Apertura, vol. 7, núm. 7, noviembre, 2007, pp. 63-81

Malave, N. (2007). Trabajo modelo para enfoques de investigación acción participativa programas nacionales de formación Escala Tipo Likert. Universidad Politécnica Experimental de Paria, República Bolivariana de Venezuela.

Marchesi, U. Álvaro. (2006). La integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los Sistemas Educativos. Ed. UNESCO. Buenos Aires.

Marín, J. (2007). El analfabetismo tecnológico. Recuperado de <http://www.sanalejandro.cult.cu/doc/analfabetismotecno.doc>

Montiel, M. G. M. (2013). Tecnologías de Información y Comunicación. (Primera). México: SUAYED

Moreno Rojas, S., & Caldas Cano, C. (2010). Conceptos básicos de innovación. Bogotá: Kimpres Ltda.

Muijs, D. (2010). Haciendo investigación cuantitativa en educación con SPSS. Publicaciones SAGE. Londres, GB.

Pressman, R. S. (2013). Ingeniería del software: Un enfoque práctico (Séptima). Recuperado de [http://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB\\_BooksVis?cod\\_primaria=1000187&codigo\\_libro=4272](http://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=4272)

Onrubia, J. (2005). Aprender y enseñar en entornos virtuales: actividad conjunta, ayuda pedagógica y construcción del conocimiento. RED. Revista de Educación a Distancia, número monográfico. Recuperado de: <http://www.um.es/ead/red/M2/>

Reyes Echeagaray, D. A. (2016). TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES (Primera). México: UNAM. FCA Publishing.

Ricoy, C. y Fernández, J. (2013). Contribuciones y controversias que genera el uso de las TIC en la educación superior: un estudio de caso. Revista de educación. Vol. 360. Fundación Española para la Ciencia y Tecnología. España. Recuperado de: <https://recyt.fecyt.es/index.php/Redu/article/view/10734>

Rivas, L. G. R. (1999). Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Empresa. 51. Recuperado de <http://luisquillermo.com/TIC.pdf>

Riveros, V. V. S., y Mendoza, M. I. (2005). Bases teóricas para el uso de las TIC en Educación. Encuentro Educativo Vol. 12(3) pp. 315 – 336.

Salinas, J. (2004). Innovación docente y uso de las TIC en la enseñanza universitaria. Revista Universidad y Sociedad del Conocimiento, vol. 1 N°.1. pp. 1-16.

Sánchez, P. L., Crespo, H. G., Aguilar M. R., Bueno, F. J., Aleixandre B. R, y Valderrama Z. J. C. (2015). Los adolescentes y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Guía para padres. Ayudándoles a evitar riesgos. Plan Municipal de Drogodependencias. Ayuntamiento de Valencia.

Sommerville, I. (2009). INGENIERÍA DEL SOFTWARE (Séptima). Madrid (España): Pearson/Addison Wesley.

Torres, C. (2002). El impacto de las nuevas tecnologías en la educación superior. Un enfoque sociológico. Boletín de la Red Estatal de Docencia Universitaria. Vol. 2. N. 3. Universidad de Madrid. España. Recuperado de: <http://revistas.um.es/redu/article/view/10951/10531>

Uqroo. (s.f.). Universidad de Quintana Roo. Recuperado de: <http://www.uqroo.mx/>

Van Dijk, J. (2005). *The Deepening Divide*. Estados Unidos: Sage Publications.

Van Dijk, J. (2006). *The Network Society*. Estados Unidos: Sage Publications.

Vizcarro, C. y León, J., (1998) *Nuevas Tecnologías para el Aprendizaje*. Editorial Pirámide S. A Madrid España.

# ANEXOS

## Escala de uso y acceso de las TIC'S a nivel superior.

Esta escala tiene como objetivo medir el uso y tipo de acceso tecnológico con la que cuentan los alumnos de la licenciatura en turismo en el nivel superior. Le solicitamos su cooperación respondiendo a los ítems que aparecen a continuación. Por favor, no deje preguntas sin contestar, no existen respuestas falsas o verdaderas, correctas o incorrectas. No es necesario que escriba su nombre ¡Gracias por su colaboración!

### **SECCIÓN I. DATOS DEMOGRÁFICOS.**

*Encierra en un círculo la opción que mejor describa su situación.*

**1. Género:**

- a) Femenino                      b) Masculino

**2. Edad:**

- a) 17 – 18 años      b) 19 - 20 años      c) 21 – 22 años      d) 23 – 24 años      e) 25 o más

**3. Situación Laboral: ¿Trabajas? En caso de seleccionar No, pasa a la pregunta 5**

- a) Si                      b) No

**4. Mi ingreso mensual percibido es de:**

- a) Menos de \$ 1000    b) \$ 1000-3000    c) \$ 3001-5000    d) \$ 5001-10000    e) \$ Más de 10,000

**5. Económicamente dependo de:**

- a) Padres                  b) Familiares                  c) Esposo(a)                  d) Hijo(a)                  e) Otros

**6. El ingreso mensual que percibimos es de aproximadamente:**

- a) Menos de \$1,000    b) \$1,000-\$3,000    c) \$3,001-\$5,000    d) \$5,001-\$10,000    e) Más de \$10,000

**7. El dinero que asigno mensualmente para la escuela es de:**

- a) Menos de \$1,000    b) \$1,000-\$3,000    c) \$3,001-\$5,000    d) \$5,001-\$10,000    e) Más de \$10,000

**8. Considero que mi situación económica es:**

- a) Mala                      b) Regular                      c) Buena                      d) Muy buena                      e) Excelente

### **SECCIÓN II. ACCESO**

*Para cada enunciado encierre en un círculo la respuesta que mejor represente su postura*

**2.1. Utilizas la computadora**

- a) Si                      b) No

**2.2. ¿Cuenta con computadora propia?**

- a) Si                      b) No

**2.3. Si cuentas con ella ¿Qué presentación es?**

- a) De escritorio      b) Portátil (Laptop)      c) Ambas      d) Ninguna

**2.4. ¿Dónde usa la computadora con mayor frecuencia?**

- a) Casa      b) Trabajo      c) Ciber      d) En la escuela      e) Más de una      f) Ninguna

**2.5. ¿Con cuáles de los siguientes accesorios externos cuenta su computadora? Es posible más de una opción.**

- a) Impresora y scanner      b) Solo impresora      c) Solo scanner      d) Multifuncional      e) Ninguno

**2.6. ¿Con cuáles de los siguientes accesorios internos cuenta su computadora? (puede seleccionar más de una opción):**

- a) Reproductor de CD      b) Reproductor de CD y DVD      c) Quemador de CD Y DVD      d) Más de uno      e) Ninguno

**2.7. ¿Con qué equipo periférico cuenta?**

- a) Micrófono      b) Cámara      c) Bocinas      d) Más de uno      e) Ninguno

**2.8. Cuenta con accesorios para guardar información como:**

- a) USB      b) CD      c) Disco duro (externo)      d) Ninguno      e) Otros

**2.9. ¿Qué Sistema operativo utiliza con mayor frecuencia?:**

- a) Windows 7      b) Windows 8      c) Windows 8.1      d) Windows 10      e) Mac      f) Linux

**2.10. ¿Tiene conexión a Internet?**

- A) Si      B) no

**2.11 ¿Cada cuándo te conectas a internet?**

- A) Diario      b) Cada semana      c) Cada Quince días      d) Nunca      e.) Otra opción (especifique)
- 

**2.12. Cuando accede a Internet, ¿desde dónde lo hace con mayor frecuencia?**

- a) La casa      b) El ciber      c) En la escuela      d) Con amigos      e) Con familiares      f) En el trabajo      g) Otros. ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

**2.13 ¿En qué dispositivos utiliza más la internet? Marque una sola opción.**

Computadora de escritorio \_\_\_\_\_ Laptop \_\_\_\_\_ Teléfono inteligente \_\_\_\_\_ Tablet \_\_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_

**2.14. La velocidad de su conexión a Internet es:**

- a) Escasa      b) Regular      c) Buena      d) Muy buena

**2.15. Cuando accede a Internet, ¿Por qué medio lo hace?**

- a) Infinitum      b) Cablemás      c) Banda Ancha Móvil (BAM)      d) Conexión inalámbrica      e) Otros ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

**2.16. ¿Con que soportes tecnológicos cuenta en la universidad que lo apoyan a la hora de realizar presentaciones en el aula? (puedes marcar más de una opción):**

- a) Cámara Web  
b) Micrófono  
c) Proyector de video  
d) TV  
e) Video grabadora  
f) Radio grabadora  
g) Cámara Fotográfica  
h) Otros (especifique) \_\_\_\_\_

**SECCIÓN III: USO**

**3.1. Frecuencia de uso**

**Para cada enunciado encierre en un círculo la respuesta que mejor representa su postura:**  
**1 = Nunca      2 = Casi nunca      3 = A veces      4 = Casi siempre      5 = Siempre**

**¿Con qué frecuencia usa las siguientes aplicaciones?**

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 3.1.1. Correo electrónico en la escuela              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.1.2. Correo electrónico en la casa                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.1.3 Correo electrónico en el trabajo               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.1.4. Procesador de palabras (Word u otro)          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.1.5. Hoja de cálculo                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.1.6. Power Point                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.1.7. Chat (Messenger, Skype, otros.)               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.1.8 Base de datos                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.1.9 Navegadores (Explorer, Mozilla, Chrome, otros) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.1.10 Páginas educativas                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.1.11. Editor de páginas web                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.1.12 Otros. Por favor especifique                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

### 3.2. Objetivos de uso

¿Con qué objetivo usa la tecnología basada en computadoras?

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 3.2.1. Estudiar y hacer apuntes o tareas escolares sobre los temas vistos en clase.                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2.2. Para realizar operaciones de cálculo, porcentajes, tablas, gráficas, etc.                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2.3. Para obtener información vasta y variada   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2.4. Conseguir imágenes   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2.5. Obtener juegos   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2.6 Descargar música  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2.7 Descargar videos  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2.8. Comprar en línea   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2.9. Chatear  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2.10 Platicar en foros de discusión con fines académicos  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2.11 Trabajar de manera colaborativa  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2.12. Comunicación con familiares, amigos y compañeros de trabajo desde el chat o el correo electrónico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2.13 Aprender de manera independiente   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2.14 Revisar correo electrónico   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2.15 Intercambiar archivos  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2.16. Navegar por internet  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2.17. Entretenimiento   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2.18 ¿Otros? Por favor, especifique:  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

### 3.3. Tiempo de uso

Tiempo que utiliza para usar la computadora

3.3.1. ¿El tiempo que dedica a la semana para usar la computadora en general es?

- a) 0 - 4hrs      b) 5 - 9 hrs      c) 10 - 15 hrs      d) 16 – 20 hrs      e) más de 21 hrs

**3.3.2. ¿El tiempo que dedica a la semana para usar la computadora en actividades escolares es?**

- a) 0 - 4hrs      b) 5 - 9 hrs      c) 10 - 15 hrs      d) 16 – 20 hrs      e) más de 21 hrs

**3.3.3. ¿El tiempo que dedica a la semana para usar la computadora en otras actividades es?**

- a) 0 - 4hrs      b) 5 - 9 hrs      c) 10 - 15 hrs      d) 16 – 20 hrs      e) más de 21 hrs

### **SECCION IV. ALFABETIZACION**

**Para cada enunciado encierre en un círculo la respuesta que mejor represente su postura.**

- 1=No me siento capaz**      **2=Ligeramente capaz**      **3=Capacidad promedio**  
**4= Capacidad por encima del promedio**      **5=Altamente capacitado**

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 4.1 Se utilizar las funciones principales del correo electrónico (recibir, enviar, eliminar correos)   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.2 Soy capaz de utilizar diferentes buscadores de internet (Google, Yahoo! etc.)  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.3 Navego por internet mediante los distintos links o hipervínculos que proporcionan las páginas webs que voy visitando.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.4 Puedo crear conversaciones en línea (Chat).  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.5 Puedo organizar la información recogida de internet agregando las páginas que me interesan a favoritos.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.6 Soy capaz de descargar de Internet, programas, imágenes, clips de audio, etc.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.7 Sé realizar consulta en bases de datos en línea  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.8 Navego por Internet con diferentes navegadores como: Explorer, Chrome, Mozilla, etc.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.9 Soy capaz de utilizar las opciones de búsqueda avanzada (“y” – “o”) en diferentes buscadores en Internet (Google, Yahoo!) para refinar la búsqueda de información.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.10 Soy capaz de evaluar la autoría y la fiabilidad de la información encontrada en Internet; es decir, evaluar la relevancia de la información localizada en Internet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Aplicación de encuestas a los estudiantes de la Lic. En turismo en la UQROO**



**Fuente: Elaboración propia**

**Aplicación de encuestas a los estudiantes de la Lic. En turismo en la UQROO**



**Fuente: Elaboración propia**

**Aplicación de encuestas a los estudiantes de la Lic. En turismo en la UQROO**



**Fuente: Elaboración propia**

**Aplicación de encuestas a los estudiantes de la Lic. En turismo en la UQROO**



**Fuente: Elaboración propia**

## La Universidad de Quintana Roo



**Fuente: Elaboración propia**  
**Salones de la Universidad**



**Fuente: Elaboración propia**