

sus expectativas, el estudiante aplica a algunos de los proyectos y la corporación se encarga de ubicarlo en alguna zona del país.

En este artículo, el lector conocerá el caso de una estudiante de la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, quien fue ubicada en los municipios Pijao y La Tebaida (Quindío) para desarrollar actividades dentro del programa Computadores para Educar, iniciativa que busca proveer de tecnología a las escuelas públicas. La autora deja entrever sus emociones, su visión antes y después de esta experiencia y los aportes dados y recibidos durante el proceso.

Palabras clave: Opción Colombia, universidad, tecnología, jóvenes, comunidad, niñez, familias, oportunidad, vivencias.

Abstract

Opción Colombia gives university students the opportunity to live what they have learnt in the classroom. After initial training, the student applies to work on a specific project somewhere in Colombia.

This paper looks at the experience of a Hotel and Tourist Management student who went to Pijao and La Tebaida (Quindío) to work on the “Computers for Education” program. The emotions of the writer girl are clearly visible, as is her vision before and after her experience.

Key words: Opción Colombia, university, technology, young people, community, childhood, families, opportunity, experiences.

Opción Colombia: un espacio para...

Construir, soñar, confrontar, vivir, luchar, reír, llorar, para todos, un espacio de expresión diferente donde definitivamente se crece como persona y se crece con el país.

Como estudiante de la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Yeidi Cañón

Estudiante de IX semestre de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, Universidad Externado de Colombia.
Asistente de Administración, manejo de técnicas de servicio y producción de eventos, Hotel Restaurante El Paraíso del Neusa.
Grupo de Apoyo Logístico, Universidad Externado de Colombia.
Monitora de Macroeconomía, Universidad Externado de Colombia.
Pasante del programa Computadores para Educar (Agenda de Conectividad–Presidencia de la República), Corporación Opción Colombia.



Resumen

La Corporación Opción Colombia brinda a los estudiantes universitarios la posibilidad de confrontar la teoría de las aulas con la realidad del país. Quienes aplican al programa reciben talleres de capacitación e información sobre los convenios vigentes y los perfiles requeridos par cada uno de ellos. Superada esta primera etapa y de acuerdo con

de la Universidad Externado de Colombia, y dentro de los procesos que consolidan la formación académica, me encontré ante la necesidad de confrontar la realidad de mi país desde una proyección social que vinculara todos los aspectos y criterios aportados a lo largo de mi carrera y que me fortaleciera como futura profesional desde una visión humanística que se ajustara realmente a las necesidades que se afrontan no solo a nivel nacional sino en todo el entorno de lo que hoy llamamos aldea global, desde una perspectiva real que me llevara a evaluar mi participación como individuo activo de un país que requiere hechos y no juicios.

Así encontré este espacio en la Corporación Opción Colombia, a través de la experiencia semestral, un espacio en el cual asumí activamente mi formación comprometiéndome personalmente con mi país y con la calidad y requerimientos que debe y necesita tener un profesional en Colombia. A continuación presento una breve reseña de mi experiencia y los invito a todos a tomar parte en este proceso de construcción de país.

Si leo con placer esta frase, esta historia o esta palabra es porque han sido escritas en el placer...
Roland Barthes

Todo empieza con la realización de los talleres que exige la corporación. Se organizan varios grupos compuestos por estudiantes de varias universidades que han conocido de la existencia de Opción Colombia por el grupo de opción de su universidad o por el relato de un amigo o conocido que tuvo anteriormente la experiencia. En este espacio se tratan temas acerca de la corporación, también acerca de los derechos humanos, el Derecho Internacional Humanitario, Colombia y su Constitución Política, entre otros. Estos talleres conciencian y sensibilizan acerca de la situación del país y de lo mucho que se puede hacer para mejorar esta eventualidad. Finalizados estos talleres, Opción Colombia

informa de los convenios vigentes y del perfil requerido para cada uno; es así como cada estudiante recibe y llena un formato acerca de sus expectativas, el proyecto al cual aplica, al igual que otros requerimientos de información general del estudiante.

La corporación selecciona a los estudiantes que van a ir a zona según los convenios. Este proceso se realiza en diferentes regiones del país: Bogotá, Manizales, Armenia, Norte de Santander, Medellín, entre otras.

Después de los talleres, el repicar del teléfono hace que la espera sea larga, con la sensación de que aquella es la llamada que definirá un futuro próximo y marcará el resto de nuestra vida, ya que después de esta experiencia definitivamente ya no se es el mismo de antes.

Por fin suena el teléfono, y se me informa que haré parte del convenio Computadores para Educar. Mi mayor curiosidad era conocer el destino en el cual sería ubicada, puesto que no se me permitía elegir el lugar.

Por fin, la respuesta tan esperada: había sido ubicada en el Eje Cafetero, en los municipios de Pijao y La Tebaida.

No puedo negar que soñé con variedad de destinos, algunos realmente inhóspitos. Como todos sabemos, la imaginación no tiene fronteras, y en mi mente recorrí todas las zonas del país junto con un innumerable conjunto de desafíos que se presentaban a mi paso. Tener esa experiencia justificaba el riesgo de dejar la universidad por un semestre, mi familia, mis amigos, comodidades, ciudad, etc.

Realmente, sí. La decisión ya había sido tomada con base en la necesidad realizar una práctica social que apoyara los procesos que se venían generando en mi país, que confrontara y llevara a práctica lo aprendido en la universidad y en general todo lo que de una u otra manera había formado mi vida.

Computadores para Educar

Computadores para educar es un programa que través de la donación masiva de computadores dados de baja por las entidades públicas y las empresas privadas para ser reacondicionados y entregados a escuelas públicas en todo el país, busca dar posibilidades de acceso a las tecnologías de informática y comunicaciones (TIC) a las nuevas generaciones y a la comunidad: busca formar un país mejor, que esté preparado para el mundo moderno.

El programa fue aprobado en diciembre de 1999 por el CONPES, y su lanzamiento oficial fue realizado en marzo de 2000 por el Presidente de la República y la Primera Dama de la Nación. Además, se encuentra enmarcado dentro de la Agenda de Conectividad: el salto a internet, lanzada por el Gobierno Nacional en febrero del mismo año.

El Gobierno de Canadá ha desarrollado desde 1993 el programa Computers for Schools con mucho éxito, y ha asesorado a Colombia en el desarrollo del programa Computadores para Educar desde sus inicios.

La capacitación para realizar el acompañamiento y la capacitación en el uso pedagógico de Tecnologías de Informática y Comunicaciones (TIC) en las instituciones beneficiadas por el programa se inició el día 15 de julio de 2002. Fueron tres semanas exhaustivas, dinámicas y formadoras acerca de todos los procesos que se debían realizar en zona; en este espacio no solo se reunían los estudiantes seleccionados de Bogotá, sino los estudiantes de las demás ciudades. Para nada es fácil: el clima, la cultura, la gente y la comida son factores que todos debíamos confrontar en zona y que ellos ya habían empezado ya vivir.

Mi conocimiento se amplió acerca de los computadores, el *software*, internet y demás herramientas. Mi visión empezó a cambiar; la

realidad era otra, no aquella que observaba a diario en los noticieros, no la que observaba de manera esquiva a través de la ventana, no: la verdad era otra y ya la empezaba a conocer a través de las intervenciones y los diferentes puntos de vista de mis compañeros, a través del sentir de jóvenes que creen en Colombia y saben que hay mucho por hacer, pues todos somos constructores de este gran país.

Estas tres semanas parecieron meses, casi años. Nos consolidamos como familia, hablábamos de la zona asignada, del país de los niños, suspirábamos más fuerte al observar nuestra mezcla multicolor de amarillo, azul y rojo, y qué decir al escuchar nuestro Himno Nacional. Sí, identidad es lo que necesitamos, luchar conjuntamente por este país que es de todos, sin importar el lugar del que venimos o hacia el cual nos dirigimos. Un sueño común nos invadía: Colombia.

El objetivo era realizar una labor que generara impacto en las comunidades educativas y en todo su entorno, desarrollando una estrategia de acompañamiento en donde se brinda acceso a las TIC por medio de computadores a escuelas y colegios públicos de todas las regiones del país para que se conviertan en una herramienta que favorezca el desarrollo académico, emocional y social de la niñez y la juventud colombiana. Dicho objetivo resulta todo un reto, un desafío para desarrollar acercamientos con la comunidad generando procesos que vinculen la tecnología a su propio desarrollo social cultural.

El proceso implicaba varias fases en las cuales se desarrollaba todo el contexto de acercamiento con la comunidad, al igual que la presentación del programa ante autoridades municipales y educativas (instituciones beneficiarias y usuarias); gestión y adecuación del aula; diagnóstico de las instituciones educativas para tomar decisiones y crear estrategias pedagógicas en la introducción de las TIC; ampliación de la perspectiva de la co-

munidad y confrontar a los educadores en el papel que tienen en cuanto a la formación de la niñez y la juventud; cualificación de la educación en relación directa con su entorno y las actividades que en este se desarrollen; vivenciar el enfoque y el sentido pedagógico que propone el programa CPE para el uso de estos recursos en las instituciones educativas; introducir las TIC al currículo de la institución educativa por medio de actividades y proyectos pedagógicos.

La capacitación termina, las horas pasan, el partir se acerca, nos despedimos de nuestros padres, en fin, de todos los que amamos y apreciamos, sabemos que solo son cinco meses, pero en cinco meses pueden pasar mil cosas; partimos con un par de maletas, miles de inquietudes y expectativas, cada uno viaja para su destino asignado, regiones apartadas, algunas ni siquiera aparecen en el mapa. La gran travesía se inicia.

Pijao, ubicado en la zona suroriental del departamento, es un municipio engalanado con la majestuosidad de la cordillera Central, hermosa región que cuenta con la reserva natural Tapir, un área de conservación y manejo de ecosistemas como bosques húmedos y páramos. Pocos conocen Pijao, aun entre los mismos quindianos. El miedo de visitarlo se hace evidente debido a que ha sido el único en todo el departamento que ha sufrido una toma guerrillera. La verdad, no saben de lo que se pierden, pues el miedo es lo que ha hecho que se sesgue su libertad y la nuestra. Llegar a Pijao es deleitarse con un paisaje exuberante, el olor de cereza del café, el perfume que envuelve esta tierra. Además de ser declarado el municipio más lindo del Eje Cafetero, Pijao envuelve en sus calles, casas y habitantes una interesante historia de cien años.

El capital humano también hace parte de la riqueza de la zona: su gente es alegre, amable, dispuesta a luchar, a construir y a dejar-se guiar. Ya han tenido que afrontar varios

infortunios: el paso de la bonanza cafetera y su declive, el terremoto y las diez horas de la toma guerrillera, que para ellos fue diez veces más difícil que el terremoto, pues marcará toda una existencia. Pero a pesar de todas estas adversidades han continuado con tesón.

Realmente, las lecciones que aprendí son innumerables. Mis principales maestros fueron los niños que conocí en La Moravita, una hermosa escuela situada en el sector rural, en la cual se desarrolló el programa. La Moravita está mágicamente insertada en la montaña, que cobra vida con el interrumpir diario de los veinte niños que apresurados llegan a aprender; ellos son cómplices y confidentes con su maestra, la Sra. LILIA GARCÍA TORO; junto a ella se deleitan escuchando los inolvidables cuentos infantiles y trabajando en el programa ambiental que adelanta la institución como base del proyecto educativo institucional. Tienen un hermoso jardín, que cuidan diariamente, además de los frutales y semilleros donde aprenden la importancia de conservar el ecosistema y la cadena alimenticia natural. Algunos niños vienen de familias desplazadas, población flotante que busca un lugar donde vivir dignamente.

Impresiona la capacidad que tienen los niños para expresarse, para construir, para aprender y apropiarse del entorno. Su capacidad de observación y aprendizaje es tan maravillosa que es inevitable soñar con ellos. ¿Por qué será que cuando crecemos se nos olvidan estas cosas tan lindas y primordiales en la vida, y a veces hasta se nos olvida sonreír? El trabajo con la comunidad tuvo diferentes fases, entre ellas la sensibilización y apropiación de los beneficios y oportunidades que traería el adecuado uso de las TIC. Es este caso el computador. Los más interesados, los niños: preguntaban, analizaban y aprendían con gran facilidad, disfrutaban aprendiendo de manera lúdica con el *software* que brinda el programa. A través del programa CPE no solo se logra el desarrollo de la comunidad sino

también la interacción y el fortalecimiento de los procesos de identidad con su región y con el país.

Dentro del programa de CPE se realizó un proyecto llamado “Historias de vida”, que, a manera de muestra cultural, propició la narración y el intercambio regional de historias de la vida cotidiana. En este proyecto participaron alrededor de 500 instituciones de todo el país. La Moravita quedó en primer lugar. El producto obtenido fue una narración que plasmó las vivencias y vicisitudes de un docente rural al igual que todo lo que envuelve la cultura cafetera en su diario acontecer: el café, los *jeeps*, su tradicional fríjol con plátano... CPE envió como premio un computador Pentium 4, como compromiso y apoyo con los proyectos que adelanta la institución.

El otro municipio en el cual desarrollé la práctica fue La Tebaida. La Tebaida fue fundado en 1916 por un guaquero emprendedor, de nombre LUIS ARANGO CARDONA. Hoy es un epicentro turístico del Quindío por sus innumerables haciendas cafeteras, entre las que resaltan “El Edén”, “El Cabrero”, “Maravélez” y “La Brasilia”, entre otras, y paneleras tan populares como “El Sinaí”. También tiene grandes atractivos naturales como el valle del Maravélez, en el cual se piensa desarrollar el proyecto de la construcción de un parque-safari, enmarcado en la variada vegetación que hace de este un sitio de gran interés para convivir con la naturaleza.

En el área urbana se puede visitar el Parque Infantil Didáctico de Tránsito, donde los niños pueden aprender sobre las diferentes normas de tránsito; su estadio, espacio de múltiples eventos sociales y deportivos; la Ciudadela Deportiva Municipal, que cuenta con piscinas, canchas de fútbol, tenis, coliseo cubierto, gimnasio, lago de pesca, entre otros.

En el parque Luis Arango C. se encuentra un monumento a la guaquería, obra de singular

belleza hecho por el maestro VÍCTOR HUGO MENDOZA; este parque está enmarcado por un representativo corredor gastronómico.

La Tebaida es un municipio que recibió fuertes consecuencias después del terremoto, debido a que su población se duplicó; y con ella, las necesidades de sus habitantes. Hoy, gracias a su ubicación estratégica, pues limita con la carretera Panamericana en el tramo que de Cali conduce a Bogotá e igualmente la estación del ferrocarril o terminal férreo y la cercanía con el aeropuerto, ha logrado que se desarrollen proyectos como la zona franca y el eje industrial del Quindío, además de la construcción de la Planta de Cítricos de Colombia (Cicolsa), la empresa de alambres galvanizados Algacol, Colcafé, Concretos de Occidente, Juguetería Boys Toys, medias Crystal, entre muchas otras, las cuales han generado empleo y se han constituido en factor de progreso para toda la región.

El escenario en La Tebaida era totalmente diferente: los alojamientos temporales, aun cuando se constituyeron en refugio para las familias afectadas, generaron problemas sociales pues en este espacio tuvieron lugar muchos eventos que en especial los niños no lograron asimilar.

Estuve en una escuela de educación básica primaria localizada en una zona donde fueron reubicadas 900 familias en casas con un espacio demasiado reducido, que aunque responde a las necesidades de vivienda no compensa el aglutinamiento que se observa en la zona. Es increíble que puedan vivir ocho o diez personas en un espacio tan reducido. Debido al desmedido crecimiento de la población, las oportunidades de trabajo se han reducido notoriamente y con ello han aparecido graves problemas como los fenómenos de pandillas, prostitución, drogadicción y delincuencia.

Caso contrario al de Pijao. Aunque son niños de la misma edad de los de aquel pueblo, y

atravesaron por el mismo desastre, los niños de La Tebaida se encuentran más expuestos a los peligros de nuestra llamada civilización: hay padres que exponen a sus hijos a mendigar en las calles, niños de nueve años que se han visto envueltos en problemas de drogas o han sido víctimas de abuso sexual. ¿Qué hacer cuando cada docente maneja grupos de 50 estudiantes y es muy difícil hacer un seguimiento? Los mismos maestros me aconsejaban no caminar sola por la zona, pero mi intención era reconocer realmente lo que ocurría al interior de las familias. Así, empecé a visitar algunas casas, algunas familias, para conocer sus expectativas y sus proyectos; a algunos los orientaba en cuanto a sus negocios, otros me preguntaban acerca de las posibilidades de empleo en Bogotá, a lo cual respondía que el verdadero desarrollo está en las regiones.

En varias ocasiones estuve hablando con el alcalde de La Tebaida acerca de la situación que atraviesa el municipio y los programas que se están desarrollando en su plan de gobierno. Algunos de estos no se han podido llevar a cabo por falta de recursos; sin embargo, ha liderado importantes procesos en el mejoramiento de servicios básicos y de la proyección y consolidación del municipio como eje industrial comercial y turístico, creando así oportunidades de desarrollo que permitan forjar mejores condiciones de vida a toda la comunidad.

Al analizar los problemas de violencia ocasionados por diferentes actores de los cuales muchas veces hasta nosotros mismos somos los protagonistas, observamos que las consecuencias las sufren directamente los que menos deberían: los niños, a los cuales les robamos su espacio, les coartamos sus sueños, los limitamos y les imponemos que adopten posturas de adultos en situaciones que a ellos no les corresponden. A menudo nos cuestionamos sobre el futuro, pero ¿dónde está el futuro, si lo estamos destruyendo? Nos

preguntamos qué hacer por nuestro país y, a veces, ante tanta adversidad, pensamos que ya no hay nada por hacer. La verdad, les digo: hay demasiado por hacer, hay miles de niños colombianos que esperan una oportunidad, una sonrisa, un abrazo, una palabra, una mano que los guíe.

Como ciudadanos, como estudiantes, como profesionales, como docentes, como empresarios tenemos herramientas y potencial para generar espacios donde no solo se maneje un discurso social o un hacer por cumplir o ser reconocido. Construir un país, va más allá de una intención: requiere compromiso y acciones concretas.

En la universidad uno muchas veces se cuestiona sobre la guerra, la pobreza, el narcotráfico, la corrupción, el contrabando; en fin, la lista es larga. Pero aproximarse a la realidad del país es otra historia. Por ejemplo, siempre que en la clase de Ciencias Sociales se mencionaba a las cordilleras, sí, me imaginaba la mamá montaña; cuando tuve la oportunidad de observar de cerca la cordillera Central, vaya, ¡qué grande es!, es increíble, sentía su impotencia, comprendí completamente el concepto real de cordillera. Lo mismo ocurre con nuestro país. Lo que conocemos de él es solo una simple descripción algunas veces dada por conveniencia: nos dan lo que quieren que entendamos. Observamos los noticieros y, sí, hoy nos asombramos y hasta brotan de nuestros ojos lágrimas de dolor e indignación, pero esto nos dura tal vez una semana, luego ya no recordamos siquiera el nombre del lugar en el cual ocurrió el suceso.

Esto ocurre porque vivimos en aquel mundo en el que otros quieren que vivamos: un mundo acelerado, consumista, egoísta; con suerte respiramos. Por eso es necesario que nos vinculemos realmente con nuestro país, que tomemos la rienda y seamos partícipes de nuestro desarrollo, que construyamos con acciones, que empecemos por conocer nuestro

país, aquella Colombia que abandonada entre sus ríos, montañas y cordilleras nos llama a gritos.

Ahora sí. Tu mente puede reproducir con mayor acierto lo que el ojo no ve, porque guarda registrados los elementos que formaron parte en su momento, de tu vivencia. Por tus ojos, tus oídos, tu tacto, tu respiración y hasta tu gusto ha entrado información a los almacenes de tu memoria. Ahora ya no puedes formarte una idea antojadiza. Ahora existe un diseño de lo que viste en lo real, guardado en los archivos de tu memoria. A eso en tu sociedad se le conoce como experiencia, y esta es la que da la sabiduría.

Del libro *La morada de los apus*, de RUBÉN IWAKI ORDÓÑEZ.

Bibliografía adquirida recientemente por la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia

AÉLION, FRANCOIS. “El arte de dirigir”, *Gestión 2000*, Barcelona, 2002.

ALET, JOSEP. “Marketingeficaz.com”, *Gestión 2000*, Barcelona, 2001.

AMAT, JOAN. “La continuidad de la empresa familiar”, *Gestión 2000*, Barcelona, 2001.

ARANDA, ÁNGEL. “Cómo hacer negocios en internet”, *Gestión 2000*, Barcelona, 2001.

BENAVIDES DE RIVERO, GABRIELA. *Alimentación y gastronomía*, Lima, Universidad San Martín de Porres–Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, 2002.

CAÑADAS, MIGUEL. “Cómo crear empresas rentables”, *Gestión 2000*, Barcelona, 1996.

COLLEL, MARÍA ROSA. *Dirección financiera en las empresas turísticas, inversión y financiación*, Madrid, Centro de Estudios Ramón Areces, 1998.

COOPER, BRIAN y GINA McNEILL. *Cómo iniciar y administrar un restaurante*, Bogotá, Norma, 2002.

CUTLIP, SCOTT y ALLE CENTER. “Relaciones públicas eficaces”, *Gestión 2000*, Barcelona, 2001.

DALL'ORTO, JOSÉ LUIS. “Etiqueta social: preguntas y respuestas”, *Gestión 2000*, Barcelona, 1998.

DRUCKER, PETER. “El arte de gobernar según Peter Stein”, *Gestión 2000*, Barcelona, 2001.

EGLASH, JOANNE. “Cómo preparar un plan de negocios”, *Gestión 2000*, Barcelona, 2002.

GARCÍA, ESTHER. *Calidad y servicio en hoteles de sol y playa*, Madrid, Síntesis 2001.

GONZÁLEZ, LYDIA y PILAR TALÓN. *Dirección hotelera. Operaciones y procesos*, Madrid, Síntesis 2002.

HAUYÓN. *Perú: proyecto nacional de turismo*, Lima, Universidad San Martín de Porres–Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, 1998.

HOSE OLMO, MARÍA. *Departamento de Gobernanta de Hotel. Sistemas y procesos*, Madrid, Síntesis, 2001.

IGLESIAS, JOSEP. *Técnicas de investigación aplicadas al sector turístico*, Madrid, Síntesis, 2001.

Investigaciones en turismo, Lima, Universidad San Martín de Porres, Facultad de Turismo y Hotelería, 1997.

JAFARI, JAFAR. *Enciclopedia del Turismo*, Madrid, Síntesis, 2002.

JENNINGS, JASON y LAURENCE HAUGHTON. “No es el grande quien se como al chico... Es el rápido el que se come al lento”, *Gestión 2000*, Barcelona, 2001.

JENKINS, CARSON y LEONARD LICKORISH. *Una introducción al turismo*, Madrid, Síntesis, 1997.

KILIAN, CRAWFORD. *Escribir para la web*, Bilbao, Deusto, 2001.

MARSANO DELGADO, JOSÉ. *Economía del turismo. Manuales de estudios turísticos 2*, Lima, Universidad San Martín de Porres–Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, 2003.

MAZÓN, TOMÁS. *Sociología del turismo*, Madrid, Centro de Estudios Ramón Areces, 2001.

McCLOSKEY, LARRY. “El arte de vender con excelencia”, *Gestión 2000*, Barcelona, 2002.

MITROFF, IAN. “Cómo gestionar una crisis”, *Gestión 2000*, Barcelona, 2002.

Organización Mundial del Turismo. *Compendium of Tourism Statistics*, Madrid, OMT, 2003.

Organización Mundial del Turismo. *Turismo: panorama 2020*, Madrid, OMT, 1999.

PAZ, EDUARDO. “Cómo exportar, importar y hacer negocios a través de internet”, *Gestión 2000*, Barcelona, 1998.

PAZ, EDUARDO. Estudio especial. *El turismo después del 11 de septiembre de 2001: análisis, medidas correctoras y perspectivas* (actualizado noviembre de 2001), Madrid, Organización Mundial del Turismo, 2001.

RODRÍGUEZ, MIGUEL ÁNGEL y JOAN RICART. “Dirección medioambiental de la empresa”, *Gestión 2000*, Barcelona, 1998.

RONQUILLO, ANE. *Estadística aplicada al sector turístico. Técnicas cuantitativas y cualitativas de análisis turístico*, Madrid, Centro de Estudios Ramón Areces, 1997.

RUFIN, RAMÓN. *Las empresas turísticas en la sociedad de la información*, Madrid, Centro de Estudios Ramón Areces, 2002.

SÁNCHEZ, ANTONIO y ALBERTO SÁNCHEZ. *La empresa familiar: manual para empresarios*, Bilbao, Ediciones Deusto, 2002.

SERRAT, JOSEP. *La gestión de personal en la empresa turística*, Madrid, Centro de Estudios Ramón Areces, 1996.

STEIN, GUIDO. “Dirigir en tiempos de incertidumbre. Ensayo sobre el esfuerzo directivo”, *Gestión 2000*, Barcelona, 2002.

TELLO ROZAS, SONIA. *En torno al patrimonio e interdisciplinariedad*, Lima, Universidad San Martín de Porres–Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, 2002.

TINARD, YVES. *Turismo, economía y gestión*, Barcelona, Bosch, 1996.

Turismo y patrimonio 1. Invención del patrimonio, Lima, Universidad San Martín de Porres–Escuela Profesional de Turismo y Las Américas.

VOGELER RUIZ, CARLOS. *El mercado turístico: estructura, operaciones y procesos de producción*, Madrid, Centro de Estudios Ramón Areces, 2002.



HOMENAJE A FERNANDO HINESTROSA
40 AÑOS DE RECTORÍA 1963-2003

Editado por el Departamento de Publicaciones
de la Universidad Externado de Colombia
en octubre de 2002

Se compuso en caracteres Times de 10 puntos
y se imprimió sobre papel propalibros de 70 gramos,
con un tiraje de 1.000 ejemplares.
Bogotá, Colombia

Post Tenebras Spero Lucem

