



# **DIRECCIÓN AVANZADA. PRIMER CURSO ON LINE DEL SISTEMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL TURISMO (FORMATUR).**

Calidad, Currículo y Diseño Instruccional en Educación a Distancia

Autoras:

MSc. Miriam Gómez Fernández, Escuela de Hotelería y Turismo Playas del Este, Cuba, [miriamgf@ehtpe.co.cu](mailto:miriamgf@ehtpe.co.cu)

MSc. María del Carmen Pérez Cruz, Sistema de Formación Profesional para el Turismo(FORMATUR), Cuba, [maricarmen@formatur.cu](mailto:maricarmen@formatur.cu)

MSc. Digna Teresita Zamora Tabares, Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo, Cuba, [teresitazamora@eaeht.tur.cu](mailto:teresitazamora@eaeht.tur.cu)

Lic. Clara Marta Suárez López, Escuela de Hotelería y Turismo Playas del Este, Cuba, [claramarta@ehtpe.co.cu](mailto:claramarta@ehtpe.co.cu)

**Septiembre-2008**



## **Resumen**

En los últimos años, la formación continua ha crecido de forma considerable, fundamentalmente por la constante necesidad de adaptación y cualificación de las organizaciones empresariales y sus equipos a un entorno cada vez más cambiante y competitivo, a la vez estas mismas condiciones conducen a que los equipos de directivos utilicen más tiempo en la gestión de recursos y personas con la consecuencia de limitaciones de tiempo para la formación personal, a veces está tan preocupados con la formación de sus equipos de colaboradores que no pueden atender la propia formación. Surge entonces la educación a distancia como opción útil de capacitación. Estas son las razones que motivaron la concepción y puesta en práctica del

curso a distancia, cuya experiencia de aplicación aborda este trabajo.

El curso de Dirección Avanzada que exponemos es la expresión del trabajo de un grupo de profesoras del Dpto. de Gestión de la Escuela de Hotelería y Turismo Playas del Este, Cuba, perteneciente al Sistema de Formación Profesional para el Turismo (FORMATUR) , para ello, tuvo en cuenta un diagnóstico previo a su implementación, además fue validado y rediseñado para sus siguientes ediciones utilizando técnicas como el cuestionario, la entrevista grupal de forma presencial e individual mediante correo electrónico además de un cuestionario de validación.

## **Palabras Claves:**

- Teleformación
- Educación a Distancia
- Formación de Directivos
- Gestión Empresarial
- Dirección Avanzada



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

## **INTRODUCCIÓN.**

El desarrollo vertiginoso del conocimiento y las condiciones actuales para asimilarlos, conducen hacia la búsqueda de nuevos métodos y medios para el aprendizaje, en este entorno la educación a distancia se presenta como un recurso muy valioso para que esos conocimientos lleguen a mayor cantidad de personas y fomentar de esta manera la responsabilidad y gestión de sus propios aprendizajes.

Nuestra escuela que pertenece al Sistema de Formación Profesional para el Turismo, en lo adelante FORMATUR, tiene la misión de capacitar a los recursos humanos del turismo, los cuales por sus condiciones de trabajo requieren de métodos flexibles de aprendizaje. Si estas reflexiones son consideradas para el caso de los directivos, se comprende, aún más cuán importante es concebir formas de aprendizaje que cumplan con mayor exactitud con sus necesidades.

En años anteriores la Escuela de Hotelería y Turismo de Playas del Este contempló una estrategia para desarrollar la educación a distancia en el entorno que ocupa. Esta estrategia consideró en lo esencial:

- Disponer de un grupo de profesores y especialistas con la preparación necesaria para lograr el objetivo estratégico de ofrecer cursos bajo esta modalidad de enseñanza.
- Ofrecer a los mercados metas susceptibles a esta modalidad de autoaprendizaje, productos motivadores.
- Desarrollar alianzas y colaboraciones con otras instituciones y escuelas de FORMATUR, con experiencia en la actividad.
- Adaptar a las condiciones tecnológicas imperantes los productos, pero a su vez, flexibilizarlos en la medida que la tecnología lo permita.
- Crear equipos multidisciplinarios para el desarrollo de productos aplicando un enfoque de proyectos para su organización y control.

Es importante señalar que se inicia la preparación de un grupo reducido de profesores a través de cursos, diplomados y maestrías en la modalidad on line, con vistas a aprender vivenciando, la experiencia de una formación de este tipo y se elabora un proyecto de curso orientado a los directivos y especialistas del turismo con una preparación básica en Gestión Empresarial y Planeación Estratégica, partiendo de la necesidad de actualizarlos en las últimas tendencias de la dirección y a partir de la situación real en cuanto a disponibilidad de tiempo de estos directivos para su capacitación. Así surge el curso de postgrado Dirección Avanzada, tomando como fuente bibliográfica libros de texto y materiales que reflejan las tendencias más actuales en la gestión empresarial. Se han desarrollado tres ediciones del citado curso y están creadas las condiciones para sistematizar algunas experiencias en el desarrollo de este tipo de enseñanza.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

## **LA FORMACIÓN A DISTANCIA A TRAVÉS DE INTERNET**

La sociedad de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (T.I.C.) ha traído consigo numerosos cambios en muchos aspectos. El ocio, el comercio, la publicidad, la educación, etc, encuentran en las T.I.C. un entorno relativamente nuevo en el que pueden poner en marcha formas y estrategias diferentes a las usadas tradicionalmente para llamar la atención y atraer a nuevos "clientes".

En el terreno educativo no es muy diferente. Una de las principales ventajas de la teleformación a través de Internet es la democratización de la enseñanza. Gracias a ella un mayor número de personas puede acceder a la formación, puesto que desaparecen las barreras espacio-temporales. No hay límites para la comunicación, el intercambio de ideas y experiencias y el acceso a un gran número de información, etc. De esta forma, personas que antes tenían dificultades para estar en contacto continuo con los procesos de formación por diferentes circunstancias tales como, desplazamiento al centro donde se imparten los cursos, escasez de tiempo, incapacidad física para asistir a clases, etc. tienen ahora todo un abanico de posibilidades puestas a su disposición para una continua formación.

Así el usuario tiene la posibilidad de la elección del curso que le interesa realizar sin tener que pensar en problemas de desplazamiento físico a un determinado lugar, sin problemas de tiempo ni de horarios ya que Internet está disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana, puesto que lo puede realizar en casa o en el lugar de trabajo a la hora que le interese, en el tiempo que tenga libre, etc. De esta manera, se puede aprovechar mucho mejor el tiempo libre y el tiempo dedicado a la formación. Es importante señalar que existen otras alternativas como el curso en formato de CD para aquellas personas que no tengan acceso a Internet.

Otra de las características de los cursos vía Internet, es que suelen ser interactivos, donde se ofrece al usuario varias opciones y menús alternativos que ayudan a que los alumnos pueden elegir su propio itinerario de formación, según sus propias necesidades e intereses personales. Además haciendo uso de las herramientas que Internet nos ofrece, el usuario puede establecer contacto directo con la persona responsable del curso de manera rápida y fácil a través de servicios como chat, foros, correo electrónico, etc. Gracias a estos servicios los estudiantes pueden tener un continuo seguimiento y asesoramiento por parte de los tutores del curso. También es importante señalar como los alumnos tienen la posibilidad de estar en contacto con otros estudiantes, por lo que se fomenta un trabajo cooperativo, los alumnos pueden intercambiar sus ideas y conocimientos, proponer temas en común, consultar dudas, trabajar en grupo "virtualmente", entre otras ventajas.

En el informe de la Comisión creada por la UNESCO, y liderada por Jacques Delors, titulado "La educación encierra un tesoro", se afirma lo siguiente: "la Comisión desea poner claramente de relieve que esas nuevas tecnologías están generando ante nuestros ojos una verdadera revolución que afecta tanto a las



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

actividades relacionadas con la producción y el trabajo como a las actividades ligadas a la educación y a la formación... Así pues, las sociedades actuales son de uno u otro modo sociedades de información en las que el desarrollo de las tecnologías puede crear un entorno cultural y educativo capaz de diversificar las fuentes del conocimiento y del saber"<sup>1</sup>. En el caso de los mercados formativos, la importancia de Internet procede fundamentalmente de la primera dirección, pues las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han posibilitado el desarrollo de un modelo completamente nuevo de formación que aprovecha las ventajas de la red, es lo que conocemos como e-learning o formación on-line.<sup>2</sup>

### **Antecedentes y Experiencias del curso de Dirección de Avanzada.**

En los últimos años, la formación continua ha crecido de forma considerable, fundamentalmente por la constante necesidad de adaptación y cualificación de las organizaciones empresariales y sus equipos a un entorno cada vez más cambiante y competitivo, a la vez estas mismas condiciones conducen a que los equipos de directivos utilicen más tiempo en la gestión de recursos y personas con la consecuente limitación de tiempo para la formación personal, a veces están tan preocupados con la formación de sus equipos de colaboradores que no pueden atender su propia formación. Surge entonces la educación a distancia como opción útil de capacitación para este público. Estas son las razones que motivaron la concepción y puesta en práctica del curso a distancia, cuya experiencia de aplicación reseña este trabajo.

Se realizó un diagnóstico mediante la aplicación de un cuestionario para valorar las posibilidades de impartición de un curso a distancia en la temática concebida (Anexo 1) tomando como referencia las condiciones tecnológicas, conocimientos informáticos del público objetivo (directivos del sector turístico) y la demanda de un curso con esa temática.

Los resultados obtenidos condujeron al diseño de un curso dirigido a directivos y especialistas con una formación básica en Planeación Estratégica, utilizando la modalidad de educación a distancia a través de la Web de nuestro centro la Escuela de Hotelería y Turismo Playas del Este ([www.ehtpe.cu](http://www.ehtpe.cu)). El curso constó de tres temas, a los que se accede desde la página inicial del curso (Anexo 2)

El primer tema introduce al estudiante en interiorizar la necesidad del cambio de los modelos de dirección actuales y las estrategias principales a seguir para manejarlos adecuada y oportunamente (Anexo 3). A partir del análisis de artículos con actualidad en el tema, los estudiantes deben reflexionar y evaluar críticamente en sus instalaciones turísticas los contenidos estudiados. La guía didáctica del tema conduce al alumno por los diferentes tópicos garantizando su orientación.

<sup>1</sup> Delors Jacques, "La educación encierra un tesoro", Informe de la Comisión UNESCO, 1996, Pág, 198.

<sup>2</sup> Martín Pablo, El papel de Internet en la intermediación de los mercados formativos, Boletín Educaweb, 31-1-2005





29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

El tema 2 aborda los aspectos relativos al liderazgo para el cambio y para el nuevo modelo de democracia organizacional que se plantea en la bibliografía básica, a través de cuatro unidades didácticas, donde el cursista debe, entre otras cosas, autodiagnosticarse, como condición necesaria para convertirse en agente de cambio.

El tercer tema introduce al alumno en el modelo de Integración Estratégica, la integración estratégica de la tecnología, las finanzas y las habilidades de dirección que pueden transformar rápidamente las funciones, los roles, y las asociaciones organizacionales, y el contexto en el cual surgen. Esta integración estratégica puede crear valor al ofrecer nuevas formas de hacer negocios y permitir a los diferentes departamentos, divisiones, y funciones de negocio, comprenderse mejor y colaborar más efectivamente. Puede crear infraestructuras de información, que lleven a mayor flexibilidad y respuesta organizacional, planificación de la producción, información para la evaluación del funcionamiento, oportunidades para asociaciones internas, reconocimiento de la parte humana del cambio tecnológico. Puede introducir nuevos productos y servicios, e incrementar grandemente la satisfacción del consumidor.

El público hacia el cual se dirigió el curso fueron directivos del sector turismo con experiencia en la actividad de dirección, teniendo en cuenta que a nuestros directivos se les exigen determinadas competencias:

- relativas al ser (actitudes personales),
- relativas al saber (conocimientos y formación profesional)
- relativas al saber hacer (habilidades y experiencia).

Desde el punto de vista de las cualidades personales surgen como más importantes la flexibilidad - vista como la capacidad adaptativa al cambio-, la creatividad, la rapidez para tomar decisiones y actuar, la capacidad de negociación, el liderazgo y la capacidad de ser receptor de motivación y motivar a los subalternos.

Se reconoce también la necesidad de que un gerente posea capacidades analíticas y creativas tales que le permitan la corrección en sus análisis de los datos del presente y su proyección hacia el futuro, armando escenarios posibles y definiendo estrategias. Se exige también la capacidad de tener un pensamiento organizado y un sistema de reflexión para vincularse objetivamente con la realidad.

Por ello nos planteamos una modalidad de enseñanza que cumpliera con los requisitos anteriormente mencionados. Para el caso que nos ocupa se pensó en una formación que conjugara aprendizaje e investigación para aumentar la capacidad de análisis y a la vez dar entrenamiento para manejar situaciones estratégicamente.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

La exigencia de formar directivos que respondan a las nuevas necesidades y tendencias plantea, asimismo, el reto de revisar el paradigma educativo que por muchos años se ha seguido.

Estos cambios de perspectiva de la educación, constituyen tendencias que progresivamente nos conducen a introducir modificaciones en las formas de planear, organizar, ejecutar y controlar los servicios educativos que se ofrecen así como las acciones de formación que se realizan al interior de las instalaciones turísticas para capacitar, desarrollar y acrecentar el nivel de conocimientos de su personal, por ello, se utilizaron diversos métodos de modo que se cumplieran los objetivos y se asimilaban convenientemente los contenidos, partiendo de determinadas condiciones:

1. Que los cursistas aplicaran los contenidos a su realidad gerencial particular en una modalidad que devino formación-acción, en la que a la vez que fueran asimilando los conocimientos fueran instrumentando su aplicación práctica.
2. Que se promoviera la interacción entre cursistas y de estos con los profesores tutores.

Actualmente el individuo debe poner de manifiesto sus conocimientos, experiencias, habilidades y potencialidades en función de la organización, de manera que no sólo siga procedimientos y repita secuencias de trabajo, sino que también aporte sus conocimientos al análisis y solución de los problemas organizacionales y la toma de decisiones.

En la metodología del curso predominaron entonces, acciones dirigidas a la aplicación de los conocimientos, se dosificó el contenido por lecciones (unidades didácticas) cumpliendo con la ley del proceso de enseñanza aprendizaje que contempla la unidad entre objetivos-contenidos-métodos-medios y evaluación y para facilitarles a los estudiantes un estudio dosificado que ellos podrían autodirigir de acuerdo a su propio ritmo de aprendizaje.

Para aplicar el principio del directivo como sujeto de su propio aprendizaje, se instrumentaron diversas actividades que aparecían en la guía correspondiente, (Anexo 4), así, por ejemplo, en el tema 2 debían elaborar un ensayo acerca de sus percepciones de la manifestación del liderazgo ubicuo vinculador en sus organizaciones o en el tema 1, participar en un foro de debate. Es necesario plantear que todas las actividades evaluativas realizadas estimularon la creatividad y los procesos de autovaloración de los cursistas.

Fueron de gran valor dos recursos que se agregaron a la segunda edición del curso una vez validado el primero: la *sección del alumno*, con el fin de propiciar la interacción humana a lo largo del curso y que el proceso fluyera de alumno-profesor y alumno-alumno (Anexo 5)

Otro recurso innovador fue la creación de una *ayuda informática* al comprobar la necesidad que existía de explicar algunas herramientas de este tipo que los



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

estudiantes utilizarían en el desarrollo del curso y de las cuales en ocasiones no existía dominio, (Anexo 6).

Se incluyó una *sección de avisos* con el objetivo de informar a los estudiantes acerca de particularidades del curso, por ejemplo, cómo matricular, expiración de plazos de evaluación, etc.

Las tutorías fueron realizadas por tres profesoras que mantuvieron una sistemática comunicación con el grupo de estudiantes garantizando una retroalimentación específica en el desempeño de cada uno de ellos en un plazo breve (no se sobrepasaban las 48 horas), se realizaban correcciones, comentarios de las respuestas, así como se estimulaba con nuevas preguntas a la complementación de ideas y a la ejemplificación. También se intercambiaron criterios sobre la aplicación de instrumentos que los alumnos empleaban en sus organizaciones y cuyos resultados compartían con el equipo de tutoras y los demás estudiantes.

## **RESULTADOS.**

Se han realizado tres ediciones de cursos a distancia con una matrícula de 36 alumnos. Como parte del proceso de retroalimentación al finalizar cada una de las ediciones se aplicaron métodos tales como la entrevista grupal presencial con una parte de los egresados y una entrevista individual a través del correo electrónico con los que no podían garantizar su presencia, las opiniones planteadas se refirieron a los siguientes aspectos:

- La formación virtual brinda una oportunidad para plantear ideas, hacer reflexiones que en ocasiones la formación presencial no facilita, a partir de un convenio de confidencialidad, no explícito, con el tutor y que se devela en la medida que se desarrolla la comunicación y atención on line.
- Actualidad de los temas, donde cada uno se vincula a la realidad laboral de cada participante, aportando elementos posibles de aplicar en las realidades de sus organizaciones.
- Resultó muy novedoso el tema de Inteligencia Emocional y la forma autoevaluativa en que se abordó en el desarrollo del curso.
- El sistema de tutorías propició un acercamiento directo con el profesor y facilitó retroalimentación rica y variada sobre el desempeño del estudiante.
- Las actividades que más agradaron a los alumnos fueron aquellas que facilitaron la autovaloración, por ejemplo ejercicios donde analizaron su inteligencia emocional y otros donde tenían que aplicar contenidos en el contexto de las organizaciones que dirigían.

Se diseñó también un Cuestionario para contrastar la percepción de una muestra de estudiantes de las distintas ediciones del curso. Se significa que el 60% de la muestra está compuesta por docentes lo cual le concede a su valoración prácticamente la categoría de expertos. Los resultados se presentan en una tabla que aparecen en el anexo 7. En general los aspectos evaluados se comportaron satisfactoriamente, no obstante aquellos aspectos en los que no se obtuvo





29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

puntuaciones entre 9 y 10 fueron analizados y tomados en cuenta para las siguientes ediciones.

### **Rediseño del curso:**

- Sobre la marcha se rediseñaron aspectos referentes a las actividades programadas y se reajustaron los plazos, cumpliéndose así la particularidad de este tipo de formación de que los propios alumnos imponen su ritmo de aprendizaje.
- El ajuste de las condiciones de navegabilidad y la nueva opción de ofrecer el curso en formato de CD para aquellas organizaciones que tuvieran limitaciones en el acceso a Internet.
- El rediseño de la página WEB del curso donde se incluyó apoyo informático, sección del alumno y otros aspectos que Ud. podrá comprobar visitando [www.ehtpe.co.cu](http://www.ehtpe.co.cu), en Curso Dirección Avanzada y navegando en dicha página.

### **Conclusiones**

- El trabajo resulta novedoso por ser el primer intento en el sistema FORMATUR y en el Sistema Cubano del Turismo de adoptar nuevas formas de capacitación a directivos y abrió las puertas a una revolución en esta área en coherencia con los programas sobre la Informatización de la Sociedad Cubana.
- El curso reúne los requisitos esenciales y principios de la teleformación.
- Las experiencias acumuladas demuestran que un sólido trabajo en equipo de profesores-tutores, con una atención inmediata a los alumnos on line y un curso flexible y ajustado a las necesidades del cliente son las bases del éxito de este tipo de enseñanza en la empresa.

### **Bibliografía**

- Adell, J. (1995), "La navegación en el World-Wide Web: implicaciones para el diseño de materiales educativos".
- Aretio, Lorenzo. (2003). Educación a distancia hoy, UNED, compilación realizada por la EAEHT.
- \_\_\_\_\_ El Máster en enseñanza y aprendizaje abiertos y a distancia impartido por la UNED
- Barceló Manresa, G. y Sánchez-Monge, A (1999): Evaluación de la herramienta Web Course Tool o WebCT. La experiencia de la Universidad de Islas Baleares, España.
- Briones, Guillermo: 1995, Preparación y evaluación de proyectos educativos, editado por el Convenio Andrés Bello.
- E-learning, predicciones para el 2005, e-learningamericalatina.com



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- Gallego Rodríguez, Pablo. Educación y Nuevas Tecnologías, Universidad San Pablo-CEU. - 2005, Boletín Educaweb.com
- Gallego, D. y C De Alonso (1997). Estilos de aprendizaje y diseño de material impreso para la Educación a Distancia, en García Aretio, L. (1997), El material impreso en la enseñanza a distancia. Madrid: UNED.
- La formación a distancia, Knowledge Manager.com
- La importancia de los contenidos para el éxito del e-learning, Boletín educaweb.com, enero 2005
- Noa Luisa A y Jorge E. Gil. "El ABC de las Nuevas Tecnologías" (2002). Facultad de Educación a Distancia, Universidad de la Habana (Cuba),
- Reflexiones sobre cursos online y profesores virtuales, en WWW.elearningamericalatina.com
- Cloke, Kenneth y Goldsmith, Joan. El fin del Management... y el surgimiento de la democracia organizacional. Guía práctica para el puesto de trabajo del futuro. CCDE. MES, 2001.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

**Anexos.**

**Anexo 1**

Con el objetivo de ganar en claridad en cuanto a la posibilidad de ofertarle una capacitación a través de cursos de Educación a Distancia, (los cuales ocurren sin la presencia permanente del profesor, haciendo uso de la tecnología actual y sin entorpecer en gran medida su horario laboral), agradeceríamos que nos diera sus criterios, acerca de los aspectos que a continuación se tratan:

INSTALACIÓN: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

1. ¿Estaría dispuesto y motivado a realizar algún curso utilizando esta vía?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
2. Según su criterio, ¿En qué medida usted conoce acerca del trabajo con la microcomputadora, sus partes y funcionamiento?  
(Marque con una X una sola respuesta)  
a) \_\_\_\_\_ mucho  
b) \_\_\_\_\_ bastante  
c) \_\_\_\_\_ poco  
d) \_\_\_\_\_ ninguno  
e) \_\_\_\_\_ no sé, tengo dudas
3. ¿Cómo usted cree que posee estos conocimientos?:  
(Marque con una X una sola respuesta)  
a) \_\_\_\_\_ Solo Teórico  
b) \_\_\_\_\_ Solo Práctico  
c) \_\_\_\_\_ Tanto Teórico como Práctico  
d) \_\_\_\_\_ No sé, tengo dudas
4. A continuación relacionamos diferentes programas de computación. Evalúe a cada uno según el grado de conocimiento que usted tiene de los mismos.  
(Marque en cada programa con una X, una sola casilla)

	<b>Programas</b>	<b>Mucho</b>	<b>Bastante</b>	<b>Poco</b>	<b>Ninguno</b>	<b>No sé, tengo dudas</b>
	Programa 1					
	Programa 2					
	Programa 3					
	Programa 4					
	Programa 5					
	Programa 6					
	Programa 7					

**Programa 1**

**Sistema operativo (Windows)** para realizar operaciones con ficheros y carpetas (copiar información en los discos, trasladarla a otro lugar, nombrar la información, eliminarla, etc.)

**Programa 2**

**Word.** Programa para elaborar un documento que contenga texto, imágenes, gráficos y tablas

**Programa 3**

**Excel.** Programa para elaborar hojas de cálculo que permitan la introducción de datos que puedan ser calculados automáticamente y realizar gráficos de forma rápida a partir de ellos (fichas de costo, contabilidad, análisis de ingresos, fichas técnicas, trabajo con información en la carpeta, etc.)

**Programa 4**



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

**Power Point.** Programa para elaborar presentaciones de diapositivas en un ambiente animado y agradable (promoción de un producto, apoyo a impartición de conferencias, dirigir información a un determinado auditorio teniendo en cuenta las técnicas de diseño, análisis psicológico, etc.

**Programa 5**

**Access.** Programa para elaborar y explotar bases de datos .(estos programas son de utilidad cuando se dispone de una gran cantidad de datos a los cuales se debe tener acceso, modificar, o incrementar, así como realizar informes a partir de los mismos y otras operaciones relacionadas con estos.

Programa 6

**Redes y correo electrónico.** Programas que permiten la comunicación entre las computadoras

**Programa 7**

**Explorer.** Programas que permiten la navegación en Internet

5. Marque con una X los medios tecnológicos de que dispone

- Computadora para su trabajo únicamente personal
- Computadora compartida con otras personas
- Correo electrónico
- Acceso a Internet
- Equipo de Video
- Scanner

6. Seleccione a continuación, los cursos que desearía realizar utilizando la Educación a Distancia

- Producto Turístico
- Competencias Laborales
- Informática Básica
- Dirección Avanzada
- La Gestión de los Recursos Humanos
- Técnicas de Dirección

7. ¿Qué otros cursos le gustaría recibir por esta vía?

¡Agradecemos su colaboración y estamos seguros que su información será de vital importancia para el desarrollo de estos cursos!



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

## Anexo 2 PÁGINA INICIAL

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window. The title bar reads 'Curso: Dirección Avanzada - Microsoft Internet Explorer'. The address bar shows the URL 'http://www.ehtpe.co.cu/ED%20Direccion%20Avanzada/Inicio.htm'. The page content includes a logo for 'Playas del Este Escuela de hotelería y turismo', the course title 'Curso de Dirección Avanzada', and a navigation menu with links: 'Inicio', 'Guía Didáctica', 'Guía de Actividades', 'Sección del Alumno', 'Sección de Avisos', 'Bibliografía', 'Ayuda Informática', and 'E-mail del Tutor'. The main content area is divided into two columns. The left column, with an orange background, contains sections for 'Objetivos Generales', 'Contenido' (listing three topics: '¿Hacia dónde vamos?', '¿Quiénes nos conducen?', and '¿Cómo vamos?'), and 'Equipo Técnico y Tutores' (listing Ms. Digna Temesita Zamora, Ms. Miriam Gómez, Ms. María del Carmen Pérez, Dpto. Informática, and Lic. Clara María Suárez López). The right column features a large graphic with the text 'Dirección Avanzada' overlaid on a collage of images related to the course. The Windows taskbar at the bottom shows several open applications and the system clock at 8:51 AM.





29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

### Anexo 3 Ejemplo Guía didáctica Tema 1

Curso: Dirección Avanzada - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Dirección <http://www.ehtpe.co.cu/ED%20Direccion%20Avanzada/inicio.htm>

Playas del Este  
Escuela de hotelería y turismo

**Curso de Dirección Avanzada**

Playas del Este

Inicio Guía Didáctica Guía de Actividades Sección del Alumno Sección de Avisos Bibliografía Ayuda Informática E-mail del Tutor

**Objetivos Generales**

**Contenido**

Tema 1: ¿Hacia dónde vamos?  
Tema 2: ¿Quiénes nos conducen?  
Tema 3: ¿Cómo vamos?

**Equipo Técnico y Tutores**

Profesores: Dirección  
Msc. Digna Teresita Zamora  
Msc. Miriam Gómez  
Msc. María del Carmen Pérez  
Data, informática:  
Lic. Clara María Suárez López

**Tema 1: ¿Hacia dónde vamos?**

**Objetivo:** Identificar las características de las transformaciones organizacionales en las empresas turísticas para los próximos años.

**Introducción:** Las organizaciones transitan por un conjunto de etapas en función del desarrollo tecnológico y social de su entorno. A partir de esta evolución las empresas deben enfrentar el futuro con determinadas estrategias. ¿Cuáles serían?

**Clase 1:** ¿A donde vamos desde aquí?  
**Clase 2:** Empresa a la velocidad del pensamiento.  
**Clase 3:** Competitividad y Desarrollo de Producto Turístico.

**Duración del Tema:** 21 días a partir de la fecha de comienzo: 1 de junio 2004  
**Evaluación:** La evaluación del tema estará en correspondencia con la participación de cada alumno en el Foro debate y las respuestas a las actividades.  
**Nota:** Cualquier cambio se les informa en la sección de avisos.

### Anexo 4: Ejemplo Guía de actividades

Guía de Actividades

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Dirección <http://www.ehtpe.co.cu/ED%20Direccion%20Avanzada/contenido/actividad.htm>

Playas del Este  
Escuela de hotelería y turismo

**Curso de Dirección Avanzada**

Playas del Este

Inicio Guía Didáctica Guía de Actividades Sección del Alumno Sección de Avisos Bibliografía Ayuda Informática E-mail del Tutor

**Tema 2: ¿Quiénes nos conducen?**

**Objetivo:** Identificar las características del liderazgo en la nueva empresa.

**Actividad No. 1:** Una vez concluido el estudio de la clase 1 responda:

1. Elabore un **ensayo** en el que analice si en su organización existen condiciones para que germine este tipo de liderazgo.

**Actividad No. 2:** Busque información sobre coaching. Le remito a los artículos La verdad del coaching y los diez mitos del coaching, incluidos en la bibliografía del curso o a los siguientes sitios de Internet [areaRH.com](http://areaRH.com), y explique en qué consiste y cuáles posibilidades le reconoce para el desarrollo del liderazgo.

**Evaluación del Tema:**  
La evaluación del tema estará en correspondencia con las respuestas de las actividades.

**Duración del Tema:** Los contenidos de este tema deberán ser vencidos en 21 días a partir del día de inicio del curso.  
**Fecha inicio del tema:**



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

### Anexo 5: Sección del Alumno

Nombre	Instalacion	Cargo
Ruben Jimenez Chapotin	Hotel Tryp Cayo Coco	Subdirector General
Nancy Sanchez Carvajal	Hotel Tryp Cayo Coco	Subdirector Alojamiento
Oscar Delgado Castellon	Hotel Tryp Cayo Coco	Subdirector Serv. Tecnicos
Yaroki Dominguez Torres	Hotel Tryp Cayo Coco	Jefe de Almacen
Carlos Zalazar Ferrer	Hotel Tryp Cayo Coco	2do jefe Recepcion
Miriam Alfonso Padron	Hotel Tryp Cayo Coco	Cajero Carpetero Alojamiento
Lenka Chipi Leiva	Hotel Tryp Cayo Coco	Capacitación
Madelin Lopez Almanzar	Hotel Tryp Cayo Coco	Ejecutivo de Ventas
Iris Lorenzo Iglesias	Hotel Tryp Cayo Coco	Subdirector Rec Humanos
Guillermo Rodriguez Casa	Hotel Tryp Cayo Coco	Jefe de Jardinera
Mayra Figueral Freire	Agencia de Viajes	Jefe Dpto. Facturación
Maria Eugenia Raxach Minguez	Agencia de Viajes	Esp. Informatica
Darelys Leiva Castro	Comp. Hotelero El Senador	Ing. Industrial
Arelvys Gonzalez Gonzalez	Comp. Hotelero El Senador	Ing. Quimico
Mayelin Trujillo Rojas	Comp. Hotelero El Senador	Ing. Industrial
Yadir Gonzalez Ávila	Nautica. Cienno de Ávila	Ing. Industrial

### Anexo 6: AYUDA INFORMÁTICA

**Índice de Ayuda:**

- ¿Qué es un navegador o visualizador de páginas Web? ¿Cómo trabajar con el Internet Explorer?
- ¿Qué es el Correo electrónico? ¿Cómo enviar un mensaje por correo electrónico al tutor? ¿Cómo enviar un mensaje adjunto?
- ¿Qué son las palabras claves o calientes?
- Los Hipervínculos o Links.
- ¿Cómo podemos hacer búsquedas en la Internet?
- ¿Cómo movemos a través del curso utilizando los hipervínculos y los Menús?
- Glosario de términos informáticos.

**¿Qué es un navegador o visualizador de páginas Web? ¿Cómo trabajar con el Internet Explorer?**

Un navegador o visualizador de páginas Webs es un programa que nos permite que podamos ver el contenido de una página Web o documento HTML , como por ejemplo el Microsoft Internet Explorer o Netscape Navigator, que casi todos debemos tener en nuestra PC instalado.

El navegador o como también se conoce, explorador de Internet, además de permitirnos viajar por nuestro curso nos da la



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

## Anexo 7

### Tabla del procesamiento del Cuestionario a alumnos

Variable	No estudiantes/Presencia de Indicadores
<b>Objetivos</b>	(10) Cumplibles (10) Comprensibles (10) Motivadores
<b>Contenidos</b>	(10) Pertinentes, actuales y útiles (10) Claridad en su presentación (10) Autoaprendizaje, la crítica, el análisis y la investigación (9) Flexibles (10) Lenguaje claro y directo
<b>Métodos</b>	(9) Trabajo colaborativo y cooperativo (8) La interacción y el intercambio de información a través de las tecnologías (10) Participación activa del alumno (10) La capacidad de resolver problemas de forma creativa
<b>Actividades</b>	(10) Auto aprendizaje (10) Interacción y comunicación <b>entre alumnos</b> y tutores (10) Eficaces para el aprendizaje (9) Variadas y en número adecuado
<b>Evaluación</b>	(10) Retroalimentación oportuna y constructiva (10) Información clara a estudiantes sobre formas de evaluación (10) Valoración permanente de las actividades y participaciones
<b>Relaciones Alumno/Tutor</b>	(10) Valoraciones individuales y globales de las actividades (10) Preguntas y respuestas a las dudas de los alumnos (9) Accesibilidad (10) Diálogo y retroalimentación frecuente a través de los medios electrónicos asincrónicos y/o sincrónicos (9) Estimulo y mantenimiento del interés del alumno
<b>Recursos didácticos on line</b>	(10) Entorno tecnológico amigable, rápido y funcional (8) Navegabilidad (10) Calidad de los textos expositivos, esquemas, ejemplos, mapas conceptuales, palabras de glosario, notas al pie, archivos de descarga, enlaces Web, etc. (9) Calidad del entorno visual