

# La formación en TICs en carreras de Turismo Rural. Su relación con las potencialidades y estrategias del negocio.

Valeria Di Pierro<sup>1</sup>, Enrique Bombelli<sup>1</sup>, Sandra Fernandez<sup>1</sup>, Guillermo Barberis<sup>1</sup>,  
Rodolfo Bertoncello<sup>2</sup>, Zulma Cataldi<sup>3</sup>

1. Facultad de Agronomía: Universidad de Buenos Aires (FA-UBA)
2. Facultad de Filosofía y Letras. Universidad de Buenos Aires (FFyL-UBA)
3. Facultad de Ingeniería. Universidad de Buenos Aires (FI-UBA)  
liema@fi.uba.ar ARGENTINA

## Resumen

En esta comunicación se presenta una línea de investigación centrada en el reconocimiento de las necesidades de formación de los alumnos de Técnica en Turismo Rural, de reciente creación, que se dicta en la FAUBA. Se ha observado que la penetración de las TICs en el ámbito del Turismo Rural son un campo muy poco estudiado en relación a las potencialidades que hoy en día representan. La línea de investigación que se presenta en esta oportunidad se enmarca en los objetivos del proyecto a fin de poder conocer los procesos de penetración de las nuevas tecnologías en el ámbito rural y su utilización en la oferta de los servicios relacionados al mismo. Esto permitirá una visión más amplia buscando comprender las estrategias individuales y colectivas en relación al impacto de la TICs en los procesos de transformación de los espacios rurales en la actualidad, especialmente aquellos valorizados por el turismo.

**Palabras Clave:** TICs y Turismo rural, formación en TICs

## Contexto

La línea de I&D+i presentada es parte del Proyecto UBACYT (20020090200485) *TICs y Turismo Rural: Utilización de nuevas tecnologías en ámbitos rurales vinculados a la prestación de servicios turísticos circundantes a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*, acreditado por resolución de CS 1004/10 de la Programación 2010-2011 de la Universidad de Buenos Aires. Es un proyecto financiado que está asentado en la Facultad de Ingeniería (FIUBA) y la Facultad de Agronomía (FAUBA) y está dirigido por las Dras. Zulma Cataldi y Sandra Fernández.

## Introducción

Este proyecto apunta a dar cuenta de las vinculaciones entre Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) y el Turismo Rural, en el marco de las transformaciones actuales que experimentan los ámbitos rurales. El estado del conocimiento sobre el tema se organiza en torno a los tres ejes de indagación:

### a) El espacio rural y sus transformaciones recientes:

En las últimas décadas se asiste a una serie de transformaciones en el espacio rural que involucran la difusión de nuevas formas de producción, la presencia de nuevas actividades relacionadas con el tema y el accionar de nuevos actores en el ámbito. El espacio rural (que era una actividad fundamentalmente agropecuaria) ha comenzado a considerarse desde la investigación académica y la gestión, como concentrador de usos productivos, residenciales, recreativos, turísticos, etc. (Posada, 1999).

### b) La presencia del turismo en los ámbitos rurales:

El turismo forma parte de la dinámica y organización de este nuevo espacio rural en dos sentidos estrechamente vinculados. Por un lado, los ámbitos rurales presentan una serie de rasgos que los hacen atractivos para amplios sectores de las sociedades urbanas de las cuales provienen la mayoría de los turistas. Efectivamente, antes estos ámbitos sólo eran valorados como el sostén de la producción agropecuaria, y el trabajo de los agricultores se consideraba importante en la medida en que posibilitaba la producción de alimentos y otros bienes agrícolas. El turismo se presenta como una alternativa para generar ingresos en áreas

donde las actividades productivas tradicionalmente asociadas a los espacios rurales se encuentran en crisis<sup>1</sup>. De esta manera, desde las explotaciones agropecuarias, y también desde la esfera de la gestión pública, se busca presentar una oferta de diferentes servicios procurando estimular la visita turística. Las iniciativas por parte de los emprendedores turísticos se realizan de manera individual y en algunos casos de forma conjunta (como es el caso de la Red Argentina de Turismo Rural). Las estrategias conjuntas apuntan a lograr una escala suficiente para la comercialización, acceder a capacitación, comprar insumos, conseguir financiamiento y asesoramiento, etc. (Barrera y Muñoz, 2003). A su vez, en el caso de la gestión pública, los intentos por incentivar el desarrollo del turismo en áreas rurales, quedan plasmados a nivel nacional inicialmente en el Programa Argentino de Turismo Rural<sup>2</sup> y actualmente en el Proyecto Nacional de Turismo Rural (PRONATUR)<sup>3</sup>.

**c) Las TICs y su utilización en el Turismo Rural.** En la actualidad se asiste a un cambio vertiginoso en las formas que adquieren las comunicaciones que, además, estimula el incremento y actualización constante de la información disponible.

La utilización masiva de herramientas electrónicas con fines de producción, intercambio y comunicación que caracteriza a la sociedad actual. Esto permite la disponibilidad de conocimientos cada vez más actualizados y facilitados por la utilización de nuevas herramientas basadas en TICs. En términos generales no solo computadoras personales, servidores, otros dispositivos de hardware, teléfonos móviles, cámaras digitales, software de base y aplicaciones como las bases de datos. Existen

también otras tecnologías electrónicas asociadas como el teléfono, fax, televisión, radio, los dispositivos móviles, Internet y sus potencialidades (correo electrónico, portales, newsletters y otros) y los sistemas que permiten las telecomunicaciones cada vez más fluidas. No se deben dejar de lado las herramientas de productividad administrativas y las herramientas de productividad como los sistemas de control de planta. (S/E, 2007).

La incorporación de TICs se ha intensificado recientemente en los ámbitos rurales permitiendo, una mayor conexión entre distintos actores sociales y una eficiencia en el tratamiento y manejo de todo tipo de información. Como en otros campos del turismo (Jafari, 2000), en el caso del rural, las TICs han formado parte de las estrategias de los emprendimientos para promocionar productos y servicios, diversificar la llegada a los consumidores/turistas y para lograr una optimización en la organización y desarrollo del negocio turístico (Milne, Mason y Hasse, 2004). Asimismo, desde la gestión pública, las TICs han representado nuevas formas de organizar la información en varios aspectos del quehacer de la política estatal, entre ellos, la referida a la actividad turística en sus respectivas jurisdicciones generando un estímulo a la actividad.

### **Líneas de investigación y desarrollo**

El proyecto se centra en los tres pilares sintetizados en la Introducción. Con este marco teórico, interesan las siguientes líneas de investigación asociadas:

*a) Formación actual y necesidades de formación en TICs en carreras de Turismo Rural.*

*b) Acciones para el mejoramiento de la formación en TICs en emprendedores de negocios relacionados con el Turismo Rural.*

*c) Necesidades de los emprendimientos basados en tecnologías y desarrollos Web.*

<sup>1</sup>Dan cuenta de esto numerosos artículos que analizan experiencias extranjeras (Solsona Monzonís, 2001; Ribeiro, 2000; Oppermann, 1996; Nácher y Szmulewicz Espinosa, 2001; Laurent y Mamdy, 2002) y nacionales (Jensen, Boutellier y Zeinsteger, 2001; Nogar, Annessi y Capistro, 2001).

<sup>2</sup>Iniciado en 2000 de manera conjunta por la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación de la Nación y la Secretaría de Turismo de la Nación.

<sup>3</sup>Este último, con actuación en todo el territorio nacional, tiene por fin contribuir a la expansión del negocio del turismo rural en la Argentina, a partir de la constitución de una masa crítica de productores de turismo rural en condiciones de ofrecer servicios de calidad.

**Grado de avance:** En la primera etapa del proyecto se indagó a los alumnos de la carrera Técnica en Turismo Rural, de reciente creación, que se dicta en la FAUBA a partir del segundo semestre del año 2008. Esta primera indagación se realizó en base a un cuestionario autoadministrado para una

muestra de 67 alumnos disponibles, como formulario y con consentimiento informado. Las preguntas incluidas en el mismo, respondieron a la Utilidad, Masividad, Disponibilidad y Conocimiento Propio en relación a 5 categorías de TICs: Sitios Web,

**TICs Y TURISMO RURAL**  
 Universidad de Buenos Aires  
 Facultad de Agronomía  
 Tecnología en Turismo Rural  
 Asignatura: Taller 1: Técnicas de Diseño y Organización de Actividades

Número de encuesta: [ ]

En una escala donde 5 equivale a "muy importante" y 1 equivale a "no es importante"

1.- ¿Cuánto valoraría LA UTILIDAD de las siguientes Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), para el desarrollo de un emprendimiento de Turismo Rural exitoso?

1.1- Sitios Web [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 1.2- Redes Sociales [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 1.3- Foros de discusión [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 1.4- Guías de viajes [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 1.5- Otras [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 Si respondió Otras especifique cuáles [ ]

2.- ¿Cuánto valoraría LA MASIVIDAD de las siguientes Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), para el desarrollo de un emprendimiento de Turismo Rural exitoso?

2.1- Sitios Web [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 2.2- Redes Sociales [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 2.3- Foros de discusión [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 2.4- Guías de viajes [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 2.5- Otras [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 Si respondió Otras especifique cuáles [ ]

3.- ¿Cuánto valoraría LA DISPONIBILIDAD de las siguientes Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), para el desarrollo de un emprendimiento de Turismo Rural exitoso?

3.1- Sitios Web [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 3.2- Redes Sociales [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 3.3- Foros de discusión [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 3.4- Guías de viajes [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 3.5- Otras [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 Si respondió Otras especifique cuáles [ ]

4.- ¿Cuánto valoraría SU PROPIO CONOCIMIENTO de las siguientes Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), para el desarrollo de un emprendimiento de Turismo Rural exitoso?

4.1- Sitios Web [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 4.2- Redes Sociales [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 4.3- Foros de discusión [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 4.4- Guías de viajes [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 4.5- Otras [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
 Si respondió Otras especifique cuáles [ ]

Figura 1: Percepción de estudiantes de Turismo Rural sobre TICs.

## Resultados y Objetivos

A partir de lo expuesto en el punto precedente surgen algunas preguntas que guían la investigación: *¿Los actores vinculados al turismo rural en el área circundante a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) utilizan TICs?, ¿Quiénes específicamente hacen uso de ellas?, ¿Cómo las utilizan?, ¿Para qué fines?, ¿Qué diferencias existen en el uso que realizan unos y otros actores?, ¿cuáles son los beneficios o ventajas de su utilización?*

Teniendo en cuenta estas preguntas el objetivo general es: *Conocer los procesos de penetración de las nuevas tecnologías en el ámbito rural y su utilización en la oferta de servicios de turismo rural, a fin de comprender las estrategias individuales y colectivas en relación al impacto sobre los procesos más amplios de transformación de los espacios rurales en la actualidad, especialmente aquellos valorizados por el turismo.*

Para alcanzar este objetivo general, a su vez, se plantean como objetivos específicos:

Redes Sociales, Foros de Discusión, Guías de Viaje y Otros, cada una de las cuales debieron ser valoradas de acuerdo a una escala de 1 5 de acuerdo a su importancia para realizar un emprendimiento de Turismo Rural exitoso (Figuras 1 y 2).

COMPLETE

Sexo <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer	Edad [ ]	Ciudad de Origen [ ] Ciudad de Residencia [ ]
Ocupación [ ]		Experiencia laboral en turismo: [ ]
Formación específica en turismo <input type="checkbox"/> Universitario completo <input type="checkbox"/> Universitario incompleto <input type="checkbox"/> Terciario completo <input type="checkbox"/> Terciario incompleto <input type="checkbox"/> Extracurricular <input type="checkbox"/> Ninguna		Formación específica en TICs <input type="checkbox"/> Ofimática <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Ninguna Especifique: [ ]

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION Y COLABORACION

Figura 2: Datos de base.

a) *Desarrollar un marco conceptual que permita comprender los procesos de penetración de las nuevas tecnologías en los ámbitos rurales, en relación con la valorización de estos espacios por el turismo y la conformación de estrategias de oferta de servicios vinculada a esta práctica.*

b) *Analizar las transformaciones recientes de los destinos orientados a la prestación de servicios de turismo rural, para presentar un contexto socioeconómico más amplio que permita comprender la utilización de TICs en el marco de las estrategias empresariales de emprendimientos de turismo rural.*

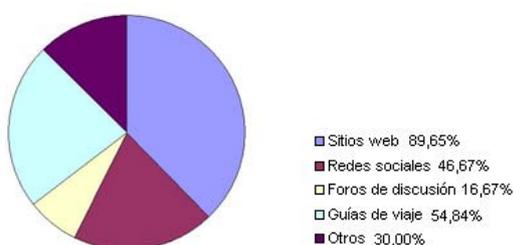
c) *Indagar acerca de la influencia de las TICs en las estrategias rectoras de los emprendimientos dedicados al turismo rural teniendo en cuenta: 1) El momento de incorporación, usos y cambios registrados a partir de esta incorporación y 2) La influencia que el uso de las TICs tiene como elemento clave para facilitar la vinculación entre las empresas dedicadas a la prestación de servicios de turismo rural y la comunidad y como elemento de vinculación entre las*

mismas, posibilitando la conformación de esquemas en red.

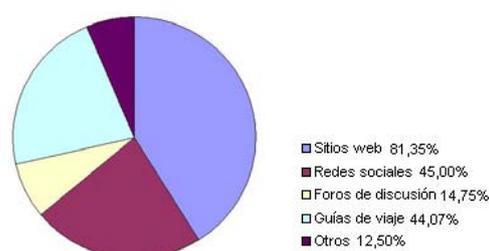
**Metodología de la investigación:** Dados los pocos antecedentes de investigación sobre la temática, el abordaje a seguir es necesariamente de tipo exploratorio y descriptivo, buscando generar información empírica a ser interpretada a la luz de los desarrollos conceptuales afianzados como parte de la investigación.

**Resultados Preliminares:** A partir de la encuesta tomada fueron contemplados datos de

base tales como: Sexo, Edad, Ciudad de Origen y Residencia, Formación específica en Turismo y en TICs (Figura 2). Los resultados preliminares referidos a la percepción de los estudiantes en materia de TICs para lograr un emprendimiento de Turismo Rural exitoso, pueden observarse en los Gráficos de 1 a 4. (Lo que se está tomando en cada gráfico es el porcentaje que se obtuvo en la calificación 5 de cada TIC correspondiente a Disponibilidad, Masividad, Utilidad y Conocimiento propio. El 100% se obtiene al sumar las cinco categorías dentro de una misma TIC).



**Gráfico 1:** Máxima valoración (5) respecto de la Utilidad de TICs para un emprendimiento de Turismo Rural exitoso. La categoría otros corresponde a e-mail (40%) y blogs (20%) como porcentajes más altos.



**Gráfico 2:** Máxima valoración (5) respecto de la Masividad de TICs para un emprendimiento de Turismo Rural exitoso. La categoría otros corresponde a e-mail (25%) y blogs (50%) como porcentajes más altos.



**Gráfico 3:** Máxima valoración (5) respecto de la Disponibilidad de TICs para un emprendimiento de Turismo Rural exitoso. Otros corresponde a e-mail (50%) y blogs (50%) como porcentajes más altos.



**Gráfico 4:** Máxima valoración (5) respecto del Propio Conocimiento sobre TICs para un emprendimiento de Turismo Rural exitoso. Otros corresponde a e-mail (40%) y blogs (20%) como porcentajes más altos.

**Respecto de los datos de base, los resultados son los siguientes:** El 66,77% de los cuestionarios fue respondido por mujeres. El porcentual más elevado con relación a la edad fue de 47,46% para los mayores de 20 y hasta 30 años. Para la ciudad de origen el 54,72% correspondió a CABA y para ciudad de residencia el 76,27% también. El 49% de la muestra son exclusivamente estudiantes y el 60% no posee ninguna experiencia laboral en Turismo Rural. Un 37% indicó poseer estudios universitarios incompletos en Turismo y un 60% cree estar bien formado en TICs, específicamente Internet.

**Trabajos posteriores:** La indagación empírica se llevará adelante mediante estudios de caso<sup>4</sup> de destinos dedicados al ofrecimiento de servicios de turismo rural circundantes a la CABA. En la primera aproximación al caso se utilizará el diseño de técnicas cuantitativas y cualitativas (centradas en encuestas y entrevistas en profundidad) que luego serán analizadas a la luz del marco conceptual definido, *buscando comprender las estrategias*

<sup>4</sup> Investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes (Yin, 1994).

*individuales y colectivas en relación al impacto sobre los procesos más amplios de transformación de los espacios rurales en la actualidad, especialmente aquellos valorizados por el turismo.*

Se generará información primaria a través de la aplicación de entrevistas y encuestas a responsables de empresas que prestan servicios vinculados al turismo rural como forma de establecer la utilización de TICs en las mismas y sus resultados. A efecto de poder analizar el grado de adopción de nuevas tecnologías, se realizarán encuestas a los responsables de establecimientos turísticos, analizando cual es la sensibilidad sobre el uso de las TICs, su conocimiento, su formación para un manejo correcto y el grado de valoración que tienen sobre las mismas. La encuesta contemplará la utilización de ciertos indicadores (Bianco, Lugones y Peirano, 2002): a) *De infraestructura y equipamiento*, para conocer aspectos tales como, densidad del equipamiento informático, densidad del equipamiento informático con conexión a Internet, tipo de conexión a Internet, etc., b) *De capacidades*, para conocer si las organizaciones llevan a cabo actividades de innovación, c) *De aplicaciones*, para establecer, entre otras cosas, el uso de TICs, según la frecuencia y el fin de su utilización. En la medida en que se avance en la investigación y se construya el instrumento, se terminarán de definir los indicadores más efectivos a utilizar que también permitan captar las interacciones entre establecimientos individuales, entre los integrantes de una organización, etc.

### **Formación de Recursos Humanos**

Los investigadores son doctorados y doctorandos en las áreas de interés del proyecto. El Ing. Enrique Bombelli, es Especialista en Ingeniería de Sistemas Información y ha finalizado su tesis de Maestría en Ingeniería de Sistemas Información para su defensa en fecha próxima. Durante el periodo de incorporación de investigadores al proyecto se incorporarán dos alumnas: Dahiana Mansilla y Julieta Guzmán quienes completarán su formación en TICs.

### **Referencias**

- Bianco, C.; Lugones, G.; Peirano, F. Y Salazar, M. (2002): *Indicadores de la Sociedad del Conocimiento: aspectos conceptuales y metodológico*. Doc. de Trabajo N° 2 del Centro de Estudios sobre Ciencia, Desarrollo y Educación superior (REDES). 26 de Noviembre.
- Jafari, J. (ed.) (2000) *Encyclopedia of Tourism*, Routledge.
- Jensen, M.; Boutellier, S. Y Zeinsteger, E. (2001). *El patrimonio arquitectónico de las estancias de Tierra del Fuego como recurso turístico*, en *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 10, N° 1 y 2, CIET, Buenos Aires.
- Laurent, C. y Mamdy, J. (2002). *O turismo rural na França*, en Almeida, J., Froehlich, J. y Riedl M. (org.) *Turismo rural e desenvolvimento sustentável*, São Paulo.
- Milne, S.; Mason, D. Y Hasse, J. (2004). *Tourism, information technology, and development: revolution or reinforcement?*, en Lew, A., Hall, C. M. y Williams A. (ed.) *A Companion to Tourism*, Blackwell.
- Nácher, J. y Szmulewicz Espinosa, P. (2001). *Políticas de turismo rural. Un análisis crítico aplicado al caso de España*, en *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 10, N° 1 y 2, CIET, Buenos Aires.
- Nogar, G.; Annessi, G. y Capistro, V. (2001) *Situación y perspectivas del turismo rural*, trabajo presentado en *3er. Congreso Latinoamericano de Investigación Turística. Conocimiento: puente hacia la integración y la excelencia turística*, Universidad Austral de Chile, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Instituto de Turismo, Valdivia, Chile, 30 de octubre al 4 de noviembre de 2001.
- Oppermann, M. (1996). *Rural tourism in southern Germany*, en *Annals of Tourism Research*, Vol. 23, N°1, Pergamon, Nueva York.
- Ribeiro, M. (2000). *Turismo rural em Portugal: dos seus protagonistas principais e da sua configuração*, en Almeida, J., Froehlich, J. y Riedl M. (org.) *Turismo rural e desenvolvimento sustentável*, São Paulo.
- S/E (2007). *¿Por qué Internet en el Agro?* En: *Revista del CPIAa*. Año XVIII. N° 87.
- Solsona Monzonís, J. (2001). *Turismo en espacio rural. El caso español*, en *Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 10, N° 1 y 2, CIET, Buenos Aires.
- Yin, R. K. (1994). *Case Study Research: Design and Methods*. Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- Posada, M. (1999) *El espacio rural entre la producción y el consumo: algunas referencias para el caso argentino*, en *EURE*, vol. XXV, n°75, Santiago de Chile.