



*Ushuaia*2013
XII JORNADAS NACIONALES DE
INVESTIGACIÓN EN TURISMO
VI SIMPOSIO

“el turismo y los nuevos paradigmas educativos”

Título de la Ponencia: EDUCACION Y TECNOLOGIAS APLICADAS A LAS PRACTICAS PROFESIONALES EN LA FORMACION DE LOS ESTUDIANTES DE TURISMO

Autoras: Lic. Laura B. Quintana y Téc. Luciana María Ortega Defagó

Institución: Universidad Nacional de la Patagonia Austral-Sede: UACO y UART

Palabras claves: Prácticas profesionales; Turismo; educación a distancia.

Resumen

La actividad turística actual requiere profesionales comprometidos con la realidad social, económica y cultural del lugar donde se desempeñan. Para ello es necesario que los futuros técnicos en Turismo realicen un abordaje de conocimientos académicos teóricos y prácticos, que contribuyan al desarrollo turístico, teniendo en cuenta la sostenibilidad de los recursos con los cuales opera. La formación académica ofrece marcos teóricos donde los estudiantes realizan sus reflexiones cotidianas, la puesta en práctica de esos conocimientos requiere espacios particulares de aprendizaje donde relacionar esos conocimientos con la realidad turística patagónica.

Partiendo de la idea de que las prácticas profesionales se constituyen en “actividades de integración curricular en terreno” que exigen articular coherentemente los conocimientos teóricos y prácticos desarrollados en cada instancia, se espera desde la función docente, asegurar aprendizajes más duraderos y que los estudiantes tengan una participación activa a la hora de abordar los contenidos mínimos.

En el primer año las Prácticas Profesionales se orientan a introducir a los estudiantes en la complejidad del mundo laboral turístico y de las características de los atractivos en el lugar de residencia y en la región¹.

En el segundo año, las prácticas profesionales apuntan a que los estudiantes realicen una experiencia en terreno en una empresa privada (hoteles, agencias de viaje, empresas turísticas, etc.) o en organismos públicos (centro de informes turísticos, Dirección de Turismo). El objetivo que se persigue coincide con los lineamientos de las demás prácticas profesionales; a partir de los aportes teóricos que ofrecen las cátedras de los primeros años de la Tecnicatura, se realiza una reflexión de dichos contenidos en el terreno profesional del Turismo.

La presente ponencia surgió de la experiencia realizada por dos docentes en relación la enseñanza de las Prácticas Profesionales del segundo y tercer año de la Carrera de Tecnicatura y Licenciatura en Turismo de la Universidad Nacional de la Patagonia Austral sede Caleta Olivia. La particularidad es que la Carrera es a distancia, lo que implica un abordaje diferente desde la organización, puesta en marcha y cierre de las prácticas profesionales en terreno. A partir de los objetivos establecidos por el programa de la asignatura Práctica Profesional II, se construyó la propuesta educativa plasmada en el Programa de la Asignatura en el año 2009. El equipo docente seleccionó cuidadosamente las tareas a realizar y la configuración de los diferentes bloques temáticos que conformaron la plataforma virtual. La propuesta educativa en el entorno presentó un bloque destinado al conocimiento personal de los docentes, asistentes de educación a distancia y los alumnos, de manera de establecer un primer contacto entre los diferentes actores educativos en el aula virtual. También en el mismo bloque se incorporaron el programa de la asignatura, las pautas generales de la misma y las denominadas “reglas del juego”. En los sucesivos bloques temáticos se desarrollaron los aspectos teóricos con sus respectivos textos de lectura y actividades destinadas a los

¹Extraído del Programa de la asignatura Práctica Profesional I. Tagliorete, A. y otros.

estudiantes. En cada uno de los mismos se incorporaron dos tipos de foros: uno de consulta general y otro de discusión en el cual los estudiantes desarrollaron sus consultas y los aspectos críticos acerca de determinados temas relacionados con la actividad turística.

A fin de organizar las tareas previas y coordinar las Prácticas Profesionales en campo, a continuación se incluyó en la plataforma virtual un bloque exclusivo relacionado con esta temática. En el mismo se incorporó el cronograma tentativo de las prácticas y los aspectos relacionados con la organización de las mismas como por ejemplo los objetivos, la dinámica y roles de cada uno de los actores intervinientes. En este mismo bloque se colocó la propuesta de Trabajo Integrador final en el cual los estudiantes volcarían sus vivencias, análisis de situación, aportes para mejorar el lugar de práctica.

Los objetivos que persigue la presente ponencia son socializar con docentes participantes la propuesta educativa de Practica Profesional II a fin de intercambiar opiniones que tiendan a mejorar la calidad en la enseñanza de los contenidos teórico prácticos de la Carrera profesional, a la vez que generar un espacio de reflexión acerca de la dinámica de las prácticas profesionales a la luz de las nuevas tecnologías educativas. La metodología utilizada es cualitativa ya que se relatará y analizará la experiencia de los docentes y estudiantes durante estos cuatro años de la asignatura.

Palabras preliminares

En el año 2009 un grupo de docentes de la universidad nos dispusimos a organizar la asignatura Prácticas Profesionales II de Turismo, en ese momento nos sentimos preocupados y temerosos de abordar este desafío. No se trataba simplemente de plasmar conocimientos y tareas en una plataforma virtual y evaluar el proceso de aprendizaje, como ocurre en otras asignaturas, sino que se nos pedía articular un trabajo teórico con uno de campo en localidades que distaban más de 300 kilómetros de las unidades académicas. Sabíamos que las prácticas profesionales en Turismo casi siempre se hacían fuera de los límites de la Universidad, que implicaban múltiples salidas al exterior para hacer observaciones. Como docentes de prácticas profesionales en modalidad presencial en otras instituciones universitarias, conocíamos la importancia del contacto directo y personal entre los educadores y los estudiantes que inician una tarea de campo profesional, en especial en lo que se refiere a la contención y seguimiento que se debe hacer con estos últimos para lograrlo. No obstante, se buscamos dentro de la modalidad a distancia aquellas herramientas que pudieran facilitar la tarea e incorporar determinados roles tanto en las instituciones como en las Unidades Académicas y que nos ayudaran a garantizar el buen desarrollo de las mismas.

Realizamos un arduo trabajo en equipo, en el cual cada uno aportó sus conocimientos previos acerca de la modalidad y de las prácticas en general y obtuvimos como resultado una asignatura acorde a las exigencias de la Carrera, aunque plausible de ser mejorada, a partir de los aportes de los actores intervinientes. A continuación presentamos algunas ideas que nos ayudaron a construir este espacio de aprendizaje práctico y las experiencias obtenidas en estos cuatro años de trabajo.

Desarrollo

1. Prácticas Profesionales y Turismo

El Turismo es una actividad relativamente joven, tradicionalmente en países en desarrollo se pensaba que el turismo era habilidad más que pensamiento. Siguiendo a Molina, S. (2009) en países de América central y América latina se reconoce que la actividad turística actual presenta cierta complejidad pero que es mayormente práctica y

que no requiere un fuerte conocimiento teórico². Esta es una concepción que se ha transmitido en el tiempo fundamentado en el quehacer diario más que en los modelos teóricos y organizativos. Debido a que el hacer económico y social se sustenta en la creciente información y conocimiento es que estos aspectos, junto a la creatividad y el talento son recursos importantes y estratégicos entre los actores que llevan adelante la actividad turística. A su vez, la realidad actual avanza rápidamente y las condiciones se transforman día a día, por lo tanto, el conocimiento empírico se hace insuficiente en un contexto global que se vincula con los avances en la tecnología como espacio de aplicación de saberes científicos. *Un destino que no sepa acceder a estas nuevas condiciones, será un actor secundario en el mercado internacional del turismo*³.

Por ende, la actividad turística de hoy en día requiere profesionales altamente capacitados y comprometidos con la realidad social, económica y cultural del lugar donde se desempeñan. Es necesario que los futuros profesionales en Turismo realicen un abordaje de conocimientos académicos teóricos sino que también estos sean puestos en práctica a través de acciones que contribuyan a tener experiencias en campo, teniendo como marco la sostenibilidad de los recursos con los cuales opera. La formación académica ofrece marcos teóricos donde los estudiantes realizan sus reflexiones cotidianas, la puesta en práctica de esos conocimientos requiere espacios particulares de aprendizaje donde relacionar esos conocimientos con la realidad turística patagónica. Para ello la inclusión de las Prácticas Profesionales en el programa de formación apuntan a desarrollar estos espacios de aprendizaje y reflexión acerca de la realidad turística local y regional.

La asignatura Práctica Profesional II corresponde al segundo año de la Carrera Tecnicatura Universitaria en Turismo y Licenciatura en Turismo. Para la misma se prevé que los estudiantes realicen prácticas de observación en una empresa privada (hoteles, agencias de viajes, etc.) o en organismos públicos (Centro de informes turísticos, Dirección de Turismo) con el objeto de tomar contacto con algunos de los aspectos de la actividad profesional futura.

El objetivo general que persigue la Práctica II es que los estudiantes realicen una aproximación al campo específico de los servicios turísticos y que integren los conocimientos adquiridos en la carrera y los relacionen con la realidad turística de la zona.

Los objetivos específicos apuntan a que los estudiantes:

- Se relacionen profesionalmente con los actores de los servicios turísticos locales o de la zona.
- Desarrollen su pensamiento crítico a través de la reflexión acerca de las características y funcionamiento de los servicios turísticos de la localidad
- Transfieran los conocimientos adquiridos en la carrera en una práctica profesional concreta.

La duración de la Práctica es de un mes y tiene una carga horaria de 60 horas reloj, las cuales se dividen de la siguiente forma: Cuatro horas a la semana para realizar la práctica en la empresa u organismo (Total: 16horas.), una hora semanal para los encuentros entre el estudiante y el tutor de la asignatura por medio de la plataforma (Total: 4 horas.) y la hora restante para la realización del Diario de las Prácticas (Total: 20 horas.)

Durante las prácticas se busca que la relación entre estudiante-empresa u organismo público sea de carácter formativo por lo cual se aclara que no deriva de la empresa u organismo público ninguna obligación laboral, ni implica por parte de las mismas ningún compromiso de incorporación posterior de los estudiantes a su *staff* de personal.

²Ver Molina, S.(2009),p.22.

³*Ibidem*.

No obstante, dada las positivas experiencias de prácticas durante estos años, se ha detectado que los responsables de las organizaciones o empresas turísticas ofrecen a los practicantes una posibilidad de trabajo en temporada alta generando una fuente de laboral temporal, llegando a veces a ser permanente.

Para el desarrollo de la práctica, dependiendo de las posibilidades del lugar, se sugiere la incorporación de los estudiantes a algún proyecto relacionado con la actividad turística, siempre en calidad de colaborador. Esto favorece la inclusión y el entusiasmo de los mismos en participar de las prácticas, para evitar ser un asistente o mero observante de la realidad, sino un verdadero protagonista. Debido a que el Turismo es una actividad ágil y de servicio lo que más se valora en los practicantes son las actitudes y valores profesionales y humanos que puedan desarrollar a lo largo de las prácticas, más que los conocimientos teóricos adquiridos.

A nivel institucional y administrativo se está buscando la manera de dar un marco más formal a las prácticas en los próximos años, ya sea a través de la firma de convenios y protocolos entre la Universidad y las instituciones y empresas seleccionadas para la práctica profesional, de manera de sellar más firmemente el compromiso que deben asumir las partes intervinientes en la misma. Hasta el momento este es un serio inconveniente que debemos sortear.

2. Educación a distancia: aprendizaje y comunicación en el entorno virtual

La educación a distancia ha dado un gran salto pasando de ser educación de segundo orden a educación deseada por todos los niveles educativos y por todos los estamentos sociales. Wedemeyer, (1981) considerado el padre americano de la educación a distancia nos recuerda que la misma en los años 60' era destinada a los colectivos que no podían asistir a clases presenciales y que eran considerados como *aprendices de la puerta de atrás* con lo cual, algunas instituciones ponían en duda su validez; los mismos que ahora valoran esta nueva forma de educación por lo que se considera que se trata de una verdadera revolución educativa.⁴

Se asume que *la sociedad de hoy en día necesita competencias y roles más específicos, manejo de diferentes fuentes, establecer relaciones multidimensionales y complejas, etc. pero tampoco este tipo de educación a distancia es la solución total a estas demandas.* (Bates, 1995)⁵ Sin embargo, no se puede despreciar los modelos educativos actuales anunciando categóricamente que no funcionan para este tipo de demandas y creyendo que lo harán los no presenciales. (Haransims y col., 1995) Cambiar la educación como algunos proponen teniendo en cuenta solo lo que la sociedad necesita a corto plazo es una trampa. No todos están de acuerdo con los valores que imperan como la inmediatez y la cotización de las propuestas de formación basadas únicamente en los resultados. A veces las tareas están organizadas de manera de satisfacer necesidades del usuario en un determinado tiempo y no son conducidas por planificadores curriculares. (Weimer, 1992) obteniéndose una dudosa calidad pedagógica. El desarrollo de la educación a distancia está impulsado por factores socio económicos como las nuevas necesidades formativo-profesionales y la progresiva democratización iniciada en los años sesenta y determina según estos autores, una enseñanza a menor costo, puesto que un solo profesor puede llegar a mayor cantidad de alumnos.

Keegan, D. (1988) a partir de las definiciones de otros autores (Holmberg, Petters, Moore) resalta cinco elementos básicos de la Educación a Distancia (EaD): a) la casi permanente separación del profesor y del estudiante a lo largo del proceso de instrucción, b) la EaD como influencia en la organización y planificación de los materiales de aprendizaje como también los servicios de ayuda para el estudiante, c) uso

⁴Ver Barberá, E (2001)pp. 6.

⁵ Citado por la autora.

de los medios de la tecnología para relacionar al profesor, estudiante y contenidos d) uso de diálogo discontinuo entre ellos, e) el rol secundario que tiene el *grupo clase* ya que la misma está dirigida a individuos y no a grupos.

De esto se concluye que la EaD posee características diferenciables con la Educación presencial, por lo que la hacen especial y debe ser analizada en su propio contexto.

Como vimos anteriormente la actividad turística requiere la formación de profesionales comprometidos con la sociedad, se trata de una actividad en la que la mayoría de los servicios se ofrecen a través del contacto personal *presencial*. La formación en turismo cuya modalidad es a distancia tiene un enorme desafío en este terreno, pero también posee interesantes ventajas. Según analiza Bates (2001) las nuevas destrezas en educación refieren en la ConferenceBoard of Canada (1991):

Buenas destrezas de comunicación (leer, escribir, hablar y escuchar)

Capacidad para aprender de forma independiente

Destrezas sociales (ética, actitud positiva, responsabilidad)

Destrezas de trabajo en equipo

Capacidad para adaptarse a circunstancias cambiantes

Destrezas de razonamiento (resolución de problemas, destrezas críticas, lógicas y numéricas)

Navegación en los conocimientos (saber como conseguir la información y como procesarla)

De esto se concluye que si bien la EaD contempla un contacto personal presencial, es una modalidad que si es bien planificada, facilita en parte, la apropiación de otros saberes que forman al futuro profesional.

Como se ha mencionado, las exigencias en la formación de los futuros profesionales en Turismo, el uso de las nuevas tecnologías y la necesidad de satisfacer los intereses educativos de los estudiantes que se encuentran alejados de una Unidad Académica, obligan a repensar los espacios educativos tradicionales. Ampliar la formación hasta ahora presencial en el entorno universitario significa para los estudiantes apropiarse de los conocimientos a través de espacios virtuales de discusión, argumentación y reflexión. Como lo expresa Gros y Silva (2005)⁶ el rol del profesor debe cambiar de ser distribuidor de información y conocimiento hacia una persona que es capaz de crear y orquestrar ambientes de aprendizajes complejos implicando a los alumnos en actividades apropiadas, de manera que estos puedan construir su propia comprensión del material a estudiar. En este sentido, los entornos virtuales de aprendizaje se convierten en una herramienta poderosa que promueve la participación y autonomía del estudiante en cuanto se convierte en el hacedor de su aprendizaje generando procesos de autoconocimiento y autogestión que contribuyen a reflexionar acerca de las capacidades que van desarrollando. De esta manera *se define al aula virtual como un espacio para impulsar procesos de autonomía, incremento en la comunicación y el aprendizaje cooperativo, en la cual se privilegia la participación activa y constante de cada uno de los sujetos.*⁷

Bajo estas premisas se inicia esta experiencia educativa con el objetivo de estimular desde las prácticas profesionales de la Carrera de Turismo procesos de aprendizaje autónomos de cada uno de los participantes, a la vez que se incentivan nuevas formas de comunicación e intercambio de experiencias.

3. Descripción de la experiencia educativa

3.1 La preparación

⁶Gros y Silva citado por la autora Chacón Corzo, M.A. (2008)

⁷Ver Chacón Corzo, M.A.(2008)

Para lograr los objetivos de la asignatura, se utilizó lo que Barbera, E. (2001) denomina como diseño instruccional⁸. Según la misma autora, las fases más habituales del proceso instructivo de un curso o programa de enseñanza a distancia son la planificación, la realización y la evaluación; Willis (1992)⁹ sugiere una cuarta etapa que incorporaría la revisión por parte del instructor (profesor) del curso.

El primer momento el de la planificación se caracteriza por *la preparación previa del curso atendiendo a la definición del problema o a la necesidad a la cual ha responder el curso, el análisis y la comprensión de las posibles necesidades de la audiencia, la identificación y fijación de las finalidades y los objetivos que pretende conseguir el curso y la selección y ordenación de los temas que concretarán su contenido*, lo que se ha denominado *el pensamiento del profesor*.¹⁰

En algunas instituciones de educación a distancia el primer momento del proceso de diseño de una asignatura está a cargo de especialistas quienes seleccionan y estructuran los objetivos, los contenidos y los materiales que se utilizarán de acuerdo a criterios propios o del plan de estudios. La última fase de la planificación consiste en la intervención directa del profesor del curso quien deberá dar las líneas directivas que guiará todo el proceso del desarrollo del curso plasmado en un Programa de estudios que incluirá entre otros elementos los objetivos, los contenidos, las actividades, los materiales y el diseño de evaluación. Un segundo momento es la toma de decisiones por parte del profesor durante el desarrollo del programa o curso aplicando la planificación previa ajustando el proceso de acuerdo a lo que vaya percibiendo en sus estudiantes durante el proceso. Estos ajustes se realizarán de acuerdo a la tecnología instruccional utilizada, las necesidades de los estudiantes, o lo que requiere los contenidos. Muchas veces en EaD resulta complejo establecer los indicadores de que nos informen acerca de los aprendizajes de los estudiantes, para ello, según Flate (1998) el profesor debería establecer una cantidad de interacciones para recoger información del proceso y la calidad de los conocimientos que se vayan produciendo.

La tercera fase muy relacionada con la segunda, consiste en reunir información que dé cuenta de la calidad y la construcción de conocimientos por parte de los estudiantes a través de métodos cuali y cuantitativos de recogida de información, aunque la evaluación formativa no se incluye en esta fase, sí se incluye una evaluación sumativa donde se incluiría el rendimiento del estudiante a lo largo del curso.

Por último la cuarta etapa consiste en recoger la información útil para la toma de decisiones anticipando la planificación para cursos futuros, esto incluye reflexionar sobre la interacción entre profesor y estudiante o de los estudiantes entre sí, otros temas a tener en cuenta pueden ser la relevancia del curso, las actitudes de los estudiantes acerca de los métodos instruccionales utilizados (documentos reglas de juego, instructivos) y la efectividad del instructor.¹¹

En el momento inicial, las integrantes de la cátedra nos pusimos a pensar en cómo instrumentar una asignatura que tenía un componente teórico y una fuerte impronta práctica. Fue así como comenzamos a analizar los objetivos de la asignatura y a buscar las estrategias adecuadas para, por un lado armar los bloques temáticos de los conocimientos teóricos y por otro, organizar la tarea de gestión de las prácticas de campo. Este momento que es coincidente con la fase 1 y 2 de planificación que plantea Barbera, E. (2001) nos llevó un proceso de trabajo de aproximadamente un mes, donde acordamos, discutimos, intercambiamos opiniones entre las profesoras de la asignatura con la asistencia del Departamento de EaD de cada unidad académica.

⁸El diseño instruccional se genera a partir de la disciplina científica de psicología educativa que investiga los componentes del proceso enseñanza aprendizaje. *Los conocimientos que aporta sirven para prescribir las acciones específicas más adecuadas para conseguir los resultados de aprendizaje deseados.* Barberá, E (2001)

⁹ Citado por la autora

¹⁰ Ver Barbera, E. (2001)

¹¹ *Ibidem*

A su vez, contamos con el apoyo y asesoramiento de la Secretaría Académica y los administrativos, que nos facilitaron la tarea de coordinar las prácticas profesionales en campo. El inconveniente que detectamos durante los primeros dos años fue el tema de la cobertura de seguros para el estudiante (si su plan de trabajo señalaba salidas al “campo”, por fuera de las paredes de la institución) y el formato que se le iba a dar a la relación entre la Institución, servicio turístico y la universidad.

3.2 Construcción del aula virtual

La plataforma virtual de la UNPA fue el soporte de los diferentes bloques temáticos, de fácil acceso y comprensión tanto para estudiantes como para los profesores participantes.

A continuación hacemos una breve reseña de los componentes actuales del aula virtual: En este espacio los estudiantes pueden acceder al conocimiento a través de los textos base de cada unidad, la bibliografía, actividades propuestas, recomendaciones y evaluaciones. El mismo entorno permite contactos con el grupo de pares, con el orientador para el uso del entorno y con el docente. El aula cuenta con un bloque denominado *Cuestiones generales* se encuentran los espacios interactivos comunes al resto de las plataformas como *Anuncios de la asignatura, mails de la asignatura, el Programa, foro de estudiantes, consultas a la asistencia de alumnos no presenciales, bibliografía y foro de profesores*. A continuación, existe un bloque que opera como sitio informativo acerca de la asignatura en general denominado *Condiciones de cursado*. En el mismo se colocó un texto denominado *Reglas del juego* donde los docentes les damos la bienvenida a los estudiantes que cursan el presente año, además para aprovechar mejor la experiencia de práctica, se sugiere cursar algunas asignaturas como Introducción al Turismo y Servicios Turísticos a fin de conocer aspectos teóricos de la actividad turística. También se informa que la asignatura tiene algunas particularidades en relación al resto de las asignaturas, por un lado los contenidos teóricos que invitan a la reflexión y los aspectos prácticos que serán analizados mediante la observación de la realidad turística en campo. En el mismo texto se coloca un cronograma de actividades en el cual se encuentran las fechas tentativas de cursado de los módulos teóricos y las tareas correspondientes como así también los responsables y/o participantes de los mismos. Asimismo se establece que se platearán distintas actividades, y que algunas serán individuales y otras debates colectivos, según se determine. Estas actividades comienzan y terminan para todo el grupo de alumnos en las fechas que también establecerá el profesor y que las fechas de cierre que determine el docente deben respetarse y cumplirse en todo momento. Se informa que se dispone de dos tipos de foros: Foros de debate y Foros de consultas, más adelante se especificará en qué consisten los mismos. Además se informa que todos los estudiantes deberán realizar un trabajo final de acuerdo a las pautas que se determinen en plataforma; contendrá consignas orientadoras y fechas de entrega final. En el mismo texto, se establece un cronograma tentativo de actividades en el campo profesional, es decir, en las prácticas. Se establecen algunas pautas para las prácticas como que los estudiantes deben acordar previamente con el tutor de cada sede el lugar adonde van a realizarlas, puede ser una institución pública: Oficina de informes turísticos, Dirección de turismo, una empresa de servicios como, alojamientos, agencias de viaje (en especial de turismo receptivo). Se indica la duración de las prácticas profesionales y las tareas que el estudiante puede realizar durante las mismas. Se informa acerca de los instrumentos que se tendrán a disposición para los relatos y desarrollo de la práctica profesional. Al final se informa que el equipo docente estará a disposición de los estudiantes y se expresa el deseo de una buena cursada. Consideramos que este bloque ha sido de suma utilidad para los estudiantes y para aquellos que se incorporan por primera vez a la asignatura de manera

que pueden tener una idea general de la organización de la asignatura y de las prácticas profesionales.

En los siguientes tres bloques se incorporan los módulos teóricos donde los estudiantes están abocados a la lectura de los *textos base* elaborados por los profesores con aportes de la teoría en Turismo que luego se verán o no reflejados en la práctica concreta de los estudiantes. El primer módulo incorpora contenidos referidos a los cambios que ha experimentado la actividad turística en los últimos años en cuanto a las tendencias en los viajes y sus características. En el módulo segundo se desarrolla el tema del Turismo Sostenible¹² y qué implicancias tiene el mismo en la conformación de pequeñas y medianas empresas. A continuación el último bloque teórico se expone sobre los Organismos Públicos de Turismo, su importancia, los objetivos que persiguen y como están conformados a nivel nacional, regional y local. También se hace un pequeño abordaje acerca de la importancia de otros organismos no gubernamentales como las ONGs que contribuyen en la actividad turística en forma directa o indirecta.

Cada uno de los módulos temáticos contiene sus actividades o tareas que el estudiante debe completar y aprobar luego de la lectura del texto base. Las actividades (y los foros de discusión propuestos) permiten observar los progresos de los estudiantes en sus aprendizajes y se han diseñado de una manera ágil y atractiva utilizando trabajos de escritura, cuestionarios con opciones, análisis de casos, observación y discusión de videos temáticos. También se incentiva la exploración en páginas web para buscar determinados datos de la realidad o ejemplos de alguna situación aprendida, etc. Se busca que los estudiantes armen sus propias ideas respecto de determinados temas y no sean meros observadores de la realidad ya que como se expresara anteriormente, el Turismo es una actividad muy compleja que puede ser analizada de diferentes formas y desde distintas perspectivas.

Continuando con las fases del proceso de armado de la asignatura, teniendo en cuenta las últimas dos fases mencionadas por Barbera, E (2001), a lo largo de estos años realizamos continuas evaluaciones en los estudiantes acerca de sus logros y obstáculos. Recordamos que la fase 4 consistía en recoger la información necesaria para la toma de decisiones anticipando la planificación para cursos futuros. A su vez debíamos reflexionar sobre la interacción entre profesor y estudiante o de los estudiantes entre sí, la relevancia del curso, las actitudes de los estudiantes acerca de los métodos instruccionales utilizados (documentos reglas de juego, instructivos) y la efectividad de nosotras como instructoras.

Desde el primer año de cursada observamos que el nivel de comprensión de los estudiantes en relación a las tareas era alto, ya que recibíamos muy pocas consultas relacionadas con las actividades de los módulos. Observamos una alta participación en las actividades propuestas, en especial, en aquellas donde les solicitamos sus opiniones, pero presentaban algunas dificultades en aquellas donde se debía interpretar un texto netamente teórico.

Otros limitantes que observamos en un primer momento fueron la capacidad y velocidad para navegar por la web, ya sea para bajar información o interactuar en la plataforma virtual. Estos aspectos variaban según el lugar de residencia en la provincia y esta fue

¹² La Organización Mundial del Turismo (OMT), con base en la definición de desarrollo sostenible establecido por el Informe Brundtland, afirma que: *El desarrollo del turismo sostenible responde a las necesidades de los turistas y de las regiones anfitrionas presentes, a la vez que protege y mejora las oportunidades del futuro. Está enfocado hacia la gestión de todos los recursos de manera que satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, y a la vez que respeten la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de soporte de la vida.*

una dificultad importante. Afortunadamente esta situación fue mejorando en estos últimos dos años, pero requiere mayor atención.

A partir de estas primeras impresiones fuimos completando y mejorando año a año los aspectos mencionados, a excepción de este último cuya respuesta no está a nuestro alcance.

3.2.1 Importancia de los foros en la comunicación e intercambio.

En los últimos años en la EaD han aparecido múltiples experiencias educativas globales donde se incentiva la interacción personal como eje para favorecer el aprendizaje de sus participantes como los modelos de Hewitt y Scardamalia (1996) y las comunidades de aprendizaje de los ciberespacios caracterizadas por Pallof y Pratt (1999). Según estos autores, los estudiantes en estos espacios de intercambio colaborativo interactúan ofreciendo y recibiendo ayuda durante un período de tiempo determinado. Estas *comunidades virtuales* no deberían considerarse como un simple instrumento de un aprendizaje individual auto guiado, sino que deberían ser incorporadas como actividades de grupo donde se pueden alcanzar determinados objetivos individuales como también finalidades de aprendizaje compartidas. Además de los participantes activos la comunidad virtual posee un grupo o una persona que coordina la actividad, se trata del un *coordinador o moderador* de la actividad, que se ocupa de que se cumplan determinadas normas de interacción, tanto éticas como del proceso de participación; y propicia que todos los miembros compartan su conocimiento en forma activa con el resto de los participantes.¹³ El aula virtual cuenta con comunidades virtuales, en las cuales participan diferentes integrantes de la asignatura: *foro de presentación, el foro de debate y el foro de consultas.*

El foro de presentación está ubicado al inicio de la asignatura y tiene como finalidad que los estudiantes y los docentes se presenten, comentando, brevemente aspectos de su vida personal y profesional, intereses y expectativas durante la cursada. De esta forma, los estudiantes comienzan a ambientarse en el entorno, conociendo a sus nuevos compañeros y profesores.

En cuanto a los foros de debate, los mismos tienen como finalidad exponer situaciones problemáticas, preguntas, textos para su análisis, etc., de algún tema en particular que el docente haya planteado, referido a una determinada unidad. Según sea la propuesta en este tipo de foros, la participación de los estudiantes es obligatoria. Se evalúa considerando el criterio de la calidad y pertinencia en la intervención. En este foro se produce un intercambio de opiniones y apreciaciones muy interesantes entre los estudiantes, lo cual lo hace muy enriquecedor. Cada uno realiza un aporte u observación acerca del lugar de residencia relacionándolo con algún texto sugerido.

Nuestra experiencia de otros años nos muestra el ejemplo Marcela H. donde expone:

*En el lugar en que vivo, Río Grande (TDF), las personas, en su tiempo libre, disfrutan fundamentalmente del día de campo. Además en temporada de pesca, muchos se vuelcan a lugares permitidos y pasan el día pescando. Y en invierno, la gente concurre a los centros invernales para esquiar, o simplemente para pasar el día en la nieve. En mi ciudad yo propondría realizar viajes a distintos lugares de la isla, que es grande y hermosa y con infinidad de lugares para recorrer y disfrutar, pasar el día observando y valorando lo que tenemos y que muchas veces por desconocimiento no se valora. En realidad acá con el clima tan inhóspito mucha oferta no hay. De todos modos creo que la gente valora el lugar y lo disfruta como puede.*¹⁴

También este tipo de foro les permite plasmar algunas ideas o propuestas para compartirlas con el resto de los estudiantes. María V. Y. relata:

¹³Ver Barbera, E. (2001)

¹⁴Extraído del aula virtual Prácticas Profesionales, curso 2011

*Creo que en relación a lo visto, sería bueno, ya que muchas personas no pueden viajar, trasladar esa "autenticidad" a mi localidad. Por ejemplo ofrecería cursos de comida exótica de otros lugares, o degustaciones, también sería bueno crear un museo (todavía no hay) del lugar, con salas temporales donde ofrezcan el contacto con otras culturas. Como decía el texto, los eventos también son interesantes para turistas como residentes, inventar eventos relacionados con la música, el arte, etc. Todo lo que sean actividades indoor creo que son bienvenidas en la localidad. De hecho, a los mismos turistas, cuando llueve o hay demasiado viento, les parece un pueblo aburrido.*¹⁵

Por último se encuentran los foros de consultas que están disponibles en todas las unidades de estudio a efectos de que los estudiantes expongan en los mismos sus dudas, inquietudes, etc., que se les presenten frente a alguna solicitud del docente a cargo de dicha unidad. La participación en este tipo de foros es optativa, no obstante es considerada la intervención, ya que demuestran el interés del participante por aprender y perfeccionarse, por eso este aspecto es tenido en cuenta en los criterios de evaluación de la asignatura.

3.2.2 Bloque de Prácticas

Como se ha mencionado anteriormente, la organización de las prácticas profesionales implicó una puesta en marcha de mecanismos diferentes la modalidad presencial, la elaboración de instructivos demandó horas de elaboración, este y otros documentos se subieron a un bloque especial denominado: *bloque de prácticas*.

El texto denominado *Pautas generales* allí se estableció la duración de la práctica, los objetivos, y los roles que desempeñara cada uno de los actores involucrados.

La modalidad a distancia no permite que el docente a cargo de la asignatura pueda estar presente en cada lugar donde se desarrolla el trabajo de campo, es por ello, que se ha implementado una solución a este inconveniente a través de la asistencia de *tutores docentes* que llevan adelante la organización y acompañamiento de los estudiantes *in situ* y que dependen de cada Unidad Académica. Actualmente la asignatura cuenta con un tutor por la UA de San Julián, uno por la de Río Turbio y otro por la Unidad Académica de Caleta Olivia quien es a la vez responsable de la asignatura. Es interesante la función que cumplen los tutores ya que, más allá de participar en el dictado de la asignatura, se encargan de acordar con los estudiantes cuales el sitio más conveniente para realizar las prácticas. También realizan los trámites administrativos (notas, solicitud de seguros colectivos, etc.) a fin de que la práctica se lleve adelante en forma segura y conveniente. Coordinan con los estudiantes encuentros virtuales para conocer aspectos de la experiencia y reflexionar acerca de las observaciones que efectivamente realizan los mismos. Mantienen el contacto con las personas responsables de la empresa u organismo para informar, coordinar el rol que cumplirán los estudiantes en sus prácticas, relevamientos y/o las observaciones que se realizarán. Participan en la calificación del Trabajo final Integrador junto a los integrantes de la cátedra, a la vez que comunican al equipo docente de la cátedra cualquier irregularidad o inconveniente surgido durante la práctica. En los informes finales los estudiantes manifestaron sentirse acompañados y contenidos por el tutor docente.

También se ha establecido la figura de *Tutor de la empresa u organismo público* que se sugiere sea el mismo responsable de la empresa u organismo público, el cual coordina con el estudiante y con el tutor académico, el modo y horario en que se realizarán las prácticas. Es la persona que se contacta con el tutor-docente ante cualquier eventualidad durante el desarrollo de las prácticas profesionales, a la vez que realiza el control de la asistencia y al finalizar la práctica, elabora un breve informe acerca del desempeño del estudiante durante su experiencia educativa. Cabe acotar que siempre se observó una

¹⁵Extraído del aula virtual Prácticas Profesionales, curso 2011

buena predisposición de los referentes de las instituciones y/o empresas, la mayoría colabora en la formación del practicante ofreciendo espacios de verdadero aprendizaje. Algunas de las tareas encomendadas a los practicantes son; participación en proyectos como construcción de senderos interpretativos, de circuitos costeros, confección de cartelera y señalética, organización de espacios para muestras de patrimonio, etc. Hay otras tareas un poco más rutinarias como actualizar los datos de los servicios turísticos de alojamientos, gastronomía, transporte, etc., hacer el relevamiento y tabulación de datos estadísticos. Las dificultades detectadas en las oficinas de turismo son los cambios de autoridades que provocan problemas de inseguridad en el desempeño del cargo, desconocimiento acerca de la actividad turística de la zona, entre otras. En el caso de las empresas privadas, se observa con frecuencia la preferencia de los estudiantes en hacer allí sus prácticas, debido al dinamismo con el que operan. En espacios como las agencias de viajes y oficinas de transporte, los estudiantes valoran la operatividad que adquiere la actividad turística y el contacto directo que pueden establecer con los pasajeros o turistas.

3.2.3. El diario de prácticas

Dado que muchas veces los tutores docentes no podíamos estar presentes físicamente en el lugar donde se desarrollaban las prácticas de los estudiantes, tuvimos que implementar un recurso donde los mismos pudieran volcar sus vivencias, preocupaciones, etc. luego de asistir cada día al trabajo de campo. Es por ello que incorporamos un diario de prácticas donde anotar todo aquello que creyeran conveniente, por ejemplo: las tareas, observaciones, aquello que les despertara curiosidad o inquietud o, simplemente los aprendizajes de la jornada.

En los diferentes diarios de práctica se han visto reflejadas diversas experiencias que demuestran que los estudiantes se interiorizaron en la realidad turística local y a su problemática de manera que puedan reflexionar sobre ello como futuros profesionales en el área. Otra experiencia volcada en el diario en cuanto a la participación en el diseño de un sendero interpretativo de flora autóctona, relatada por Malena A. expresó: *Hola, les comento un poco lo que se está realizando en la dirección de turismo de la municipalidad de Gobernador Gregores. Estamos con el proyecto de un sendero interpretativo, el cual se realizara en una meseta, para esto hoy fuimos a señalar el lugar donde se realizará el mismo.*¹⁶ Otros estudiantes expresaron sus vivencias en alojamientos, acompañando la tarea del recepcionista y realizando diversas tareas en el mismo. En casi todos los casos, se observó entusiasmo e interés por aprender algo nuevo y deseos de formar parte de la actividad turística, María V. Y. realizó sus prácticas en una agencia de viajes de El Chaltén relata: *¡Buen día! ¿Qué tal? En esta ocasión les contaré lo que aprendí esta semana. Gracias a la práctica, he adquirido mayor facilidad con el sistema de emisión y reserva de tickets, (FICS). Además, aprendí como se llevan las cuentas corrientes.*¹⁷

Otro ejemplo fue colaborar con el personal de la oficina de turismo en el armado de una guía, adecuada al perfil de la demanda, al respecto, Bettina T. comentó: *Hoy estuve trabajando en la organización de una guía para un grupo de alumnos procedentes de Calafate. (B.T.)*¹⁸

El inconveniente que encontramos en este recurso es que no permite la interacción entre los estudiantes, es decir solo permite la comunicación entre profesor y estudiante en forma individual. Estamos analizando otras estrategias diferentes para que las experiencias de los estudiantes en el campo sean compartidas con otros y así poder resolver entre todos los inconvenientes.

¹⁶Extraído del aula virtual. Diario de prácticas profesionales, curso 2010

¹⁷*Ibidem*, curso 2011

¹⁸*Ibidem*

Finalmente las integrantes de la asignatura debíamos encontrar una forma de evaluar los saberes y la práctica general por lo que construimos las pautas para elaborar un *Trabajo Integrador final* en el cual se relacionaran los conocimientos teóricos adquiridos en esta asignatura como en las cursadas anteriormente, en la práctica profesional concreta. Este informe nos ha servido de insumo importante a la hora de evaluar el proceso de prácticas, su instrumentación y el aporte teórico de los módulos estudiados.

Reflexiones finales

La actividad turística requiere profesionales comprometidos con la realidad social, ambiental, económica de un determinado lugar. La formación en turismo no debe apuntar sólo a ofrecer un cúmulo de saberes académicos, sino que debe proporcionar las herramientas necesarias ya sea para incentivar, cambiar o mejorar la actividad turística. Si bien, en el pasado la EaD ha tenido sus inconvenientes a la hora de ser valorada como tal, se observa que cada vez adquiere mayor importancia a la luz de las necesidades de formación y actualización de las personas en los ámbitos laborales actuales. A su vez, la Educación a distancia a diferencia de la modalidad presencial, propone un cambio en el rol del profesor como generador del conocimiento, de los estudiantes como meros receptores de estos, de las estrategias de enseñanza, formas de evaluar e interactuar con otros, etc. A partir del desafío de construir un espacio de aprendizaje dentro de la asignatura Prácticas Profesionales II de la Carrera de Turismo en la Universidad de la Patagonia Austral y teniendo como premisa la formación de profesionales comprometidos con la realidad turística, se realizó la presente propuesta educativa a través de un entorno virtual. Dadas las características propias de la Educación con modalidad a Distancia, se analizaron las herramientas adecuadas para cumplir con las distintas fases de la planificación de la propuesta educativa. Esta construcción fue el resultado de una interacción y discusión de los responsables de la asignatura y con el personal especializado en el área de EaD.

A partir de una primera propuesta educativa y con el aporte de nuevos recursos, se ha logrado mejorar año a año la calidad educativa y la experiencia de práctica. El trabajo en equipo fuera y dentro del entorno virtual, a través de los roles establecidos hacen que los aprendizajes de los practicantes sean significativos.

A nivel institucional se están implementando cambios en la plataforma virtual que facilitarán el trabajo de profesores y estudiantes como así también el intercambio de experiencias educativas.

En cuanto a las prácticas en campo, se están implementando desde la universidad nuevas formas de vinculación externa con otras instituciones como por ejemplo la celebración de protocolos, convenios especiales con el fin de dar un marco más formal a las prácticas.

A partir de estos comentarios y de la experiencia relatada se puede inferir, que aún con sus limitantes y más allá de la divulgación de los conocimientos teóricos, las tecnologías en educación colaboran en la formación de las prácticas profesionales las cuales necesitan una instancia presencial en el campo, ya que la actividad turística así lo requiere. Esta modalidad genera nuevos desafíos en cuanto a la logística entre sus actores, mayor compromiso laboral de tutores y docentes en el acompañamiento de los practicantes. Pero a la vez observamos que los resultados son positivos ya que, la experiencia de práctica es para los estudiantes una experiencia sumamente enriquecedora donde tienen la oportunidad de poner en funcionamiento los saberes adquiridos. Podemos concluir que esta experiencia contribuye a formar profesionales más independientes y creativos con cierto nivel de análisis de la realidad, aspectos importantes para llevar adelante cualquier actividad turística.

Bibliografía y fuentes consultadas

- MOLINA, SERGIO (2009). Fundamentos del nuevo turismo. De la fase industrial a la de innovación. Ed: Trillas. México.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO OMT (1993) Informe Brundtland disponible en <http://geotur.org/turismo-sustentable/>
- CHACON CORZO, MARIA AUXILIADORA (2008). *Colaboración, interactividad y aprendizaje durante las prácticas profesionales docentes a través de moodle*. En: XIII Congreso Internacional de Tecnologías para la educación y el conocimiento: La web 2.0. Madrid. Disponible en <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/cled/article/view/269/301>
- BARBERA, ELENA (coord) (2001) *La incógnita de la educación a distancia Cuadernos de Educación*. ICE-HORSORI. Barcelona.
- BATES, A.W. (Tony). (1999). *La Tecnología en la Enseñanza Abierta y la Educación a Distancia*. Ed:Trillas. México
- BATES, A.W. (Tony).(2001)*Como gestionar el cambio tecnológico. Estrategias para los responsables de centros universitarios*. Ed: Gedisa. Barcelona
- QUINTANA, LAURA. DEFAGO, LUCIANA. (2011). Plataforma virtual Prácticas Profesionales II Carrera de Tecnicatura y Licenciatura en Turismo Universidad Nacional de la Patagonia Austral-sede UACO