

# USO DE TIC PARA LA FORMACIÓN EN TURISMO CULTURAL DE AGENTES TURÍSTICOS DEL PUEBLO MÁGICO PALIZADA, CAMPECHE\*

RAÚL ARMANDO HERNÁNDEZ GLORY\*\*

32  
Cinzontle

*La pluralidad en los modelos y las prácticas educativas a distancia, lejos de ser un obstáculo para su vocación innovadora, puede favorecer la construcción de un campo de investigación y desarrollo rico en teorías y modelos desarrollados a propósito de la heterogeneidad de las poblaciones que atiende y la diversidad de instituciones que la promueven. (Chan, 2012)*

Se entiende por turismo cultural al desplazamiento de personas desde sus lugares habituales de residencia hasta los lugares de interés cultural con la intención de recoger información y experiencias nuevas que satisfagan sus necesidades culturales. El turismo cultural no sólo abarca el consumo de productos culturales del pasado, sino también de la cultura contemporánea o modo de vida de un pueblo o región. (Richards, 2000).

En esta línea surgió en 2001 el programa Pueblos Mágicos, de la Secretaría de Turismo, que pretende aprovechar la existencia de poblaciones de dimensión relativamente pequeña, que cuentan con atractivos culturales y atributos que conforman una personalidad –magia– distintiva, susceptible de ser promovida turísticamente y lograr así una mejora de las condiciones de vida de los habitantes de estas comunidades. Dicho programa intenta estimular, mediante objetivos muy concretos, el turismo cultural, generando una oferta diversa a través de los atributos histórico-culturales de localidades singulares.

En este contexto, en el año 2011, Palizada, Campeche, habitada por 3 098 personas, fue nombrada Pueblo Mágico, lo cual debe refrendar cada año, acorde a las *Reglas de Operación* de dicho programa, consultadas en su sitio

web<sup>1</sup> y en los Lineamientos Generales para la Incorporación y Permanencia al Programa Pueblos Mágicos<sup>2</sup>, documentos que en sus indicadores de Evaluación de Desempeño, columna “Institucional y Gobierno”, entre otros puntos destacan: Involucramiento con la sociedad, Desarrollo Cultural e Histórico y Fomento de nuevas empresas; todos ellos aspectos relacionados con el presente proyecto. (Tabla 1)

Estas obligaciones requieren de un seguimiento permanente por parte de autoridades municipales para el cumplimiento de las mismas, en donde haga uso de todos los recursos disponibles que coadyuven a consolidar proyectos en infraestructura, servicios turísticos, emprendimiento, educación y cultura, fundamentalmente. Resulta importante este apartado ya que de los 121 pueblos mágicos declarados, no todos guardan con-

\* Reflexiones sobre el resultado de la Tesis de Grado del “Doctorado en Sistemas y Ambientes Educativos”. Sistema Universidad Virtual - Universidad de Guadalajara.

\*\* Profesor Investigador en la División Académica de Educación y Artes de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

**Tabla 1:** Indicadores de evaluación del reglamento de operación de pueblos mágicos

Institucional y gobierno	Patrimonio y sustentabilidad	Económico y social	Turismo
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Involucramiento con la sociedad</li> <li>* Seguridad en el destino</li> <li>* Fomento de nuevas empresas</li> <li>* Desarrollo cultural e histórico</li> <li>* Planificación del desarrollo turístico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Integridad y autenticidad del patrimonio</li> <li>* Sustentabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Eficiencia en la coordinación institucional</li> <li>* Inversión pública generada a partir del programa</li> <li>* Impacto económico del desarrollo turístico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Oferta de atractivos turísticos</li> <li>* Promoción Turística</li> </ul>

Elaboración propia.

diciones de desarrollo social semejantes, lo que sumado a características particulares de Palizada, le ponen en situación adversa ante las exigencias del programa.

Entre ellas, la ubicación geográfica, que le deja como un municipio aislado debido a que es el último poblado importante de una red de vías terrestres en mal estado que culminan allí. Asimismo, existe entre sus habitantes una falta de información sobre el programa y sus retos, además de contar con una infraestructura turística limitada, lo que en conjunto complica una afluencia constante de visitantes. En este tenor, se observó además que los agentes vinculados directa o indirectamente al turismo, carecían de conocimientos básicos en materia de atención y servicio a clientes, acordes a parámetros que rigen el sector de forma global, así como otros relativos a su propia cultura.

Otro factor, es que parte importante de los procesos educativos de los habitantes se apoya en la infraestructura con los que cuenta actualmente, estas cifras las refleja el Instituto Nacional de Estadística y Geografía en su último levantamiento (INEGI, 2010), con el registro de una Biblioteca

Pública ubicada en la cabecera municipal con 2 mil 56 consultas al año, así como 69 escuelas de educación básica y media superior y una casa de la cultura. Asimismo, se localizan en el pueblo un foro teatral y un escenario de concha acústica al aire libre.

En cuanto a escolaridad, INEGI también ofrece el dato de que 3 mil 196 habitantes del municipio-mayores de cinco años de los 8 mil 352 que este tiene; es decir, menos del 50 %, cuentan con estudios mínimos de educación primaria, cifra que de una u otra manera se refleja cualitativamente en aspectos de la vida y desarrollo social de la localidad.

Todo este panorama, abrió un campo para gestionar alternativas con mayor posibilidad de acceso y cobertura a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el diseño de un Modelo de Formación en Turismo Cultural, que pudiera llegar a aquellos agentes involucrados con el turismo, quienes requieren de conocimientos específicos en gestión y emprendimientos culturales. Cabe señalar que, el modelo en su aplicación puede contribuir también a sensibilizar a un importante número de habitantes.

Para el caso, se plantearon acciones identificadas como educación no formal, que se caracteriza por incluir actividades planeadas y estructuradas para el aprendizaje, pero que no tienen carácter obligatorio, ni existe de por medio una certificación que valide el conocimiento aprendido, además que no se limita a lugares o tiempos de programación tan específicos. Coombs y Ahmed (1975) definen el término como toda actividad organizada, sistemática, educativa, realizada fuera del marco del sistema oficial para facilitar determinadas formas de aprendizaje a subgrupos particulares de la población, tanto adultos como niños.

Se previó también la natural resistencia a nuevos sistemas de aprendizaje por parte de una población acostumbrada a la enseñanza tradicional y aún poco involucrada con la tecnología pues si bien, la transformación prevalece sobre la permanencia, y la ruptura sobre la continuidad, esto a veces crea inestabilidad y una impresión de inseguridad (UNESCO, 2005), que en el caso específico de la población de Palizada sí aplica.

*¿Cómo diseñar un modelo de formación en turismo cultural a través*

de las TIC, que influya en el desarrollo de competencias de los agentes involucrados en el Proyecto Pueblo Mágico de Palizada, Campeche? Cabe destacar que al hacer referencia al empleo de TIC en este caso, se considera a todas aquellas que por su bajo costo y mayor amigabilidad con el usuario se vuelven accesibles en cuanto a la solvencia económica como a las habilidades cognitivas de quien lo usa, con el fin de que puedan ser incluyentes en mayor medida. En este apartado se ubican aplicaciones y softwares como: Skype, Hang Out, Power Point, One Note, PDF, YouTube, entre otros y hardwares como: proyectores, pantallas, cámaras para pc, amplificadores de audio, etc.

Por otra parte, el eje epistemológico de este trabajo se apoyó en la pregunta de investigación y se orientó a una metodología mixta ya que se pretenden valorar los alcances de un modelo con determinadas tipologías y su influencia en los polos productivos y socioculturales de una población determinada, considerando que los resultados pudieran fundamentar una extensión de acciones semejantes en otras localidades con características similares.

El modelo propuesto, encuentra un soporte claro en el hecho epistémico de que si no nos centramos exclusivamente en el trabajo de las instituciones educativas tradicionales (paradigma centrado en la enseñanza) y tenemos cada vez más en cuenta las modalidades de aprendizaje de los individuos y las comunidades (paradigma centrado en el aprendizaje), presenciaremos una multiplicación de los centros e instituciones que reivindican una legitimidad para transmitir el conocimiento (UNESCO, 2005).

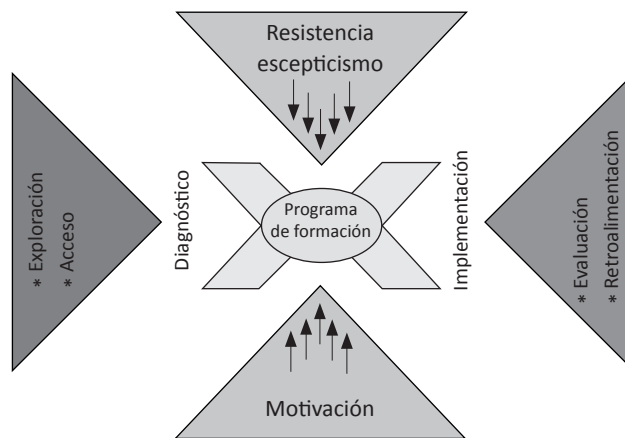


Figura 2. Elaboración propia.

De esta manera también se focalizó la dirección del trabajo en generar un modelo que influya en el desarrollo de competencias de los agentes involucrados en el Proyecto Pueblo Mágico de Palizada. Asimismo se orientó al análisis de cómo el uso de las TIC, como herramienta de aprendizaje no formal en el desarrollo de competencias sobre turismo cultural, estimula una apropiación tecnológica que trasciende además a otros órdenes culturales en una población.

Por la naturaleza de la investigación se consideró que los alcances de este proyecto son de tipo exploratorio y descriptivo, además que entre otros descubrimientos podría sentar bases para atender casos de otros pueblos mágicos en condiciones parecidas y con poblaciones menores a 5 mil habitantes.

*En materia de limitaciones se anticipó dificultad y resistencia en la conformación de un grupo focal para el proceso, así como la inestabilidad cuantitativa en quienes participarían en las actividades que se desarrollaron. El ánimo de la población ante actividades tan divergentes a las suyas*

*no fue apropiado, en ocasiones su participación era más curiosidad que crecimiento personal. Sin embargo, se pudo contar con una muestra representativa que de forma cualitativa brindó suficiente información para este caso específico.*

En cuanto a metodología, este trabajo se sustentó en un enfoque cualitativo de tipo etnográfico con rasgos de estudio de caso y es de carácter exploratorio y descriptivo, orientado a la identificación de la apropiación tecnológica a partir del ámbito educativo no formal, de comunidades con intereses específicos y su influencia en la vida cotidiana de la población observada.

Cualitativo en cuanto a que hace hincapié en la comprensión de experiencias personales cotidianas en su contexto natural y por tratarse de un estudio intensivo, a pequeña escala, siguiendo una perspectiva holística. Para ello se empleó una metodología cualitativa interactiva entre investigador y las personas objeto de estudio. Se puede designar a este grupo como la unidad de información que a su vez produce la memoria —discurso en calidad de unidad de análisis.

En este sentido, la técnica principal con la que se obtuvo información fue la observación participante, que permitió una interacción con los asistentes a los cursos que conformaron el modelo, permitiendo de esta manera una mayor facilidad para comprender las actuaciones de los sujetos, sus experiencias y procesos mentales (Buendía, 1998; 2002). Asimismo, se emplearon otras técnicas e instrumentos para completar y triangular datos e informaciones:

a) La entrevista: Se realizaron entrevistas a cinco participantes, seleccionados por ser los únicos que completaron los dos cursos impartidos en la etapa de formación, además que algunos de ellos participaron previamente en la fase de exploración. Las entrevistas fueron de tipo semiestructurada, con la que se pretendió obtener información sobre aspectos que no pueden ser recogidos con la observación participante o con una entrevista estructurada.

b) Los informes del diario de campo: recogidos durante las sesiones en la observación participante. Estas técnicas aportan descripciones verbales sobre acontecimientos que ocurren en escenarios naturales desde la perspectiva de los participantes (McMillan y Schumacher, 2005).

La modalidad para el diseño de las herramientas didácticas es de tipo semipresencial, con alternativas de funcionamiento sincrónicas y asincrónicas, y énfasis en el diseño de estrategias de enseñanza y aprendizaje centrados en la interactividad entre profesores y estudiantes y de estudiantes entre sí, de manera colaborativa, para la construcción de conocimientos significativos orientados hacia aplicaciones concretas.

El modelo que se proyectó para establecer el programa de formación partió de una base que fue ajustándose a lo largo de la implementación para visualizarse de la siguiente manera (Figura 2).

En la primera parte de la intervención, *Exploración*, se identificó a los *agentes* relacionados con el ámbito turístico en Palizada, lo cual permitió un *Acceso* al conocimiento de sus dinámicas y de la modalidad *B Learning* como parte del programa de formación, haciéndose uso de formas accesibles acorde a los recursos de la

localidad. Fue indispensable establecer comunicación constante y armónica con ellos, primero en una convocatoria y en el trayecto de los cursos de la *Exploración y Acceso: calidad en servicios turísticos* así como *Elaboración de Proyectos y Procuración de Fondos*.

Tanto en sesiones presenciales, como a distancia y vía WhatsApp en un grupo formado para este motivo, se fueron definiendo temas e inquietudes propuestas por los propios actores, para elaborar un breve programa de formación en dos cursos que permitieran el desarrollo de competencias turísticas.

Para la elaboración del programa se *definieron* seis *competencias* transversales, que inciden en diversos oficios vinculados al área turística integrados en los Perfiles Ocupacionales del Sector Turístico emitidos por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER)<sup>3</sup> en un estudio realizado en 2011. (Ver Tabla 3)

Después de análisis y conversación con los agentes turísticos, —diagnóstico participativo—, se determinó que las seis compe-

**Tabla 3.** Competencias para el programa de formación

Competencia	Indicador
Conocimiento de la cultura local	Facilita información adecuada al visitante sobre el patrimonio cultural de la localidad.
Orientación de servicio al cliente	Intenta resolver con facilidad los problemas o necesidades que tienen los visitantes.
Aseguramiento de limpieza e higiene	Procura mantener espacios limpios y libres de diversos tipos de contaminación que atenten contra la salud.
Amabilidad y relaciones públicas	Brinda tratos de cortesía y buenas relaciones hacia los demás en especial los visitantes.
Uso de TIC básicas	Establece comunicación o localiza información haciendo uso de herramientas de las TIC más cotidianas para internet y otros medios.
Mejora continua y calidad total	Intenta trabajar con estándares que garanticen una alta calidad en los servicios y/o productos que preste el agente.

Elaboración propia.

**Tabla 4.** Algunos resultados y descubrimientos en la Etapa de *Exploración y Acceso* del Modelo

Resultados y descubrimientos en exploración
Incertidumbre en materia de acciones clave para explotar el potencial turístico
Necesidad de atención en seis competencias en materia de turismo
Poca familiaridad con internet y su gama de posibilidades
Escepticismo ante el modelo

Elaboración propia.

tencias eran necesarias para fortalecer sus diversas actividades integrándose así dos cursos que fortalecieran de manera equilibrada dichas competencias. Para precisar contenidos en la cobertura de las competencias propuestas, se obtuvo información sobre los agentes turísticos, mediante una encuesta, de aspectos como: escolaridad, giro turístico en que labora, actividades realizadas que se relacionen con el turismo y/o la cultura, acceso y uso de TIC en ámbitos laborales y/o cotidianos.

Esta información determinó el diseño de un prototipo didáctico —programa de formación— que ofrecía nuevos conocimientos en una modalidad distinta a la tradicional. Los cursos, contemplados en el modelo, se diseñaron para ser realizados a distancia principalmente, mediante el uso de Skype, programa que pone en contacto al facilitador con los alumnos ubicados en un solo espacio físico en Palizada.

Como complemento se realizaron de forma posterior, inmediata a la charla presencial, charlas de refuerzo con el mismo contenido a manera de tutoriales para consulta, a través del programa *Movenote*. Como alternativa motivacional, se consideró una sesión de inicio y cierre presencial para cada curso de cinco sesiones, como en la etapa de exploración, es decir, modalidad *Blending learning*.

Al concluir la fase de formación de acuerdo a lo programado, se evaluaron los resultados de manera general para conocer datos esenciales, asimismo se recogió información paralela en indicadores como: cuántos iniciaron y cuántos concluyeron, niveles de accesibilidad, dinámica y valoración general del formato didáctico en un ambiente virtual, ejecución eficiente del modelo, temas abordados de mayor y menor interés para el grupo, generación de conocimientos nuevos, aplicación inmediata de conocimientos nuevos, entre otros.

**RESULTADOS Y CONCLUSIONES**

En la primera fase, *Exploración y Acceso*, se implementaron dos cursos: *Calidad en servicios turísticos* además de *Elaboración de proyectos y Procuración de fondos*. Como resultado surgieron las observaciones de la Tabla 4, dándose prioridad a la atención del desarrollo de seis competencias que impactan en los servicios turísticos que presta la localidad, ubicadas en el catálogo del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), relativo a la certificación de oficios y actividades profesionales turísticas.

Las competencias se integraron en el diseño de los cursos: *Orientación de servicio al cliente* y *Conocimiento de la cultura local*,

los que conformaron la segunda fase del programa de formación, que en el modelo se denomina *Implementación*. Como antecedente a ésta, se realizó una convocatoria con apoyo de la dirección de Turismo a la cual acudieron treinta y nueve personas vinculadas a las actividades de servicios turísticos, culturales y de oficios varios. Allí se informó del inicio del primer curso, el cual tuvo lugar en sesión presencial con seis participantes, con sede la oficina de la dirección de Turismo. En general, aunque doce personas acudieron a por lo menos una sesión, solo cinco dieron continuidad regular al curso.

Para el siguiente curso, *Conocimiento de la cultura local*, fue necesario contratar el sistema BAM de telefonía celular (Telcel) para acceder a internet, ya que el servicio estuvo inhabilitado por obras en la zona de la oficina sede. Iniciaron cinco personas el curso, en total quince asistieron por lo menos una vez y sólo cinco tuvieron la regularidad de asistencia para poder considerar un proceso completo. Al concluir los dos cursos, se observaron los resultados de la Tabla 5.

De estos resultados se identificaron a las personas que dieron seguimiento a los dos cursos que se integraron en el modelo de formación: Robespierre M., Carlos O., Selene M., Narcisca C., Julio G.. Fueron ellos quienes aportaron la

**Tabla 5.** Algunos resultados y descubrimientos en la Etapa de *Implementación* del Modelo

Resultados y descubrimientos en implementación
Acercamiento a las seis competencias en materia de turismo
Mayor conocimiento de internet y su gama de posibilidades
Entusiasmo ante alternativas que este modelo ofrece
Inquietudes y desinformación respecto al Programa Pueblos Mágicos

Elaboración propia.

información que selectivamente se integró en la matriz que contiene las dimensiones desde donde se orientó la evaluación —plasmada en el modelo para valorar su propia efectividad—, sustentándose estas en los ámbitos o ejes teóricos presentados en este documento (Tabla 6).

De esa manera se destaca que en uno de los puntos más relevantes de este trabajo —el desarrollo de competencias en turismo cultural—, se reconoció por parte de los agentes un mayor interés hacia las fases de planeación y organización, un cambio en la mentalidad de ventas y una percepción de mayor seguridad para desenvolverse. Aspectos que tienen una relación directa con las competencias propuestas en la fase exploración, contribuyendo éstas a la eficacia de los diversos procesos operativos que se generan en los servicios turísticos.

Fue factor importante la exploración para conocer las diversas formas de pensar, ser y actuar de los habitantes involucrados con el sector turístico de forma directa o indirecta, de manera que se comprendieran mejor sus necesidades y estatus general respecto a conocimientos sobre turismo, convivencia con las TIC, así como de su propia cultura local.

Si bien cada comunidad es distinta, en Palizada destacan adversidades como su complicado

*“(...) Las TIC son una gran oportunidad para extender la educación a muchos rincones del orbe, sin embargo la excesiva preocupación por utilizar lo último en los avances tecnológicos, aumenta las brechas para que puedan acceder a la educación a distancia quienes siempre han estado marginados de los servicios educativos institucionales”.*

acceso vía terrestre y la percepción de aislamiento por esta misma condición, lo que al paso del tiempo le ha representado a su sociedad un paulatino y evidente rezago en el desarrollo social e incluso humano. En este sentido, el grupo que se conformó durante los cursos sobre turismo cultural, a pesar de coexistir en una localidad de muy bajo índice poblacional en donde es usual que se identifiquen bien, se reconocieron tan sólo hasta entonces en el sentido de necesidades, objetivos y principios comunes que fueron unificándose a lo largo de las sesiones y actividades.

Es así como derivado de las entrevistas se constató que todos consideraron como positivo el co-

nocimiento adquirido en esta modalidad al afirmar que habían sido de utilidad para ellos, es decir el modelo funciona. Se detecta que la modalidad cumplió, al presentarse como una forma accesible de acercar nuevos conocimientos a través de la tecnología, no haciendo uso de alguna plataforma sistematizada y siendo de fácil comprensión para quienes tienen destrezas mínimas en TIC e incluso para quienes aún ven a la distancia estos avances.

Vale la pena señalar que en este sentido las TIC son una gran oportunidad para extender la educación a muchos rincones del orbe, sin embargo la excesiva preocupación por utilizar lo último en los avances tecnológicos, aumenta las brechas para que puedan acceder a la educación a distancia quienes siempre han estado marginados de los servicios educativos institucionales. De ahí la necesidad de políticas y estrategias que reviertan las inequidades, que garanticen que quienes han sido marginados puedan acceder a buenos servicios educativos. (Moreno, 2012)

Al respecto, el modelo representa una alternativa estratégica pues es un soporte para lugares que como Palizada tienen condiciones difíciles de ubicación geográfica y deficiente infraestructura carretera, baja densidad poblacional, rezago en desarrollo social,

Tabla 6.		
	Dimensiones	Valoraciones de los agentes turísticos
Turismo cultural	— Fundamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Necesidad de un programa de cultura turística a toda la sociedad.</li> <li>* Utilidad de conocimientos básicos en servicio y atención en sus espacios laborales.</li> <li>* Importancia de otros valores, no solo venta del producto o servicio.</li> <li>* Reconocen ahora estar en un localidad turística.</li> </ul>
	— Competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>* La importancia de la planeación y organización.</li> <li>* Cambio en la mentalidad de ventas.</li> <li>* Mayor seguridad en cómo desenvolverse.</li> </ul>
	— Conocimiento cultural local	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Reafirmación de identidad cultural y preocupación por transmitirla.</li> <li>* Clarificar información de la localidad para orientar mejor a los visitantes.</li> <li>* Mayor conocimiento sobre su estado y localidad.</li> </ul>
Cibercultura	— Prácticas Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Apoyo conjunto entre los participantes.</li> <li>* Con este sistema aprenden a valerse por ellos mismos.</li> <li>* Son copartícipes con los demás, para compartir información con quienes están en su entorno.</li> </ul>
	— Entornos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Entorno de enseñanza diferente, ameno, con interacción distinta, no sólo recibían enseñanza.</li> <li>* Se han modificado entornos con el uso de la tecnología.</li> <li>* Involucrar a los habitantes en uso de TIC, sobre todo en turismo.</li> <li>* Posibilidad de expandir sus negocios, haciendo uso de redes.</li> </ul>
	— Capacidad de autodeterminación	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Todos los sectores de Palizada deben saber cómo contribuir para construir un mejor destino turístico.</li> <li>* Aprendieron a trabajar en equipo y valerse por ellos mismos.</li> <li>* Importancia de la tecnología para dar a conocer sus productos y mejorar así su economía.</li> <li>* Mayor seguridad en lo que pueden proporcionar con sus servicios.</li> <li>* Sus tradiciones ahora también pueden transmitirlas por redes.</li> </ul>
Apropiación tecnológica	— Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Primer acceso a herramientas de TIC en formación, para algunos.</li> <li>* Reconocen que el modo es muy práctico y fácil.</li> <li>* Se abaratan costos para recibir la enseñanza de un profesional.</li> <li>* Existe utilidad para acceder a información importante.</li> </ul>
	— Aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Mejor comprensión de necesidades que se tienen en cuanto al uso de tecnología, así como factores que deben contemplar dentro del Programa Pueblos Mágicos.</li> <li>* Califican de buenos los cursos y sus enseñanzas.</li> </ul>
	— Integración	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Las nuevas tecnologías les han permitido derribar barreras.</li> <li>* Involucrar a todos en uso de tecnología, es preparación requerida actualmente.</li> <li>* Algunos están ahora cotidianamente en contacto redes sociales.</li> </ul>
Educación para la vida	— Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Mente abierta para aprender nuevas cosas.</li> <li>* Superación personal.</li> <li>* Aprender para ayudar a todos.</li> <li>* Mejorar desenvolvimiento con clientes.</li> </ul>
	— Aceptación	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conciencia de que nunca se termina de aprender,</li> <li>* Siempre ha sido importante prepararse, no importa la edad.</li> <li>* La vida es para aprender.</li> </ul>
	— Intenciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Crecer en el acervo cultural.</li> <li>* Continuidad en negocios propios.</li> </ul>

Elaboración propia.

acceso público a internet limitado y la urgencia inminente de soluciones para evitar rezagos mayores.

Si bien, este modelo amerita una fase previa de exploración —a manera de convocatoria—, la realidad es que podría mostrar una baja respuesta al momento de la intervención, al menos que se trate de un auditorio cautivo con ciertos compromisos institucionales o empresariales. Cualquiera que fuera el comportamiento de quienes participen de este modelo, este permitiría una disminución de costos, el progreso en forma individual de los asistentes y la generación de mayor interacción grupal.

Sobre ello, basta recordar que en el presente siglo las TIC han sido un importante colaborador para la educación a distancia y mixta, potencializando con esta participación al aprendiz individual en su fase autodidacta, pero también fomentando la creación de entornos colectivos de aprendizaje como las comunidades de aprendizaje virtual en donde se desarrollan de forma alterna, procesos cognitivos y de interacción social.

En el caso de Palizada, el modelo también se convirtió en un instrumento de inclusión social en donde los participantes que se interesaron —de diversos rangos de edad, formación educativa y actividad laboral—, accedieron fácilmente al proceso a través de las sesiones, haciendo efectivo el concepto de educación para todos a lo largo de la vida.

De hecho, Yee (2012) señala que la educación a distancia apoyada en la utilización de las TIC es una modalidad que asume con excelencia el alto compromiso de satisfacer el derecho de todos a la educación, sin ningún tipo de ex-

*“(...) La excesiva preocupación por utilizar lo último en los avances tecnológicos, aumenta las brechas para que puedan acceder a la educación a distancia quienes siempre han estado marginados de los servicios educativos”.*

clusión. La misma Yee (2012), destaca algunos aspectos que se generan en la aplicación de la educación a distancia apoyada en las TIC y que esta intervención logró, de acuerdo a lo manifestado por los entrevistados, con lo cual también se valora la eficacia del modelo:

- Facilita nuevos ambientes de aprendizaje.
- Permite desarrollar un aprendizaje colaborativo y las relaciones sociales con otros para aprender.
- Cambia el rol del docente, que en lugar de un transmisor de conocimientos es un mediador, un orientador.
- Propicia un proceso de aprendizaje centrado en el estudiante.

Con estas aseveraciones se concluye que el modelo sí cumple la premisa, al confirmar su influencia en el desarrollo de competencias en turismo cultural de los agentes en Palizada involucrados, tal como fue señalado en su oportunidad. También se respondió a la pregunta esencial sobre cómo construir un modelo de formación para el desarrollo de competencias de los agentes turísticos de Palizada, al elaborar un proceso que consideró fundamentalmente características y necesidades de los receptores, condiciones

propias de la localidad, facilidades e inconvenientes y la pertinencia de las TIC que deberían usarse, lo que generó una propuesta particular para esta localidad.

Era también una interrogante orientada a la posibilidad de una extensión de este modelo el saber qué elementos deberían considerarse para adaptarlo y ampliarlo en otros Pueblos Mágicos con características semejantes, para lo cual se identifican los siguientes:

- Acceso a internet ya sea a través del servicio de una institución pública o de conexión comercial.
- Respaldo de un organismo mediador<sup>4</sup> en la localidad que secunde o ampare la convocatoria y resguarde la información que genere el curso para las diversas imponderables que puedan presentarse.
- Una sede confortable, acorde al número de asistentes, para las sesiones presenciales y a distancia.
- Equipamiento técnico básico para las sedes: Proyector, CPU o Lap Top (con sistema de microfonía y video integrado o adaptado), amplificación de audio.
- -Integración de grupo de mensajería instantánea (*WhatsApp/Fb, etc.*) como canal de comunicación directa, para efectos diversos, entre el facilitador y los receptores.

Este tipo de prácticas, con una debida orientación de la tecnología, —por sencilla y básica que pudiera parecer—, hacia causas sociales tan determinantes en el desarrollo de cualquier sociedad, podrá generar a corto plazo mejores resultados en la productividad pero también en las prácticas



“(…) *En el presente siglo las TIC han sido un importante colaborador para la educación a distancia y mixta, potencializando con esta participación al aprendiz individual en su fase autodidacta*”.

sociales, acercándose a la cibercultur@ planteada por González (2003).

Con esta perspectiva, en que la cibercultura tiene la forma de un sistema abierto con curiosidad por lo distinto y distante, vocación por lo múltiple y lo diverso (Galindo Cáceres, 2011), podrían implementarse nuevas formas y temáticas que rescaten los elementos más importantes del modelo con una finalidad de desarrollo. Además que, teniendo los mismos agentes o receptores, la conciencia de que son copartícipes para compartir la información en su entorno, así como sentirse más seguros en su desenvolvimiento, estarán haciendo una trabajo de gestión cultural local que contribuirá, con su labor de promoción y a la vez de desempeño, en el desarrollo social y humano de la localidad.

#### REFERENCIAS

–Buendía, L. (1998). “Técnicas e instrumentos de recogida de datos”, en P. Colas y L. Buendía. *Investigación educativa*. Sevilla: Alfar.  
 –Chan N., Ma. Elena (2012) *Educación a distancia y virtualidad: hacia una visión ecosistémica de los entornos digitales*. *Veinte visiones de la*

*educación a distancia*. Sistema Virtual Universidad de Guadalajara.

–Coombs, Ph.; Ahmed, M. (1975). *La lucha contra la pobreza rural. El aporte de la educación no formal*. Tecnos. Madrid  
 –Galindo C., J. (2011). *Ingeniería en comunicación social y promoción cultural. Sobre cultura, cibercultura y redes sociales*. Santa Fe: Homo Sapiens Editores.

–González, Jorge A. *Cultura(s) y cibercultur@ (s). Incursiones no lineales entre complejidad y comunicación*. México: Universidad Iberoamericana, 2003.

–Maass, Margarita (2005) “De memorias y tecnologías: radio, televisión e internet en México” en *Estudios sobre las culturas contemporáneas, Época II, Volumen XI, No. 22*. Colima. Universidad de Colima.

–McMillan, J. H. y Schumacher, S. (2005) *Investigación educativa. Una introducción conceptual*. Madrid: Pearson Addison Wesley (5th Edición), 656

–Moreno Castañeda, Manuel (2012) “*Educación a distancia, un caleidoscopio para el aprendizaje en la diversidad*”. *Veinte visiones de la educación a distancia*. México. UDG Virtual. Guadalajara.

–Richards, Greg (2000), “Políticas y actuaciones en el campo del turismo cultural europeo”, en *El turismo cultural: el patrimonio histórico como fuente de riqueza*, Fundación del Patrimonio Histórico de Castilla y León, Valladolid.

–Yee Seuret, María (2012) *Cap. “La educación a distancia como un bien público: una visión”*. *Veinte visiones de la educación a distancia*. UDG Virtual. Guadalajara

#### CONSULTA EN INTERNET

–CONACULTA (2011), disponibilidad: <http://www.sic.gob.mx/ficha.php?ta->

[ble=centro\\_cultural&table\\_id=573](http://www.sic.gob.mx/ficha.php?ta-ble=centro_cultural&table_id=573)  
 –INEGI (2010), disponibilidad: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/>  
 –MÉXICO CONECTADO (2013), disponibilidad: <http://www.mexicocnectado.gob.mx/>  
 –SCT (2010), disponibilidad: <http://www.sct.gob.mx/index.php?id=86>  
 –SECTUR (2011), Reglas de operación, disponibilidad: [http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/99fbd793-a344-4b98-9633-78607f33cb8f/Reglas\\_de\\_operacion.pdf](http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/99fbd793-a344-4b98-9633-78607f33cb8f/Reglas_de_operacion.pdf)  
 –UNESCO (PORTAL WEB). <http://www.ibe.unesco.org/es/temas/enfoque-por-competencias> (consultado junio, 2016)

#### NOTAS

1. SECTUR (2011), Reglas de operación, disponibilidad: [http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/99fbd793-a344-4b98-9633-78607f33cb8f/Reglas\\_de\\_operacion.pdf](http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/99fbd793-a344-4b98-9633-78607f33cb8f/Reglas_de_operacion.pdf)
2. Diario Oficial de La Federación. *Viernes 26 de septiembre de 2014*.
3. Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), es un organismo de enlace entre los sectores productivos con los sistemas de formación y capacitación del país; su misión es fomentar el desarrollo de la fuerza laboral, al promover y coordinar el establecimiento del Sistema Nacional de Competencias. Ambas entidades se encuentran sectorizadas en la SEP con una participación tripartita por parte del gobierno federal a través de diversas secretarías, el sector empresarial y el sector laboral.
4. Podría también tratarse de alguna persona con suficiente aceptación, influencia y compromiso social.