

Perspectivas de la educación basada en entornos virtuales.

Perspectivas de la educación basada en entornos virtuales. Un desafío de la Universidad del siglo XXI para acompañar el desarrollo regional del turismo

Por Noemí Wallingre

Sobre la autora

Noemí Wallingre es Licenciada en Turismo y Magíster en Desarrollo Local (UNSAM-UAM). Profesora regular Universidad Nacional de Quilmes; Universidad del Salvador y Universidad Autónoma de Entre Ríos, Argentina. Directora de Maestría en Desarrollo y Gestión del Turismo, Universidad Nacional de Quilmes. Directora Licenciatura en Hotelería y Turismo, Programa Universidad Virtual de Quilmes. Coordinadora técnico y pedagógica de implementación Educación Virtual, Universidad Autónoma de Entre Ríos, Facultad Ciencias de la Gestión, Subsede Villaguay. E-mail: nwallingre@unq.edu.ar; nwallingre@yahoo.com.ar

Palabras Claves: Educación virtual. Desarrollo. Educación. Turismo. Región.

Resumen

La República Argentina enfrenta el reto de ingresar a una nueva centuria de su existencia como nación. Desde su independencia en 1816 el país ha marcado la diferencia respecto de otras naciones debido a que el sistema educativo fue considerado clave para su futuro y para el progreso de sus habitantes. El temprano desarrollo de la educación identificó a la Argentina junto a las naciones de mayor nivel de alfabetización del mundo, a partir de garantizar la educación pública y procurar

lograr la igualdad para todos los habitantes. En el siglo XXI, tiene en ese sentido que resignificar la prioridad asignada a la educación para que le permita enfrentar los nuevos desafíos facilitando su acceso a la totalidad de la población.

Como el escenario mundial transita importantes y dinámicos cambios, el acelerado avance tecnológico y la necesidad de centrar la prioridad en el conocimiento, son factores fundamentales de este siglo. Asimismo el desarrollo y el crecimiento poblacional empujan a la humanidad hacia una mayor descentralización territorial, a la búsqueda de una mejor distribución de los recursos y a la generación de nuevos sectores productivos que permitan favorecer la mejora en las condiciones de vida y la equidad social.

En paralelo irrumpieron nuevos espacios formativos que permiten acompañar los procesos de desarrollos regionales. Desde hace apenas una década, de la mano de los avances tecnológicos, Argentina incorporó la educación basada en entornos virtuales como una alternativa a la educación presencial que permite ampliar las posibilidades y el horizonte del conocimiento involucrando tanto a la educación como a la formación y la capacitación¹.

En este contexto la universidad pública, debe acompañar las transformaciones y los cambios de la sociedad. Debe constituirse en la

¹La educación escolar es promovida por instituciones públicas o privadas con el fin de formar a las personas para insertarlos en el ámbito del trabajo y en la sociedad, tiende a una perspectiva más general que les facilite los instrumentos que les permita interpretar, evaluar y analizar un nuevo conocimiento al desarrollar su capacidad crítica. Contempla dos niveles: la educación básica y superior, ésta última incluye la formación de grado y posgrado. La capacitación (en algunas empresas se denomina entrenamiento), según el diccionario es habilitar o hacer apto para una cosa; se limita a transmitir a las personas habilidades prácticas específicas para determinado desempeño y se condice con los requerimientos 'del mundo laboral'. La capacitación es más restringida y la educación es más amplia, más compleja y precede a la capacitación. Mientras que la formación es el modo o a la manera de adquirir conocimiento profesional (Mota, 2004), por lo que tiene lugar una formación inicial o continúa. "La primera se refiere a la formación de base necesaria para el desarrollo del conocimiento y destrezas para un determinado nivel de capacidad y responsabilidad, de acuerdo con el perfil profesional de la ocupación; y por formación continua se entiende la cualificación que debe obtener el trabajador para responder a las exigencias nuevas, debido a los cambios en las técnicas y en la organización del trabajo." (Rojo, 2003)

locomotora, que no solamente acompaña sino que también puede tomar la iniciativa de anticiparse respecto de la formación para esos cambios. Por ello, la alternativa de la educación virtual basada en entornos virtuales permite acercar a los distintos territorios una importante contribución constituyéndose en una nueva frontera en la consolidación de los procesos de formación.

Esta comunicación se focalizará en analizar algunos aspectos referidos a los avances del conocimiento como relevantes para el desarrollo regional, y en el aporte que la educación basada en entornos virtuales puede realizar para favorecer el desarrollo regional del turismo en Argentina. Se esbozarán además sintéticamente los aspectos que identifican a la modalidad de educación basada en entornos virtuales y se procederá a describir la implementación del Proyecto Piloto de Educación Virtual de apoyo al desarrollo regional del turismo, implementado por la Facultad de Ciencias de la Gestión de la Universidad Autónoma de Entre Ríos.

Los avances en el conocimiento como aporte al desarrollo regional

La evolución de la humanidad, y de los antepasados y pioneros de nuestras regiones, no necesitaron del conocimiento² sostenido en la educación y la capacitación, como requisito imprescindible para gestar el desarrollo socioeconómico. Sin embargo, pudieron alcanzar un nivel de calidad de vida de acuerdo con cada época. Primero fueron los tiempos de la revolución agrícola, que más tarde derivó en la revolución industrial, con sus consecuencias y transformaciones a las que la humanidad debió adaptarse, educarse y capacitarse para enfrentarla. Transitando un nuevo milenio el planeta se encuentra nuevamente frente a un gran desafío. A los períodos agrícola e industrial se sumó la denominada 'revolución de los servicios', que sin duda acompañará el destino futuro de las naciones.

Además este período se sustenta en la preponderancia que tiene el conocimiento y en el requerimiento de recursos humanos altamente formados, especializados y familiarizados con la tecnología. Los tiempos de los pioneros ya no son tales y "es imposible no relacionar el desarrollo económico de las

²Para este caso el conocimiento es interpretado de forma amplia como el entendimiento, la inteligencia, la razón natural y la acción o el efecto de conocer y saber que forman parte del patrimonio cultural de la humanidad, saberes que se obtienen mediante la experiencia, la observación, el estudio y la ciencia.

naciones con la educación. Si el factor económico se transforma también debe hacerlo la educación, de lo contrario generará desempleo"³. De la importancia y prioridad que cada región asigne para dar continuidad a las decisiones del ámbito educativo depende cada vez más la división del mundo entre países más ricos o pobres en función de las desigualdades que sobre los mismos se produzcan. Esta situación también se replica entre las diferentes regiones o provincias de un país.

En la necesidad de encontrar la manera para distribuir los recursos entre los seres humanos el avance tecnológico, en particular de las comunicaciones, contribuye a facilitarlo y favorecerlo, acercando casi de forma ilimitada determinadas prestaciones y servicios a todas las regiones y poblaciones por más distantes que se encuentren, a la vez que permitiendo el fortalecimiento de las ciudades más pequeñas o medianas. En este punto, es más que relevante reconocer el rol que tiene asignado la educación y la capacitación para acercar la formación y la capacitación a las personas permitiendo una mayor equiparación en las posibilidades de acceso. La formación puede constituirse entonces en estratégica para el desarrollo regional y local, considerando tanto a la formación inicial como la que se conoce como continua. "La primera se refiere a la formación de base necesaria para el desarrollo del conocimiento y destrezas para un determinado nivel de capacidad y responsabilidad, de acuerdo con el perfil profesional de la ocupación; y por formación continua se entiende la cualificación que debe obtener el trabajador para responder a las exigencias nuevas, debido a los cambios en las técnicas y en la organización del trabajo"⁴.

En ese sentido, la universidad tiene la tarea fundamental de formar a la sociedad en aquellos conocimientos que le permita desempeñarse como profesionales, de entender la dinámica del cambio de las realidades a través de la incorporación o resignificación de los conocimientos y finalmente en la transmisión de los valores para formar ciudadanos solidarios, comprometidos con la ética y el progreso. Esos fundamentos deben garantizar la vinculación entre el conocimiento adquirido y el desarrollo. Mizrahi manifiesta que entre los instrumentos de acción disponibles para el desarrollo, la educación debe formar en el conocimiento técnico, en promover la autoestima y en la

³Toffler, Alvin: *El cambio del poder*, Editorial Plaza y Janes. España, 1990.

⁴Rojo, Inmaculada: *Dirección y gestión de empresas del sector turístico*. Madrid, Editorial Pirámide, 2003.

capacidad de emprender iniciativas económicas y sociales. "Este elemento es crítico para movilizar el talento local y atraer inversiones dinamizadoras"⁵.

Desde la perspectiva del desarrollo se valora también que "la educación tiene beneficios tangibles: una fuerza de trabajo altamente educada es una parte necesaria de cualquier economía, pues añade valor intelectual a lo que produzca o proporcione. Una de las mayores fortalezas que cualquier economía y la gente que la conforma, puede poseer es la versatilidad"⁶. Para ello, el papel de la educación tiene que modificarse "a medida que la identidad de la educación cambie de ser un proceso por el cual pasen los ciudadanos en un momento determinado de sus vidas a ser un recurso mucho menos centralizado o incluso institucionalizado, a disposición de los ciudadanos de todas las edades y diseñado conforme a las necesidades de cada individuo"⁷.

Además, como el viejo concepto de un trabajo o profesión para toda la vida alcanzó la obsolescencia debido a los cambios introducidos en el mundo del trabajo, la educación y la capacitación deben acompañar los procesos de transformación como consecuencia que: "antes, un oficio se iba modificando a lo largo de un período de 25 años; hoy ese lapso se ha reducido a 1 o 2 años"⁸. Entonces, debe haber una tendencia a enseñar a aprender a tener una mentalidad flexible y versátil, la habilidad para adaptarse y enfocar la resolución de problemas y enseñar a las personas todo lo necesario sobre el mundo cambiante, dejando de lado los históricos procesos cerrados de la educación que en un momento determinado pueden darse por concluidos, sino que se trata de un proceso continuo que durará toda la vida. En un mundo en constante evolución, las personas tienen que ser más adaptables, acercarse al progreso tecnológico, a un mayor concepto organizacional de las instituciones-empresas y a sentir una mayor valoración por la innovación.

La denominación de la modalidad de educación basada en entornos virtuales

Son numerosas las fuentes bibliográficas que definen a la Educación a

⁵ Mizrahi, Roberto: *Un país para todos. Hacia un desarrollo justo y vigoroso*. Buenos Aires, Editorial Colección Opinión Sur, 2006.

⁶ Ohmae, Kenichi: *El próximo escenario global. Desafíos y oportunidades en un mundo sin fronteras*. Bogota, Grupo Editorial Norma, 2005.

⁷ Ohmae, op.cit.

⁸ Arocena, José: *El desarrollo local. Un desafío contemporáneo*. Montevideo, Editorial Taurus- Universidad Católica, 2001.

Distancia (EaD) o la Educación Virtual a Distancia (EVaD). En este punto García Aretio (2002) menciona que "en toda definición pretendemos recoger de una manera breve los rasgos básicos gracias a los cuales distinguiremos una realidad, un término o un concepto de otros que pudieron ser más o menos afines." No es fácil definir, dice el autor. Hay que hacerlo de la forma más clara y concisa posible para facilitar la comprensión de la idea definida.

Un tema no menor es la dispersión causada por la gran cantidad de definiciones disponibles que a su vez tienden a complejizar su claridad. Esta dificultad no es nueva. García Aretio (op. cit.) plantea, desde una perspectiva histórica de la educación a distancia, la dificultad sobre su abordaje conceptual. Por esto, es oportuno realizar una breve retrospectiva de la EaD.

El trabajo de Watson (2007) sobre los antecedentes históricos de la educación a distancia señala que, por ejemplo, desde 1890 en Suecia se enseñó por correspondencia⁹ idiomas, temas comerciales, así como se formó mano de obra tanto de jóvenes como de adultos en áreas escasamente pobladas; en 1930 surgió en la URSS la EaD, mediante programas de televisión y por correspondencia, para formar personas especializadas para el desempeño en la actividad industrial y la agricultura, mientras que en 1985 en Estados Unidos de América ya existían cerca de 200 programas educativos por TV que tenían entre otros objetivos, el fin de homogeneizar las formas de producción de la cultura para estimular el desarrollo. En América Latina Watson menciona que la EaD no se redujo a la enseñanza en el nivel superior ni estuvo sólo radicada en las universidades. Sostiene que una parte de la oferta estuvo relacionada con la formación para el desempeño de oficios -no así de profesiones- que no eran atendidos por el sistema educativo formal. Cita como ejemplo, en Argentina, el caso de la Universidad Femenina que desde 1930 ofreció cursos de corte y confección, labores, cocina, higiene, ortografía, caligrafía y mecanografía. García Aretio (2002) amplía esos aportes indicando que en 1910 en Australia se ofrecían clases por correspondencia para formar a los inspectores de sanidad de las zonas rurales; en 1920 en USA fueron ofrecidos cursos por correspondencia sobre medidas de seguridad para el trabajo en las minas; en 1930 en Canadá, cursos formativos radiofónicos dirigidos a los agricultores; y en la década de 1960 en Argentina fue creada la Telescuela Técnica -de la mano del Ministerio

⁹ La educación por correspondencia puede interpretarse como el primer antecedente de la EaD.

de Educación- destinada a la formación de oficios.

Estos ejemplos, dan cuenta que desde los comienzos de la EaD la sociedad estuvo tan preocupada en la educación como en la capacitación para el desempeño de actividades concretas. Cuando García Aretio (2002) realiza un análisis histórico sobre los factores que propiciaron el origen y desarrollo de la EaD, incluye, entre otros tantos, la existencia de las desatendidas capas de la población. Entre éstos considera a los adultos que por imperativos laborales no pueden acudir a las instituciones educativas clásicas, la necesidad de aprender a lo largo de toda la vida, consecuencia del requerimiento del perfeccionamiento profesional y el reciclaje laboral, que imponen las nuevas formas de desarrollo que hacen necesario en muchos trabajadores el cualificarse o re-cualificarse; las nuevas formaciones técnicas que se necesitan para adaptarse a los requerimientos de la producción, que conllevan la necesidad de combinar educación y trabajo de forma permanente con el fin de adaptar a los constantes cambios sean éstos culturales, sociales o tecnológicos y sin necesidad de abandonar el puesto de trabajo.

Desde este amplio sentido, la perspectiva histórica sobre la EaD llevada adelante por García Aretio (2002) encuentra, al preguntarse: "qué estamos mencionando al utilizar el concepto de educación a distancia", una primera distinción entre la educación abierta y a distancia, anticipa en reconocer la dificultad de una definición y revela que "[...] ni siquiera todos entienden el término distancia de similar forma."

La enseñanza a distancia (*distance learning*) se define como: "cualquier forma de estudio que no se encuentra bajo la supervisión continua e inmediata del tutor, pero que cuenta con orientación, planificación e instrucción de una organización de asistencia educativa"¹⁰. García Aretio (2002) observa que es la definición más aceptada desde 1982, en que se crea el Consejo Internacional de EaD¹¹. En esta modalidad existe, de parte del estudiante, un gran componente de aprendizaje independiente que esta condicionado, en gran medida, por el diseño de los materiales didácticos, como sustitutos de la interacción estudiante-profesor, de la enseñanza tradicional. El autor

¹⁰ Definición del Memorándum sobre la enseñanza abierta a distancia en la Comunidad Europea (COM 91/388, Bruselas, 1991)

¹¹ La denominación aceptada generalmente desde 1982, educación a distancia, creemos que probablemente apareció por primera vez en 1892, en un catálogo de la Universidad de Wisconsin (Rumbe, 1986 en García Aretio, 2002)

hace además su propio aporte de una definición: "la educación a distancia se basa en un diálogo didáctico mediado entre el profesor (institución) y el estudiante que, ubicado en espacio diferente al de aquel, aprende de forma independiente (cooperativa)". Dicho diálogo prioriza la lectura y la escritura mediada por la tecnología donde docentes, tutores y estudiantes emplean esas formas de comunicación. Para este caso, señala las características mínimas, necesarias y suficientes, para llegar a dicha conceptualización:

a) La casi permanente separación del profesor/formador/alumno participante en el espacio y en el tiempo, haciendo la salvedad de que en esta última variable, puede producirse también interacción sincrónica.

b) El estudio independiente en el que el alumno controla tiempo, espacio, determinados ritmos de estudio y, en algunos casos, itinerarios, actividades, tiempo de evaluaciones, etc. Rasgo que puede completarse -aunque no como necesario- con las posibilidades de interacción en encuentros presenciales o electrónicos que brindan oportunidades para la socialización y el aprendizaje colaborativo.

c) La comunicación mediada de doble vía entre profesor/formador y estudiante y, en algunos casos, de éstos entre sí a través de diferentes recursos.

d) El soporte de una organización/institución que planifica, diseña, produce materiales (por sí misma o por encargo), evalúa y realiza el seguimiento y motivación del proceso de aprendizaje a través de la tutoría.

En cambio, el autor considera que la educación abierta (*open learning*) es la que esta dotada de flexibilidad (contenidos, formas de estructurarlos, lugar, modo, tiempo y medio en el que se realizan) y en el ritmo que requiere. La libertad de elección y la determinación de las metas de aprendizaje, recae en el estudiante quien además debe tener la posibilidad de controlar sus estudios y auto dirigir su aprendizaje.

Se suma el aporte de Kember y Murphy, citado por García Aretio (2002), quienes reconocen que en la mayoría de los ámbitos de estudio vienen considerándose similares e intercambiables los términos de aprendizaje (enseñanza-educación) abierto/a y aprendizaje (enseñanza-educación) a distancia, y apuntan que son numerosos los investigadores que han considerado a la educación a distancia como un subconjunto del aprendizaje abierto. García Aretio precisa que hay autores y documentos que trataron de conjugar los campos distancia y abierto/a agrupándolos en una denominación, enseñanza/aprendizaje abiertos y a distancia (EAAD), aunque reconoce que esta conjunción bajo un mismo título choca con las concepciones

teóricas de algunos estudiosos. Sin embargo, Holmbert, se pronuncia a favor de que el concepto de educación a distancia debe también ser visto en relación con el denominado aprendizaje abierto, debido que al ser este último entendido como acceso libre y caracterizándose por la eliminación de las restricciones, es enteramente compatible con la educación a distancia. Por su parte, el *Memorándum* de la Unión Europea, del año 1991, refiere a la denominación de enseñanza abierta a distancia. Sostiene que con la expresión enseñanza abierta se indica cualquier forma de aprendizaje dotada de flexibilidad que la haga más accesible a los estudiantes, que los cursos facilitados tradicionalmente en los centros de educación y formación. Por su parte, Mena reconoce que las Universidades prestigiadas del mundo tienen en su nombre, el nombre de educación abierta y a distancia; aunque la UOC da un paso adelante al estar empleando en su leimotiv la expresión de universidad sin distancia.

En su análisis, García Aretio (2002), teniendo en cuenta las publicaciones especializadas de numerosos países, avanza además de los conceptos *open learning* y *distance learning*, hacia otras denominaciones que tienden a complejizar aún más el concepto sobre educación a distancia. Enumera y define un total de dieciocho formas posibles: *correspondence education* o *correspondence study* (educación o estudio por correspondencia), *fernunterricht* (instrucción a lo lejos), *fernstudium* (aprendizaje a distancia en educación superior), *home study* (estudio en casa), *angeleitete selbststudium* (autoestudio guiado), *zaochny* (educación a distancia), *study without leaving production* (estudiar sin dejar de producir), *guided didactic conversation* (conversación didáctica guiada), *two-way communication in distance education* (comunicación bidireccional en educación a distancia), *independent study* (estudio independiente), *industrialized form of instruction* (forma industrializada de instrucción), *external studies* (estudios externos), *flexible learning* (aprendizaje flexible), enseñanza semipresencial, autoformación, enseñanza o educación distribuida, teleformación, educación virtual (*on line*) o formación en espacios virtuales y sistemas inteligentes. Adiciona, un listado de definiciones de educación-enseñanza a distancia de diecisiete autores, de las cuales algunas no son coincidentes entre sí. A pesar de esta diversidad conceptual, con posterioridad al año 1982 se está aceptando de forma más generalizada la denominación de EaD para calificar a todos estos estudios debido a un acuerdo llevado a cabo en el 12º Congreso Mundial, realizado en Vancouver por el Consejo Internacional de Educación a Distancia. Aunque también recoge el término

abierta, que permite dar lugar a la expresión de educación-enseñanza-aprendizaje abiertos y a distancia.

En concreto, en su evolución, para García Aretio (2002) la educación a distancia, fue atravesando tres grandes etapas: la enseñanza por correspondencia (nacida a finales del siglo XIX), la enseñanza multimedia (comenzó en la década de 1960 con el empleo de la radio, la televisión y el apoyo de audiocasetes, diapositivas, videocasetes) y finalmente, la enseñanza telemática (iniciada a mediados de 1980 con la integración de las telecomunicaciones -incluye a Internet y el correo electrónico- con otros medios educativos, y que se apoya en el uso de la computadora, de los sistemas multimedia, la audio teleconferencia y la videoconferencia, entre otros). Con posterioridad, agrega dos nuevas etapas: la enseñanza vía Internet (1995-2005, estimado) a la que se considera como la cuarta generación y se denominó modelo de aprendizaje flexible centrado en la comunicación educativa a través de Internet; mientras que la propuesta de una quinta generación, posterior al año 2005, estaría basada en modelos de respuesta automatizada y bases de datos inteligentes soportados por Internet.

Refiriéndose a los modelos de enseñanza-aprendizaje abiertos y a distancia, desde las diferentes perspectivas que puede adoptar la EaD, García Aretio (2007) acepta que: "[...] aparecen distintas formas y modelos bajo cuyos preceptos se constituyen las instituciones, los centros y los programas y estudios [...]" Presenta varias alternativas de clasificación según sea el enfoque de los modelos: institucionales, organizativos, pedagógicos y tecnológicos. En este último incorpora el modelo basado en Internet, el que se sostiene en la comunicación mediada por esa tecnología, incluyendo dentro del mismo a las modalidades CMC (*computer mediated communication*) o comunicación mediada por PC y CBM (*computer-based multimedia*) o multimedia a través de la PC, también denominada *web-based instruction* (WBI), enseñanza a través de la web o también *web-based learning*.

Asimismo, aclara que bajo el paraguas de Internet pueden encontrarse diferentes propuestas de educación a distancia que responden a modelos antagónicos según adopten la modalidad pedagógica abierta o cerrada. Un último aporte es el realizado por Rosenberg, citado por García Aretio, (2007) que expresa que cuando un modelo de aprendizaje está basado en la web se le podría definir como campus virtual o enseñanza virtual porque se trata de basar la educación en redes garantizando la retroalimentación del proceso de aprendizaje.

Finalmente, las experiencias educativas que utilicen entornos virtuales

de aprendizaje, requieren una redefinición de los elementos organizativos del aprendizaje, en relación a los agentes involucrados (educadores y educandos principalmente), los espacios donde se llevan a cabo las actividades formativas (casa, centro educativo, aulas informáticas, lugar de trabajo, los tiempos y secuencias de aprendizajes¹²).

Aportes de la educación basada en entornos virtuales al desarrollo regional del turismo argentino

Omhae entiende que tanto la educación como la adquisición de destrezas laborales, debería ser total y de fácil acceso. Cualquier persona tendría que poder prepararse sin abandonar su puesto de trabajo, permitiéndoles asistir al aprendizaje desde lugares remotos. Para este caso defiende el potencial que ofrece la educación a distancia. "Esta proporciona una nueva forma de adquirir perspectivas e información a lo largo de la vida." El obstáculo que antaño tuviera el acceso a nuevos conocimientos y actualizaciones se debía a que la educación-capacitación se daba de manera inflexible, teniendo que dejar una persona, su casa, su familia o su trabajo. Con el avance tecnológico acompañado de planes de estudios flexibles y de los modelos pedagógicos apropiados, una parte importante de la formación puede darse desde y hacia lugares remotos -aunque es preciso contar con el equipamiento y los programas tecnológicos adecuados-, rompiendo de esa forma con la barrera histórica de los seres humanos respecto de la relación entre el tiempo y el espacio. De esa forma, la educación basada en entornos virtuales puede garantizar educación y capacitación continua.

La educación basada en entornos virtuales, aunque formando parte de la educación convencional que se caracteriza según Arocena por la lentitud para adaptar sus estructuras, programas y sus modos de gestión a los cambios que se fueron produciendo en la sociedad contemporánea, puede constituirse en un sistema de educación más dinámico garantizando tanto la formación inicial como la continua para dar respuesta a "un universo disperso directamente anclado en las realidades profesionales, ampliamente dependientes de la evolución del empleo". Por esto, la educación basada en

¹² PÉREZ en Barberis, Guillermo y Bombelli, E.: "Capacitación no tradicional al servicio del profesional de ciencias agropecuarias" en Revista de la Red Universitaria de Educación a Distancia, 13-28, Buenos Aires, 2009.

entornos virtuales puede tender a facilitar-garantizar esos instrumentos a partir de brindar un mayor acceso al derecho que tienen las personas, donde quiera que residan, de acceder a la educación y la capacitación, eliminando determinadas limitaciones con que cuenta la educación presencial.

En el caso particular de la actividad turística, se diferencia de otras formas de desarrollo -por ejemplo del industrial que tiende a concentrarse en los históricos distritos o polos industriales concentradores de empresas en territorios delimitados cuya proximidad física favorece el intercambio de información y la difusión del conocimiento-, porque no asume este tipo de característica concentradora sino que su desarrollo puede distribuirse, y de hecho sucede, en cualquier espacio territorial en donde exista vocación para el desarrollo.

En esa actividad Molina plantea que: "[...] se abre paso a una etapa diferente en la comprensión del turismo, en la cual el inventario de recursos físicos y de atractivos turísticos pasa a ocupar un lugar secundario, rebasados por la preponderancia de la creatividad, el talento, el enfoque de estrategia, la capacidad prospectiva y el quehacer concreto." Por esto, la educación y capacitación son un elemento muy relevante de creación de valor en las organizaciones e inseparable de los procesos productivos, de prestación de servicios y en la implementación de políticas turísticas de desarrollo y de gestión. Por lo tanto, la educación y capacitación debe considerarse como instrumentos que pueden potenciarlo.

Debido a esto, la educación basada en entornos virtuales sin límites físicos puede acercar su innegable contribución, complementando a la educación presencial aunque como lo reconoce García Aretio (2007) "serán las circunstancias o las posibilidades de cada uno las que elijan un diseño instruccional presencial o uno a distancia, con todas las oportunidades que brinda ahora ese modelo [...]". Galeano y Marchena Gómez apoyan la importancia de esta alternativa educativa cuando se refieren a los retos que deben destacarse para que se produzca el necesario ajuste entre el mercado, la formación y el empleo en turismo. Dicen que decididamente se debe optar por la enseñanza a distancia, el aprendizaje on line siempre que fuera posible, permitiendo a las personas, incluyendo empleados y empresarios, compatibilizar la formación de sus jornadas laborales, incluso integrar la formación dentro de la jornada laboral, como sucede en algunos países de la Unión Europea. Por su parte, Molina aporta que "[...] el sistema de

comunicación internet se presenta como un instrumento imprescindible para la formación y re-educación de directivos y gerentes (de la actividad turística)".

Asimismo, el turismo cada vez más tiende a demandar personas que posean mayores calificaciones. Esto se debe a su propia evolución, a la incorporación de tecnologías avanzadas y porque esta actividad se ha convertido en más compleja, lo que requiere de conocimientos inclusive de otras disciplinas a la vez que se entiende cada día más en las empresas y en las organizaciones gubernamentales, que los recursos humanos suponen la mayor ventaja competitiva.

En Argentina, el turismo se caracteriza por su fuerte descentralización territorial entre las diferentes regiones, existiendo cientos de centros turísticos distribuidos de norte a sur y de este a oeste, muchas veces separados entre sí, por cientos de kilómetros¹³. Esto limita que la formación convencional, a través de su red de instituciones localizadas físicamente pueda tener alcance a todos los territorios en donde se emprenda esta alternativa de desarrollo. Si bien en el país existen numerosas instituciones educativas destinadas a la formación formal y presencial, en el nivel terciario y universitario, que forman en turismo, no les es posible abarcar la totalidad del espacio territorial de las distintas regiones del país¹⁴.

En otro orden, en el país, tanto la esfera gubernamental como empresarial no descuidan el valor que tiene la formación en turismo. SECTUR reconoce la importancia del factor humano como base del proceso de desarrollo turístico trabajando e incentivando la capacitación local. La Ley Nacional de Turismo, 25.997/2005, en el art. 7° estipula que hay que propiciar la investigación, formación y capacitación técnica y profesional de la actividad.

¹³ Argentina cuenta con 2.198 gobiernos locales (municipios y otras formas administrativas), destacándose las ciudades de más de 100 mil habitantes (urbes intermedias y áreas metropolitanas), que concentran, según el censo de población (2001) alrededor del 62 % de la población total. La mayor parte de los gobiernos locales tienen menos de 10 mil habitantes.

¹⁴ En la provincia de Entre Ríos, la Universidad Nacional de Entre Ríos ofrece carreras en turismo y gastronomía, y la Universidad Autónoma de Entre Ríos, en turismo y hotelería. Varios Institutos privados, acompañan la oferta de formación técnica y las asociaciones empresariales brindan cursos cortos de capacitación específica para el trabajo requerida por cada sector.

El PFETS (2005), incluye a la gestión del conocimiento e innovación entre las premisas de consolidación institucional del turismo. Por su parte, la Cámara Argentina de Turismo (2006), principal agrupación empresaria del sector, reconoce "para que las organizaciones de turismo sigan siendo competitivas en esta era de cambios, es preciso adoptar una perspectiva basada en la gestión de conocimientos que permita que las investigaciones en materia de turismo tengan su impacto en la capacidad creativa del sector."

Desde este panorama, el turismo argentino, descentralizado territorialmente en su desarrollo, requiere recursos humanos adaptados en el uso intensivo de la tecnología y la información presentes en la mayoría de las empresas y organizaciones, con capacidad para la innovación, el desempeño de puestos y horarios flexibles, la valoración de la capacidad de organización y responsabilidad y hasta la posibilidad de movilizarse de un destino a otro para desempeñar su trabajo. En ese caso, la educación y capacitación mediada por entornos virtuales permite garantizar, o por lo menos facilitar, a las personas que puedan continuar capacitándose debido a que acerca la formación al lugar de residencia, produce una mayor apertura al contacto más amplio en el uso de los entornos tecnológicos y en la mejora en el manejo personal del tiempo. Facilita también la interacción entre pares que habitan en diferentes realidades permitiéndoles el intercambio de sus particularidades regionales o locales y una mayor relación entre el proceso de aprendizaje, la realidad laboral y el entorno social. Esa interacción cumple un papel esencial en la mejora del aprendizaje. Sin embargo, el aporte más relevante que puede realizar es garantizar la formación continua y necesaria para la actualización que permita continuar acentuando el crecimiento del turismo y alcanzar el sostenimiento en el tiempo. En este caso se acuerda con Huberman (1999) cuando al referirse en particular al aprendizaje en los adultos, plantea: "aquellos que buscan la experiencia del aprendizaje lo hacen en principio porque ya tienen la posibilidad de aplicar el conocimiento y la habilidad perseguida. El aprendizaje es el medio hacia un fin, no un fin en sí mismo. El tener una nueva habilidad o el aplicar o enriquecer los conocimientos presentes pueden, ambos motivadores, ser los motores de cambio."

En definitiva, el aporte de la educación basada en entornos virtuales al desarrollo regional del turismo puede contribuir a garantizar tanto el acceso a la educación como a la capacitación permanente para desempeñarse en las empresas, las organizaciones públicas y privadas o en instituciones

educativas, allí donde los seres humanos se encuentren, pudiendo ser extensiva a todos los miembros de una comunidad, a partir de acercar estrategias que faciliten el contacto y la aceptación de la demanda de turistas, además de formar en la valoración sobre sus recursos e identidades.

El diseño y la implementación del proyecto piloto de educación basada en entornos virtuales de apoyo al desarrollo regional del turismo, Universidad Autónoma de Entre Ríos, Facultad de Ciencias de la Gestión

Desde la Facultad de Ciencias de la Gestión (FCG), Sede Villaguay de la Universidad Autónoma de Entre Ríos, en el marco de la planificación realizada por el Área de Educación a Distancia del Rectorado de la Universidad, en 2008, se comenzó a considerar la posibilidad de la puesta en marcha de un proyecto sostenido en la educación basada en entornos virtuales y delineó sus primeros pasos. De esa forma, y luego de numerosos intercambios de puntos de vista con los distintos ámbitos institucionales, en 2009 se gestó y puso en marcha el proyecto piloto de capacitación a distancia con la finalidad de potenciar las relaciones entre la universidad y los distintos sectores productivos de la provincia, en una primera etapa para el caso particular del turismo, pretendiendo beneficiar tanto a la administración pública como a las empresas privadas y a las comunidades locales.

La iniciativa se fundamentó en que la universidad pública tiene un desafío que desandar de la mano del avance tecnológico que permite llevar adelante el proceso de enseñanza y aprendizaje, mediante plataformas de educación virtual, y sostenido en un pertinente modelo pedagógico. Los primeros cursos de capacitación fueron el punto de partida de un interesante desafío que asume la FCG Sede Villaguay.

Para la provincia de Entre Ríos, el avance mundial de Internet y la cada vez mayor facilitación de su acceso, representa una importante oportunidad para acercar la educación y la capacitación a los distintos sectores que integran la sociedad, tendientes a igualar sus posibilidades de acceso, más allá de su condición y lugar de residencia. De esta forma, la capacitación a distancia, permite acercar a las distintas comunidades de la provincia y de la región que integra, la posibilidad de aprender, o de resignificar lo aprendido, así como intercambiar, comparar y compartir experiencias desde las distintas realidades territoriales relacionadas con la actividad turística.

La adopción de la plataforma de software libre Moodle, permitió concretar

una alternativa de capacitación mediada por la tecnología, de carácter asincrónica, y apoyada en sólidos pilares pedagógicos, en donde participan docentes, estudiantes, tutores, y también áreas de gestión, en un entorno de carácter colaborativo. Mediante esta modalidad de educación los estudiantes cuentan con una plataforma educativa de la Universidad Autónoma de Entre Ríos, donde los profesores desarrollan las clases y actividades de aprendizaje y un tutor los guía y acompaña, tanto en las cuestiones técnicas como académicas, en la capacitación elegida. Para los estudiantes no son requeridos conocimientos previos sobre esta alternativa educativa y en un primer encuentro se los encamina en la familiarización básica del funcionamiento y desempeño en la plataforma virtual y en el curso elegido. Los participantes acceden a la plataforma virtual a través de la asignación por parte de la universidad del nombre de usuario y contraseña, y hasta esa instancia se mantienen las comunicaciones institucionales mediante el correo electrónico.

La constitución del equipo de trabajo

El primer paso necesario para la implementación de un proyecto de estas características fue formar un pequeño equipo de trabajo y de su capacitación, que quedó anclado en la órbita de la Coordinación de UADER, Sede FCG Villaguay. El equipo inicial está integrado por una Coordinación Técnico y Pedagógica, un responsable de la Plataforma Virtual y otro de Comunicación Institucional, además de los docentes y tutores.

La Coordinación Técnico y Pedagógica tiene bajo su responsabilidad el diseño general del proyecto incluyendo el modelo pedagógico y el desarrollo de contenidos para la plataforma virtual; el diseño de instrumentos didácticos, la capacitación del equipo, de docentes y tutores y el acompañamiento académico durante la totalidad del desarrollo de los cursos.

El responsable de la Administración de la Plataforma Virtual FCG Villaguay, tiene asignado los derechos para administrar la creación y configuración de los cursos y tutorías, altas de alumnos y profesores, y asistencia técnica a los profesores. El área de Comunicación Institucional es responsable de la comunicación del proyecto EaD, incluyendo el diseño de material de difusión on line, la elaboración de base de datos, la atención y respuesta a consultas, inscripciones, entre otras.

Para la selección de los docentes, que cumplen un rol central en los procesos de aprendizajes basados en entornos virtuales, se consideraron sus aptitudes para este tipo de educación. Para ello, además del dominio

específico del tema convocante, deben tener una excelente predisposición y facilitación para la escritura y la lectura debido a que son predominantes, y en el intercambio de ideas, así como una gran capacidad organizativa-metodológica que les permita una correcta estructuración del desarrollo de los contenidos; poseer una excelente predisposición para dar pronta respuesta a las consultas e inquietudes, que a través de los diferentes espacios que brinda la plataforma los participantes requieran, a la vez que ser un dinámico facilitador del aprendizaje. Además, debido al enfoque en la capacitación para el trabajo, se consideró que cada uno de los cursos estuviera integrado por un docente para el tratamiento de los contenidos de carácter teórico y otro para el abordaje de las temáticas prácticas, para este caso seleccionando a aquellas personas que contaran con experiencia en el desempeño profesional del tema pertinente.

El rol del tutor, que existe en esta modalidad desde sus orígenes, es sumamente valioso para el sostenimiento de este tipo de formación, debido a que es el pilar en que se sustenta, contiene y acompaña todo el proceso del estudiante, actuando como guía, que también puede interactuar con los profesores; es para la mayoría de las universidades que llevan adelante este tipo de educación el actor necesario para dar las soluciones eficaces a los mayores inconvenientes en la deserción y el fracaso. Tal es así que Castillo y Víctor Molina, en Sabulsky (2009) proponen pensar la tutoría como un espacio de mediación pedagógica. Así el tutor resuelve dudas o dificultades en el proceso de aprendizaje, impulsa al aprendizaje independiente y con mayor autonomía mediante la modalidad de EaD. Por esto, para este proyecto piloto se incorporó como tutor a una docente de la FCG quien interactuó con los estudiantes, docentes, administración y la coordinación técnica y pedagógica.

El diseño de instrumentos

Debido a las características específicas y propias de la modalidad de educación a distancia basada en entornos virtuales fueron elaborados algunos instrumentos para el desempeño docente y otros para la familiarización de docentes, tutores y estudiantes, así como encuestas de opinión para estudiantes y docentes.

Se desarrollaron los siguientes instrumentos:

- Guía del docente para la preparación de clases y desempeño en la plataforma de educación virtual.
- Guía del estudiante para la adaptación al aprendizaje virtual.

- Guía orientación desempeño tutor.
- Formato estándar presentación programas de cursos.
- Formato estándar plantilla organización de actividades didácticas.
- Instructivos para la preparación de actividades de evaluación.
- Formato estándar plantilla estandarizada para el desarrollo de clases, que permiten que cada docente emplee el mismo criterio organizativo y de desarrollo de sus clases y actividades.
- Encuesta para participantes en cada curso.
- Encuesta para profesores sobre la experiencia piloto.

La capacitación de docentes y tutores, y la oferta de cursos de la etapa piloto

Como los docentes convocados no contaban con experiencia en educación virtual, se realizaron encuentros de carácter presencial propedéuticos e introductorios a esa modalidad; se prepararon los instructivos necesarios, se continuó con la capacitación mediante soporte on line durante todo el curso y se brindó acompañamiento permanente sobre la preparación de clases, actividades, evaluación u otras necesidades que fueron surgiendo durante la primer experiencia.

La experiencia piloto implementó dos cursos de capacitación para el trabajo orientados al sector turismo, uno hacia el desempeño en el sector público y otro hacia el sector empresario. Esta iniciativa se debió a la necesidad de acompañar desde la universidad pública algunos de los requerimientos para el desarrollo de cursos de capacitación atendiendo a las demandas del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sustentable de la Provincia (2008). Con esa finalidad se firmó un convenio de asistencia y cooperación entre la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Entre Ríos y la Facultad de Ciencias de la Gestión, Universidad Autónoma de Entre Ríos. La oferta de cursos fue acompañada mediante el otorgamiento de becas por parte de la Subsecretaria de Turismo de la Provincia de Entre Ríos y de los municipios de Paraná y Villaguay.

Los cursos fueron ofrecidos en el segundo cuatrimestre de 2009 con una duración de tres meses, contaban con una clase semanal que estaba disponible en el curso un día determinado. Cada clase contó con un archivo a modo de documento adjunto de los temas de la clase, la bibliografía disponible en formato digital así como de actividades prácticas y desempeño en foros. Además consideró tres encuentros presenciales, uno de carácter obligatorio. El primero estuvo destinado a la familiarización con la modalidad de

aprendizaje, a la entrega de la bibliografía obligatoria no digitalizada, y al conocimiento del equipo de trabajo y de los compañeros de estudio. El segundo estuvo destinado a un encuentro de trabajo bajo la modalidad de taller y para el intercambio de experiencias, y el tercero, el único de carácter obligatorio, estuvo dirigido a la defensa oral del trabajo final integrador, requisito imprescindible para la certificación del curso. Finalizado el primer y segundo encuentro se elaboró un informe que se envió mediante el espacio Tutorías para acercar la experiencia de esos encuentros a los participantes que no pudieron asistir. De esta forma aquellos estudiantes de los cursos que sintieron la necesidad de contar con algunos encuentros presenciales como los que, por las circunstancias que fueran, realizaron la capacitación totalmente a distancia, pudieron hacerlo en igualdad de condiciones y de ningún modo poner en riesgo o afectar su proceso de aprendizaje.

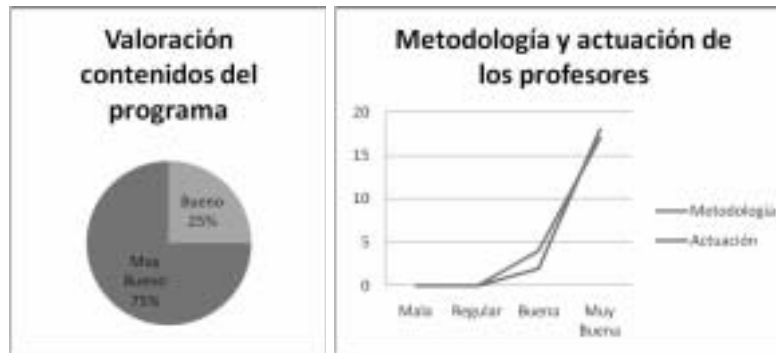
Cada curso dispuso de actividades de participación de carácter participativas y prácticas, incluyendo, en algunos casos, encuentros en Foros y *Chat* durante el curso, algunas de carácter obligatorias y otras electivas. El Foro es un espacio de comunicación disponible de carácter asincrónico, que suele ser muy utilizado y fomenta el trabajo colaborativo entre todos los participantes, incluyendo a los profesores y estudiantes. En general se implementa, aunque no necesariamente, a partir de un tema que actúa como disparador propuesto por el docente, donde éste además asume el rol de moderador y de cierre de cada tema convocante. Además se creó el espacio Foro abierto, de interacción informal destinado a la participación de todos los integrantes del curso, y sin la necesidad de la moderación del docente, que les permite realizar sus presentaciones personales y realizar intercambios.

La acreditación final requirió de la elaboración de un trabajo final integrador y sumatorio del proceso de aprendizaje, el que debió enviarse anticipadamente mediante la plataforma virtual y requirió de una posterior evaluación presencial y oral en las fechas determinadas por la Universidad.

Algunos criterios considerados en la encuesta a participantes para la evaluación de los cursos

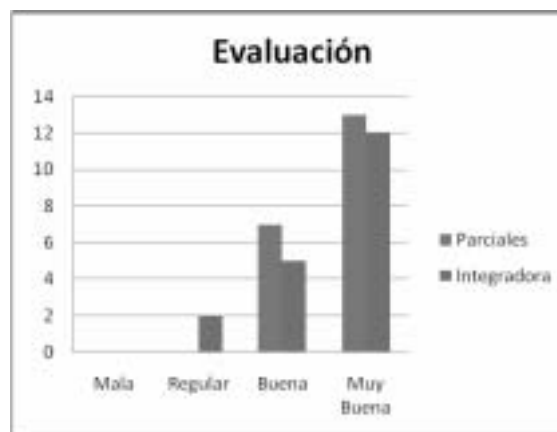
La realización de una encuesta a los participantes de cada curso permitió evaluar globalmente la experiencia piloto a partir de considerar el desempeño de las áreas de Comunicación, Tutorías, Administración, contenidos de los programas, desempeño de docentes, criterios de evaluación y relevancia de los contenidos como mejora para el desempeño profesional. A continuación se sintetizan solamente algunos de los aspectos evaluados y considerados

de mayor importancia académica.



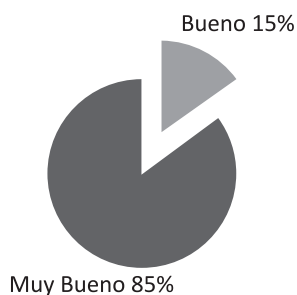
La valoración de los contenidos de programas representa un alto porcentaje de satisfacción; la metodología de trabajo y la actuación de los profesores fueron consideradas en el mayor porcentaje como muy buena o buena.

La pertinencia de las alternativas de respuesta, respecto de las evaluaciones parciales y del trabajo final integrador, oscilan entre muy buena y buena.



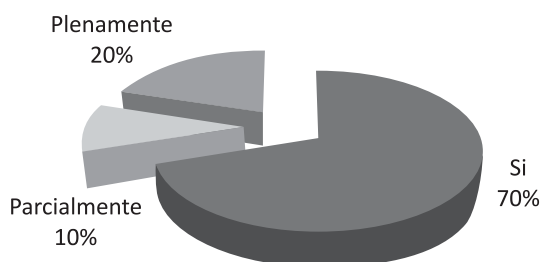
Los participantes valoraron muy significativamente la existencia de un Espacio de Tutorías así como el desempeño y comunicación del tutor.

Rol del Espacio Tutorías



Además, revelaron que la mayor ventaja ofrecida por la modalidad de educación a distancia basada en entornos virtuales, es la disponibilidad de tiempo y el poder perfeccionarse sin moverse de su localidad. Otros señalaron la posibilidad de aprender a comunicarse utilizando las nuevas tecnologías, de incorporar el lenguaje técnico y la comunicación e intercambio con otras personas del tema que los convocara. El mayor porcentaje de los encuestados consideró que la capacitación contribuyó a su mejora en el desempeño profesional.

Capacitación como mejora del desempeño profesional



Finalmente, a la pregunta ¿le gustaría realizar otra capacitación de forma virtual?, el 100% de quienes procedieron a dar respuesta a la encuesta encontraron oportuno el poder contar con nuevas opciones de capacitación mediante esta modalidad y postularon numerosas temáticas de su interés.

Encuesta de percepción a docentes

Al finalizar los cursos y la evaluación de carácter presencial, se facilitó una encuesta a los profesores que se desempeñaron en la experiencia piloto, que permitiera analizar el primer desempeño y considerar las perspectivas de posibles mejoras hacia el futuro del proyecto.

A la pregunta si les resultó dificultosa la adaptación al uso de la plataforma virtual, la respuesta generalizada fue no, aunque al principio tuvieron la necesidad de guiarse mediante los instructivos de capacitación y posteriormente fue muy cómoda y amigable. Los principales inconvenientes que encontraron para el desempeño docente en la modalidad virtual, fue la adaptación a escribir la clase de manera amena y entretenida, explicando todos los conceptos y sin dejar nada librado al azar, en tanto que no les resultó dificultoso adaptarse a esta modalidad de enseñanza.

Sobre los resultados y el nivel de respuesta alcanzados en cada una de las actividades implementadas durante el curso, indicaron que fue muy elevado el nivel de participación en las actividades obligatorias, disminuyendo en las electivas, mientras que el nivel de respuesta en la realización del trabajo final integrador osciló entre muy bueno y bueno.

Respecto del desempeño del proceso de aprendizaje de los participantes en la modalidad virtual en comparación con el aprendizaje en la modalidad presencial, se resaltó que los foros permitieron el intercambio que normalmente se realiza en una clase presencial; por otro lado se consideró que el desempeño es mejor porque los estudiantes virtuales demostraron mayor interés en aprender y más responsabilidad en la resolución de las actividades obligatorias.

Finalmente a la consulta sobre en qué aspectos encontró las principales limitaciones o inconvenientes en el aprendizaje de los estudiantes, se mencionó que no se encontraron demasiados inconvenientes en su aprendizaje. La resolución correcta de las actividades obligatorias, la escasez de consultas, el nivel de participación en los espacios de aprendizaje colaborativos y la continuidad en los cursos fueron los indicadores para esta respuesta.

Comentarios de cierre

El escenario mundial de la última etapa fue evolucionando de forma acelerada y permanente, modificando los modos e impulsando nuevas formas

de producción, los que se van transformando casi con igual rapidez. El conocimiento que involucra tanto a la educación como a la capacitación son prácticamente las únicas instancias para enfrenar estratégicamente tales fenómenos.

La perspectiva del desarrollo regional aparece como un desafío particular de cada comunidad, y el turismo es un sector que puede favorecer el desarrollo de regiones y localidades. Sin embargo, es un deber recordar que en esta etapa los importantes recursos turísticos que pueden disponerse no son suficientes para alcanzar resultados favorables. Se debe tener también una capacidad emprendedora y un entorno social e institucional favorable, que los transforme en desarrollo.

Por lo dicho, el aporte de la educación a distancia basada en entornos virtuales desde un proyecto universitario puede permitir, en el caso particular del turismo, 'sinergiar' enormemente el desarrollo regional y local educando y capacitando a las personas para que con posterioridad seguramente redunde en beneficios para toda la comunidad.

Dando cuenta que la producción del conocimiento es una condición del desarrollo, la educación a distancia puede contribuir a reforzar la formación permanente y la capacitación para el trabajo que permita impulsar el desarrollo y generar nuevas oportunidades laborales. En síntesis: "[...] la oportunidad de aprender debe brindarse a cada persona, en todo momento, en todo lugar, o a toda edad, en cualquier circunstancia. Este objetivo requiere un ambiente de enseñanza abierto, flexible, adaptado a las diversas necesidades de aprendizaje y fácilmente asequible para todos en distintas situaciones¹⁵", y la educación basada en entornos virtuales puede permitirlo.

A modo de cierre, es oportuno compartir la opinión de Villaseñor Sánchez quien expresa que los avances que se han dado y se seguirán dando, van a consolidar sin duda alguna la educación virtual de nuestros países; así como la que realizan Barberis y Bombelli aludiendo que: "este tipo de formación podría transformarse en un futuro no muy lejano, en una de las principales formas de capacitación y actualización profesional." Por esto, la universidad tiene la tarea fundamental de dar un paso adelante implementando esta alternativa educativa posible y disponible, para formar a los miembros de la sociedad en aquellos conocimientos que les permita

¹⁵ UNESCO, 1995 en García Aretio, op.cit.

desempeñarse como profesionales, en entender la dinámica de los cambios de las realidades, y finalmente en la transmisión de los valores para formar ciudadanos solidarios, comprometidos con la ética y el progreso.

Bibliografía

Arocena, José: *El desarrollo local. Un desafío contemporáneo*. Montevideo, Editorial Taurus- Universidad Católica, 2001.

Barberis, Guillermo y Bombelli, E.: "Capacitación no tradicional al servicio del profesional de ciencias agropecuarias" en Revista de la Red Universitaria de Educación a Distancia, 13-28, Buenos Aires, 2009.

Cámara Argentina de Turismo: *Educación y Turismo*. Buenos Aires, Informe en Versión CD Rom, 2005.

Cámara Argentina de Turismo: *Importancia de la industria de viajes y turismo como actividad económica*. Buenos Aires, Informe N° 4 en Versión CD Rom, 2007.

Galeano, Adela y Marchena Gómez, M.: "Turismo, mercado de trabajo e innovación" en *Estructura económica del turismo*, Editorial Síntesis, 141-175. Madrid 2006.

García Aretio, Lorenzo: *De la educación a distancia a la educación virtual*. Barcelona, Editorial Ariel, 2007.

García Aretio, Lorenzo: *La educación a distancia de la teoría a la práctica*, 2da edición, Barcelona, Editorial Ariel, 2002.

Hubermann, Susana: *Cómo se forman los capacitados*. Buenos Aires, Editorial Paidós, 1999.

Mena, Marta: "Algunas preocupaciones teóricas en torno a la educación a distancia: denominaciones, regulaciones e instituciones." en Perez, S. e Imperatore, A. *Comunicación y educación en entornos virtuales de aprendizaje. Perspectivas teórico-metodológicas*, Bernal, Universidad Nacional de Quilmes, 2009.

Mizrahi, Roberto: *Un país para todos. Hacia un desarrollo justo y vigoroso*, Buenos Aires, Editorial Colección Opinión Sur, 2006.

Molina, Sergio: *El posturismo*. México, Tesis Económicas Profesionales, 2000.

Mota, Keila: "La integración multidisciplinar en la educación del turismólogo", en Revista *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Volumen 13, CIET, Buenos Aires, 2004.

Ohmae, Kenichi: *El próximo escenario global. Desafíos y oportunidades en un mundo sin fronteras*. Bogota, Grupo Editorial Norma, 2005.

Rojo, Inmaculada: *Dirección y gestión de empresas del sector turístico*. Madrid, Editorial Pirámide, 2003.

Sabulsky, Gabriela y otros: "Ser docente en la modalidad a distancia. Reconstruyendo la historia de la Universidad Nacional de Córdoba" en Revista de la *Red Universitaria de Educación a Distancia*, 39-55, Buenos Aires, 2009.

Secretaría de Turismo de la Nación Argentina: *Ley Nacional de Turismo N° 25.597*. Buenos Aires, Edición Sector, 2005.

Secretaría de Turismo de la Nación Argentina: *Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable/PFETS*, Horizonte 2016. Buenos Aires, Informe en Versión CD Rom, 2005.

Toffler, Alvin: *El cambio del poder*, Editorial Plaza y Janes. España, 1990.

Vázquez Barquero, Antonio: *Las nuevas fuerzas del desarrollo*. Barcelona, Antonio Bosch Editor, 2005.

Villaseñor Sánchez, Guillermo: "Educación virtual: presiones y controversias" en Pérez, Sara. e Imperatore, A. *Comunicación y educación en entornos virtuales de aprendizaje. Perspectivas teórico-metodológicas*, Bernal, Universidad Nacional de Quilmes, 2009.

Wallingre, Noemí y Torre, S.: "Problemáticas en la construcción del concepto de e-learning", en Revista de la *Red Universitaria de educación a Distancia*, Argentina, 2009.

Wallingre, Noemí: *Historia del turismo argentino*. Buenos Aires, Ediciones Turísticas, 2007.

Watson, María: "Historia de la educación a distancia en Argentina: un contexto de surgimiento" en Revista de la *Red Universitaria de Educación a Distancia* N° 6, Buenos Aires, 2007.