

LA PROFESIONALIZACION DEL SECTOR TURISTICO EN MISIONES. VALORACION Y NECESIDAD DE MEJORAS

Dra. Liliana María Dieckow
lilianadie@gmail.com
Universidad Nacional de Misiones

Mgter. Elvira Alicia Lansse
lansselvira@yahoo.com.ar.
Universidad Nacional de Misiones

Doctoranda y Mgter. Nancy Anahí Brondani
nancy10bron@hotmail.com.
Universidad Nacional de Misiones

Guía de Turismo Claudia Castells
cmcastells@hotmail.com
Universidad Nacional de Misiones

Lic. Aldo Daniel Maciel
aldomaciel@arnet.com.ar
Universidad Nacional de Misiones

Lic. Marcelo Groh
mgroh@santanderrio.com.ar
Universidad Nacional de Misiones

Introducción

Un graduado de una Institución de Educación Superior en turismo (ya sea Guía de Turismo, Licenciado en Turismo o Técnico en Turismo) aspira a una rápida y segura inserción laboral, esperando perdurar en el mercado laboral. Sin embargo, lograr la inserción no garantiza que haya posibilidades de ascenso, de mejoras salariales, de satisfacción personal o de ser considerado realmente un profesional, más aún teniendo en cuenta lo cambiante del escenario económico y turístico y la existencia de idóneos (personas con experiencia pero sin título universitario en turismo) y de otros profesionales (Contadores, Lic. en Administración, Profesores de Historia y Geografía, entre otros) que también se desempeñan en el mercado laboral del turismo en Misiones. De ahí surge el planteo de algunas preguntas: ¿Qué significa ser profesional en turismo?, ¿Cómo es la profesionalización del sector en Misiones?, ¿En qué aspectos debería mejorar el profesional para desempeñarse en el sector público y privado en turismo en Misiones?, preguntas que se responden en este trabajo.

Esta ponencia presenta los resultados parciales del proyecto de investigación 16H/321 “*El mercado de trabajo y empleo de profesionales en turismo en Misiones. Análisis de la inserción, movilidad y nivel de salarios*” (2011-2012) y del proyecto 16H/371 “*La*

profesionalización de los graduados universitarios en turismo en Misiones. Análisis de competencias, desempeño y propuestas de mejora" (2013-2014) ambos desarrollados en el marco de la Secretaría de Investigación y Postgrado de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Misiones, Posadas, Argentina.

Los **objetivos** de este trabajo son:

- Indagar acerca de la definición que tienen los referentes del sector turístico acerca del concepto de "ser profesional en turismo."
- Analizar la percepción que poseen los referentes provinciales respecto de la profesionalización en el sector turístico de Misiones.
- Evaluar la Inserción laboral de Guías y Licenciados en turismo en los sectores público y privado de Misiones.
- Analizar el plan de estudios en relación a las competencias profesionales y las necesidades de mejoras.

Marco Teórico

Profesión y profesionalización

La palabra profesión según el Diccionario de la Real Academia Española proviene del latín *professio* - *onis*, que significa acción y efecto de profesar; empleo, facultad u oficio que alguien ejerce y por el que percibe una retribución, entre otras opciones. Se podría decir que es un concepto polisémico, que tiene diferentes acepciones como empleo, facultad u oficio que cada uno tiene y ejerce públicamente.

En la actualidad, se la define como el desarrollo de una actividad económico-social específica que demanda un conjunto de saberes teórico - conceptuales, metodológicos y técnicos que han sido certificados o validados por una institución educativa reconocida por el Estado para tal fin. En este sentido, la profesión es una actividad que sirve de medio de vida y que determina el ingreso profesional.

La globalización y sus consecuencias, los avances en el conocimiento y en la información, el desarrollo de nuevas tecnologías, están reclamando un número amplio de expertos profesionales, nuevas transformaciones y nuevas necesidades están provocando el desarrollo de las profesiones clásicas así como el surgimiento de otras.

La preocupación por la naturaleza de las profesiones comenzó ya en el siglo pasado alrededor de los años `30. Hoy día, pleno siglo XXI, se verifica una imagen positiva e idealizada de las profesiones y los profesionales en el ideario colectivo, pero se sigue desconociendo en qué consisten las profesiones, no existiendo una definición de carácter universal para este término, tal como fuera expuesto precedentemente.

Sin embargo, el estudio de las profesiones se ha convertido en un ámbito ambicioso de trabajo e investigación en la medida que nos permite evaluar las consecuencias, los efectos que se derivan de las acciones profesionales en sociedad (Sánchez y Sáez, 2009).

Las actividades realizadas por profesionales re significan la realidad social, la transforman, la dinamizan, identifican situaciones problemáticas y proponen opciones para resolverlas, orientando siempre sus habilidades para lograr el cometido propuesto. Implica ocupación sobre la base de un gran acervo de conocimiento abstracto, que permite a quien la desempeña libertad de acción y que tiene importantes resultados sociales.

Los profesionales son aquellos grupos ocupacionales que tras lograr el status de profesión, después de un recorrido pre - profesionalizador, asumen la tarea de conducir y autorregular sus respectivos procesos de profesionalización consensuando, con la Universidad, la formación inicial de sus miembros más jóvenes mientras desarrolla su vocación de servicio a la comunidad, adquiriendo un determinado cuadro de saberes que conforman una cierta cultura sistemática y competencial con la que irán, autorreguladas por códigos deontológicos, dando respuesta a las situaciones que se les plantearán por las instituciones deseando ser recompensadas por la tarea y la actividad desplegada (Sáez, 2004).

El desarrollo profesional en un sentido amplio se relaciona con el desarrollo de una persona en su ámbito profesional, por ello, la profesionalización debe ser vista como los cambios en las apreciaciones, los afectos y las acciones que hacen aumentar la efectividad en el trabajo.

La profesionalización del sector turístico: una materia pendiente

El turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio (Sancho, 2003).

En base a esta definición, el turismo se puede entender como la fuerza cultural, económica y social cuyo impacto en todos los sectores de la sociedad es reconocido universalmente, ya que pone en contacto a personas de formación y niveles de vida diferentes (Cárdenas, 1991). Además se identifica que la actividad turística ha cobrado importancia universal en todos los sectores sociales, de ahí la necesidad de contar con servicios adecuados.

Para dar respuesta a las necesidades turísticas se hace necesaria la creación de diversos servicios como son las agencias de viajes, hoteles, restaurantes, etcétera, y no sólo aquellas exclusivas de actividades vacacionales. Como lo establece la Organización Mundial de Turismo (OMT), el turismo comprende también aquellas actividades con fines de ocio, negocios y otros motivos (Sancho, 2003).

Así, se identifica una evolución de los diferentes servicios que se han visto afectados desde la década de los ochenta, la cual se hace notoria debido a los cambios en el mercado turístico; tales como: el crecimiento del turismo social, la reducción del periodo de vida activa, fraccionamiento de las vacaciones y nuevas demandas, etcétera (Sancho, 2003).

Como consecuencia y debido a estos cambios acelerados, las empresas se ven en la necesidad de contar con personal capacitado que manejen adecuadamente las empresas de servicios de este sector.

Es en este contexto, donde se identifica que el turismo muestra una notable capacidad de crecimiento, superior a la de otros sectores de la economía, en dónde, según un estudio

realizado por la Organización Mundial de Turismo, las llegadas de turistas en el mundo se incrementaron de 528 millones registrados en 1995, a 1018 millones en el 2010, contribuyendo en un 11,4% al PIB (Producto Bruto Interno) mundial (Sancho, 2003).

Constituye por ende, uno de los impulsores que poseen las economías regionales y que fortalecen el desarrollo económico y social de la población, no estando la provincia de Misiones ajena a esta situación.

Esta impronta requiere profesionales que asuman el compromiso de generar productos y servicios turísticos acordes a las necesidades de viaje y recreación de las sociedades en constante cambio, resultando imperioso que las instituciones de educación superior, cuenten con una planta docente con los conocimientos disciplinares, pedagógicos y didácticos, que contribuya a la formación de recursos humanos acordes a estas demandas y a estos tiempos.

En este sentido, podemos entender como la actividad turística va creciendo, denotando su importancia en el ámbito educativo, mediante la creación de instituciones dónde se logre una profesionalización turística.

Ésta, entendida como la pertinencia de cualquier acto educativo en el logro de su fin, es una categoría que opera a nivel social y no se reduce únicamente a la concepción de formar profesionales, sino, a brindar justamente la educación que determinado nivel educativo exige, cobrando singularidad en cada contexto.

La educación es una función eminentemente social, que se ha caracterizado por su constante evolución, enmarcando cambios significativos que conllevan a la mejora educativa y a la preparación de los estudiantes para su inserción en el mercado laboral.

Hoy día, en los nuevos contextos de la educación, dos de los aspectos que están tomando mayor relevancia y que avanzan con marcada velocidad son los procesos de internacionalización y globalización, cuyas repercusiones han sido canalizadas en la expansión considerable de las actividades turísticas durante las últimas décadas, convirtiéndose éste en uno de los sectores más competitivos del mundo y generador de una fuerte demanda de diversos servicios.

El turismo es un fenómeno social, producto de una compleja trama de relaciones que lo configuran en función de los procesos históricos que lo atraviesan. Se trata de una práctica social consagrada como tal, que emerge de las transformaciones y a la vez posee fuerza transformadora.

En palabras de Jafari, *“el Turismo se define como el estudio del ser humano (el turista) cuando se encuentra lejos de su hábitat normal, de los equipamientos, las infraestructuras y las redes de servicios que han de satisfacer sus diversas necesidades y de los mundos “ordinario” (del que procede el turista) y “extraordinario” (al que viaja el turista), así como las relaciones dialécticas que se establecen entre ambos contextos”*.

Después de que los gobiernos y los organismos internacionales encargados de la gestión del turismo, reconocieron la importancia del sector turístico en la economía, como actividad

capaz de generar divisas y crear empleos, diversas instituciones empezaron a crear una amplia gama de programas para la formación de recursos humanos (Molina, 1997).

En este sentido, se identifica un incremento considerable en la oferta de programas de formación profesional de turismo en los últimos años, los cuales se caracterizan por la diversidad de orientaciones y enfoques.

El profesional en turismo debería ser un profesional universitario proactivo, flexible y formado en las teorías y técnicas de turismo con pensamiento abstracto y valores éticos. Poseedor de “competencias contextuales”, capaz de adaptarse a los cambios que de forma permanente marcan las tendencias mundiales generales, y particulares del turismo y ser capaz de replantear los paradigmas existentes en la actividad turística (Ministerio de Turismo: 2013).

La profesionalización de los agentes involucrados en el sector resulta clave para elevar la calidad, diversificación y competitividad del servicio.

La calificación profesional del egresado en turismo, repercute directamente en la calidad de los servicios, tanto en organismos públicos como en organizaciones privadas, y tiene importancia no solo económica, como una ventaja competitiva del producto turístico de un país, región y/o localidad; sino que cumple además una trascendente función social, vinculada a la vivencia o experiencia recreativa del individuo, usuario de los servicios.

El turismo en Misiones goza de grandes expectativas de crecimiento. Las cifras de demanda y los reconocimientos de autoridades y especialistas auguran años de bonanza para el sector, pero la profesionalización continúa siendo una materia pendiente, ya que se requiere el compromiso de los distintos actores (públicos y privados) a fin de impulsar mejoras en la calidad, competitividad y sustentabilidad del mismo, reconociéndose la importancia de profesionalizar el capital humano involucrado con el sector.

Metodología.

Este estudio descriptivo utiliza el método cualitativo para comprender y profundizar acerca de las percepciones y valoración de la profesionalización en turismo de Misiones. Para ello, se han aplicado entrevistas a diversos referentes del turismo en la provincia de Misiones a saber: al Presidente actual del Colegio de Profesionales en Turismo de la Provincia de Misiones (Lic. Néstor Mauricio Alves), a dos Ex Presidentes del Colegio de Profesionales en Turismo de Misiones (Lic. y Guía de Turismo Mirta Elena González y Lic. y Guía de Turismo Anita Minder), al Director de Turismo Municipal de Posadas (Lic. Oscar Degiusti), al Secretario general de UTHGRA - FEGHRA Misiones (Sr. Antonio Virgilio Acosta), a la Presidente de AMBHRA Misiones (Lic. Desiree Voght), al Presidente de la Cámara de Turismo de Misiones (Sr. Eduardo Brajkovic), a dos Socio gerente de empresas de viajes y turismo de Posadas (al Lic. Roberto Zimmerli de la EVT Guayrá Turismo Alternativo, Operadora receptiva, y a la Sra. Estela Romano Socio-gerente de la Agencia de Turismo Verdagua Turismo Educativo). La unidad de análisis lo constituyen los profesionales en turismo en la provincia de Misiones. Entre las variables a medir se destacan: el significado

de ser profesional en turismo en Misiones, la percepción acerca de la inserción laboral de los graduados en turismo en Misiones, la formación en competencias que poseen los graduados y su relación con el plan de estudios.

Resultados

Las opiniones referidas al concepto de profesionalización en turismo.

Al analizar las respuestas de las entrevistas realizadas a referentes del Colegio de Profesionales en Turismo (COL.PROF.TUR.), respecto al concepto de la profesionalización en turismo, los mismos sostienen que *“implica que todas las actividades propias de la actividad sean desarrolladas por las personas que se han formado ya sea en el nivel terciario o universitario”* (González, Mirta). Se refiere a que la formación académica se da con el respaldo de un título profesional que lo habilite.

Respecto a que si el título superior implica ser profesional, manifestaron que *“ser profesional implica tener la formación adecuada, para prestar sus servicios a quien lo solicite, contar con las competencias que les permiten resolver los problemas a través de las habilidades y conocimientos propios de la profesión. Esta formación está dada en nuestro país por las Instituciones Educativas reconocidas por el Ministerio de Educación de la Nación. El otro requerimiento es que en las provincias que cuentan con Colegios Profesionales -profesión regulada- para poder ejercer tienen que tener la matrícula habilitante y el profesional debe actuar en correspondencia con los valores y ética en el lugar donde ejerza. Estos marcos institucionales son los que legitiman al profesional ante la sociedad”* (González, Mirta).

Sin embargo Anita Minder dice que no se requiere solamente del título *“el título y la habilitación que otorgan las leyes del ejercicio profesional, eso en términos de la habilitación profesional. Por un lado está el título habilitante y por otro ser profesional implica una actitud, ahora no se concibe ser actitud profesional desde el que invade en el intrusismo del campo profesional, eso no es profesional por más que pueda reunir todas esas otras virtudes, porque hay una cuestión -la formalización y la aceptación- de determinadas estructuras de organización social que nos damos, en ese sentido la profesionalización implica darnos una forma de organización social”* (Minder, Anita).

Por otro lado, sostienen que la profesionalización es percibida tanto por el sector público y privado con una apertura mayor respecto a la incorporación de profesionales en turismo en el sector público. La Lic. Minder agrega que *“a veces se descalifica la formación y el título por sobre el discurso de la actitud, la formación constante, permanente, el conocimiento práctico de una cuestión o de un tema o un área”*.

Respecto a la valoración del profesional en estos sectores, coinciden las entrevistadas en que todavía falta mucho para su valoración *“si bien hay incorporación, creo que todavía no se logra visualizar por qué y para qué es importante contar con un profesional. Cuáles son las actividades o las tareas que solamente los profesionales en turismo tienen que desarrollar”* (González, Mirta).

Como sugerencias para mejorar la profesionalización del sector turístico recomendaron que *“cada sector del Estado cumpla con las funciones que tienen que cumplir. Que se ordene más la actividad y que se impulsen acciones de mejora de calidad y competitividad, incorporando más el recurso humano que tiene los conocimientos especializados y técnicos”* (González, Mirta).

Sin embargo, la Lic. Minder opina que *“me parece que hay muchos divorcios institucionales, Universidad por un lado, Estado por otro, Colegio por otro, el sector empresariado por otro. Es como que cada uno vive su mundo y su accionar concreto y cercano y ninguno interactúa con el otro (...) entonces tenemos normas que no se cumplen, que nadie se encarga de hacerlas cumplir, críticas del sector privado a la empresa, la universidad mirando para el otro lado o cuestionando lo que hacen otras instituciones, otras instituciones cuestionando a la universidad es un círculo donde cada uno se auto-justifica su propio discurso y poco se relaciona”*.

El actual Presidente del Colegio de Profesionales en turismo define a la profesionalización en turismo de la siguiente manera:

(...) “Profesionalización del sector, hay una aceptación de la profesionalización y de la normativa o lo que legitima al profesional, que es la obtención de título, a través de una currícula académica. Diferente es la situación de profesionalización de quienes viven de una actividad, que se accede a través del ejercicio de la actividad” (...) (Alves, Néstor).

Los socio-gerentes de agencias de viajes de Posadas, consideran que un profesional en turismo es:

(...) “Alguien que hace bien y con ganas su trabajo. Un profesional no se determina por el título. Se determina como hace su trabajo, lo ideal sería que todo profesional cuente con un título que le respalde” (...) (Zimmerli, Roberto).

(...) “La profesionalización es muy importante en el sector turístico y más en la contratación de guías de turismo” (...) (Romano, Estela).

El Director de Turismo de la ciudad de Posadas dice:

(...) “La profesionalización está relacionada con las herramientas que una persona posee para poder desempeñarse de la mejor manera. Hay una carga muy importante más allá de la formación teórica, es la formación y la cultura que tiene la persona” (...) (Degiusti, Oscar).

“La profesionalización implica tener capacidad de actuar en base al conocimiento, análisis del contexto y en base a ello tomar decisiones, también gestionar en forma correcta” (Degiusti, Oscar).

“Es gente estudiada, entrenada y especializada en algún sector. Tener conocimientos training y herramientas para desarrollarse en el ámbito turístico” (Desiree Voght).

“El Ser profesional, y esto va para toda las profesiones, no es solo el título, este es habilitante, el título es requisito necesario pero no suficiente. Al ritmo en que se mueve la sociedad en la que estamos, el título es un paso, un paso importante”. (Degiusti, Oscar).

“La capacidad del idóneo se impuso pero se dignifica la profesión que los otros asumen como propia. Somos (y me incluyo) profesionales en el tema (principalmente quiénes tenemos cierta antigüedad y trayectoria). Ejemplifico lo dicho enunciando ejemplos de Brasil y principalmente España, donde la mayoría de las Agencias de Viajes son propiedad de idóneos”. (Brajkovic, Eduardo).

“No es solo tener título, requiere tener experiencia y conocimientos generales y especialmente en el tema turístico manejar costos y toma de decisiones, saber solucionar problemas” (Desiree Voght).

La profesionalización desde el sector privado y del público *“puede decirse que se ha ido mejorando la percepción, siendo ésta de carácter positivo. No obstante hay una compleja visión entre las diferentes profesiones, que ven como un campo de disputa al Turismo, que hace que se evidencien ciertos ruidos hacia el interés de la profesión y hacia las percepciones que se producen de ella. El turismo abarca muchas disciplinas y actividades, ello lo hace más complejo y lo transforma en un campo de disputa profesional y de saberes”* (Degiusti, Oscar).

“En el sector público hay pocos universitarios en turismo y los superiores generalmente vienen de otros rubros por cuestiones políticas y en el privado son más susceptibles a incorporar profesionales que deben ser de excelencia.” (Desiree Voght).

En el sector privado en lo que hace a la profesionalización *“creo que hay buenos indicadores (remarcó esta expresión con énfasis), del incremento en el nivel de profesionalización en los puestos de trabajo ocupados. Estos indicadores muestran que los profesionales, arrancan en espacios o lugares muy básicos; empiezan de a poco a diferencia de otros trabajadores, de otras profesiones, pero no obstante ello, en general los puestos laborales no se condicen con los puestos que deberían ocupar los profesionales en turismo. Mayormente las empresas ligadas al turismo (salvo excepciones) son pequeñas y familiares, lo que reduce los niveles y posibilidades de ascenso”.* Sin embargo, *“en el sector público hay una sensación (remarcó esta expresión) de una mayor inserción profesional, pero puntualmente hay muchos profesionales trabajando, pero debo destacar que hubieron coyunturas favorables, y se está demostrando el trabajo técnico, productos importantes, pero ello es reciente”* (Degiusti, Oscar).

Al analizar la definición de profesional en turismo surgen posturas diferentes pero todos admiten que es más difícil delimitarlo que en el caso de un médico o de un ingeniero.

El debate surge al determinar que debe poseer y saber un “profesional en turismo”. Para algunos referentes alcanza con poseer título universitario mientras que para otros se le debe sumar una actitud y el saber hacer. Asimismo, algunos destacan que ser profesional puede no implicar un título universitario.

Los entrevistados en general sostienen que hay poca valoración al profesional en turismo, especialmente en el sector privado y que el título no es lo suficientemente valorado en el mercado laboral.

Sin embargo, en términos generales reconocen una mejora en la profesionalización del sector turístico en la provincia.

La inserción laboral de los graduados en turismo

a. Guías de turismo

Al analizar la inserción laboral de los graduados en turismo en los sectores públicos y privados, se puede decir que de los Guías de Turismo egresados de la UNaM, suelen desempeñarse en el Parque Nacional Iguazú, en los predios jesuíticos-guaraníes y en otros atractivos y emprendimientos de menor escala.

En general, los Guías de turismo que se desempeñan en la actividad, son vistos como buenos profesionales, con vocación de servicio, excelente trato con los pasajeros y saben trabajar en equipo. Su formación académica es percibida como muy buena, con sólidos conocimientos en lo que se refiere a áreas naturales protegidas, parques provinciales y específicamente al Parque Nacional Iguazú, como también de la historia relacionada a las Misiones Jesuítico guaraníes.

Durante mucho tiempo se ha trabajado en forma conjunta entre el Colegio de Profesionales en Turismo y la Carrera de Guía de la Facultad de Humanidades (UNaM) en el posicionamiento del graduado universitario en el mercado y se ha logrado avances, por ejemplo que el Parque Nacional Iguazú, donde al aspirante de guía de turismo se le toma un examen ante la Administración de Parques Nacionales y referentes del Colegio de Profesionales son veedores. Además, se exige que los Guías de turismo que se desempeñen en el Parque, estén matriculados en el Colegio y tengan como requisito la formación en turismo. Otro logro importante en lo que se refiere a la incorporación de Guías de Turismo con título universitario en Predios Jesuítico-Guaraníes de San Ignacio Miní y Santa Ana fue:

Se destaca que:

(...) “cuando se resolvió el histórico conflicto con el Municipio de San Ignacio. Por medio de la Ordenanza Nº 22 del 14/07/04 del Honorable Concejo Deliberante del Municipio de San Ignacio que dejó sin efecto la Ordenanza 13/95, por la que se instituyó el Registro de Guías de Turismo de San Ignacio.

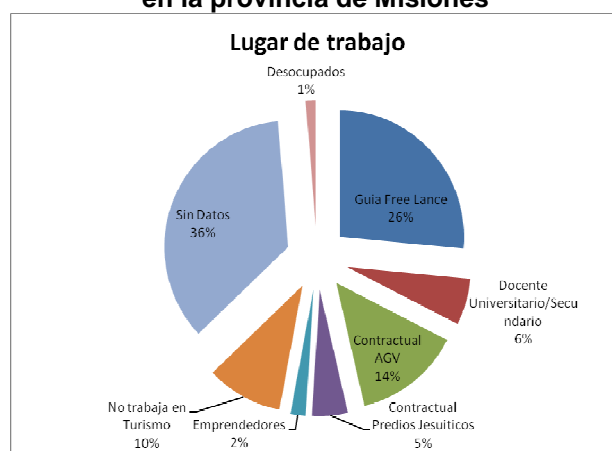
Desde el año 1995 se realizaron distintas presentaciones desde la Asociación de Profesionales en Turismo y desde la propia Universidad Nacional de Misiones. Cuando se creó el Colegio se incorporó a los Guías Idóneos del lugar, de manera tal de garantizarles el derecho a continuar desarrollando su trabajo” (González, Mirta).

La demanda turística masiva y en constante crecimiento del Parque Nacional Iguazú (y más aún ahora que ha sido declarada una de la Siete Maravillas Naturales del Mundo), proporciona al Guía de turismo trabajo a diario, los honorarios son más altos que en otros sitios o circuito que se ofrezcan en el resto de la provincia. En consecuencia los guías que tengan alguna especialización en observación de aves, idioma extranjero, etc., se

establecen generalmente en el Parque Nacional Iguazú. Aquellos que no se radican en Puerto Iguazú les resulta difícil vivir de la profesión. Es así que desarrollan otras actividades relacionadas, como ser la docencia o desempeñarse en aéreas administrativas en agencias de viajes o directamente en actividades que no están relacionadas con el turismo y, eventualmente prestan el servicio de guiado cuando se les es requerido.

En cuanto a la inserción y el reconocimiento de graduados en turismo en otros lugares y atractivos de la provincia, que no sea el Parque Nacional Iguazú, el profesional tiene que sortear varios inconvenientes, generalmente de modo personal.

Gráfico N°1: Inserción laboral de los Guías de Turismo en la provincia de Misiones



Fuente: Elaboración propia en base a datos del COL.PROF.TUR.: 2013.

En base al gráfico puede observarse que entre los Guías de Turismo matriculados en el Colegio de Profesionales en Turismo de Misiones, el 26% trabaja como Guía Free Lance (por su cuenta), el 14% en agencias de viajes, un 6% son docentes en Instituciones de Educación Superior, un 5% trabaja en los Predios Jesuítico - Guaraníes (San Ignacio, Santa Ana, Loreto y Santa María) y solo el 2% son emprendedores. También un 10% respondió que no trabaja en Turismo por diferentes motivos, y solo el 1% se encuentra desocupado.

En la ciudad de Posadas, las agencias de viajes receptoras no trabajan con servicios regulares, porque no hay suficiente demanda. La gran mayoría de los servicios son de tipo particular o privado y allí se pone de manifiesto el tema de costos, el Agente de Viajes trata de competir con calidad en un mercado donde la demanda pide bajos costos y eso va en desmedro del Guía de Turismo.

La contratación de guías para servicios en privado, se da más con los extranjeros, pero aquí solo tienen inserción aquellos guías que tienen un muy buen manejo de algún idioma extranjero los más pedidos son: inglés, alemán y francés. En menor medida el ruso y japonés.

Otro lugar donde hasta el momento no se logró incorporar a ningún guía de turismo profesional es en el Parque Temático de la Cruz de Santa Ana, porque desde la Intendencia

local se creó la figura del Informante Turístico incorporando población local y también sumaron a los Técnicos en Turismo egresados del Instituto Privado de Estudios Superiores de Misiones (IPESMI) de Oberá, Misiones.

Un aspecto a tener en cuenta son los cursos de capacitación, que son esporádicos y en general se dictaron por el pedido de los profesionales que están insertos en la actividad y veían la necesidad de estar actualizados.

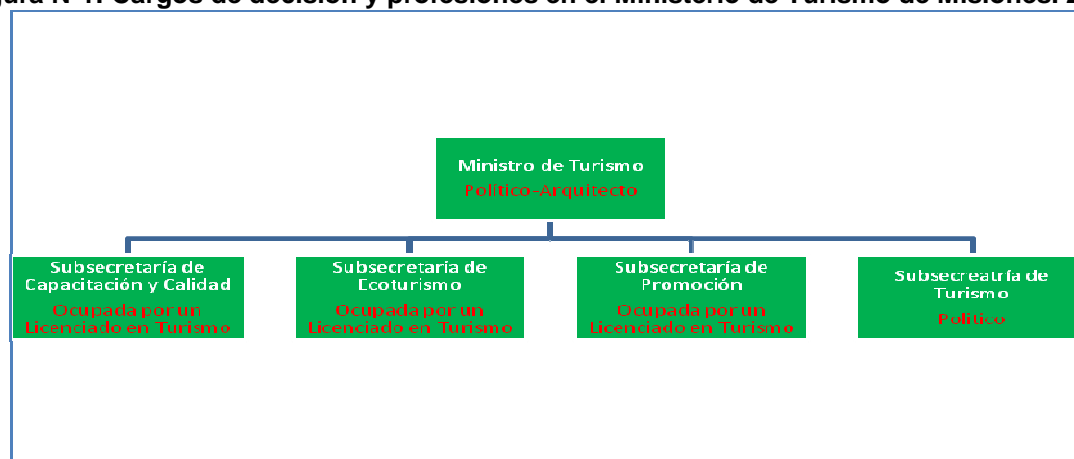
En general, la asistencia a capacitaciones suele ser dificultosa porque la propia dinámica de trabajo del Guía de turismo que no les permite disponer de mucho tiempo libre. La solución podría ser a través de capacitaciones utilizando las nuevas tecnologías virtuales.

b. Los Licenciados en turismo

En general los Licenciados en turismo logran trabajar en el sector público relacionado con la gestión del turismo a nivel provincial o municipal y la docencia universitaria y en el sector privado en agencias y hoteles, o abriendo su emprendimiento.

En el sector público, especialmente en el Ministerio de Turismo Provincial (un total de 15 Licenciados en turismo actuando como personal). El ámbito de decisiones está ocupado por profesionales y es precisamente uno de los aspectos relevantes y que argumentan avances en la jerarquización.

Figura Nº1: Cargos de decisión y profesiones en el Ministerio de Turismo de Misiones. 2013.



Fuente: Elaboración propia en base Ministerio de Turismo.

Esta figura sintética, basada en el organigrama oficial del Ministerio de Turismo provincial, ilustra una muy buena inserción formal de los graduados universitarios en turismo. Ahora bien, la incidencia efectiva en las políticas públicas puede ser diferente.

En cada una de las Subsecretarías hay Licenciados en Turismo graduados de la UNaM (universidad pública con sede en Posadas) y de la Universidad Gastón Dachary (universidad privada con sede en Posadas). Las tres primeras subsecretarías están a cargo de Licenciados en Turismo. Las tareas que se cumplen van desde las más operativas hasta cargos de decisión como es el caso de la Dirección de Fiscalización (dependiente de la

Subsecretaría de Capacitación y Calidad), ocupada desde el año 2012 por un Licenciado en Turismo.

También los puestos de Directores de Turismo Municipal son ocupados por profesionales en turismo, generalmente Licenciados en Turismo, como los casos de los Municipios de Posadas, Capióvi, Jardín América y Montecarlo.

Al hablar del sector privado, para obtener un panorama general de la situación en el sector hotelero y hablar de los requisitos universitarios y no universitarios solicitados para poder trabajar en sector hotelero, en primer lugar es necesario mencionar los cambios en la demanda, de la cual se puede decir que se trata de un sector, con una oferta heterogénea que incluye muchos tipos de actividades económicas y que abarca una extensa gama de productos.

Los gustos y preferencias de los clientes se diversifican, de manera que los pasajeros buscan metas muy diferentes entre sí, como ser el reposo, deportes de riesgo, hasta el turismo cultural, lo que conlleva de la otra parte en una oferta mucho más atenta a esa diversidad.

Esta segmentación de la demanda no solo impone exigencias al sector, sino que le abre nuevas perspectivas, además encontramos que surge un nuevo consumidor más exigente y selectivo, por lo que la calidad y personalización en la atención al cliente se convierten en factores claves en la configuración de la oferta.

Todo ello repercute en un proceso creciente de flexibilización funcional de la mano de obra, que debe asumir una gama más amplia de tareas o sea debemos fomentar la poli funcionalidad de personal, ya no limitado exclusivamente a una actividad, lo cual no signifique que deje de existir una fuerte división del trabajo. Las estrategias de flexibilización funcional permiten hacer frente la heterogeneidad de la demanda.

Así, destaca el Director de turismo de Posadas:

(...) Cada profesional debe hacer inversiones para poder trabajar y destacarse en el medio. La universidad te da las herramientas, pero después es el guía profesional que debe seguir capacitándose invirtiendo. (...) (Degiusti, Oscar).

En definitiva, hay una mayor y mejor inserción en el sector público que en el privado.

La opinión de los empresarios turísticos hoteleros.

En base a entrevistas realizadas a gerentes de hoteles 3 y 4 estrellas de Posadas, se obtuvieron los siguientes resultados:

Los **perfiles** más buscados para el rubro hotelería son diversos pero se pueden determinar que la gran mayoría requiere de: mozos, auxiliares de Cocina, camareros, mucamas y trabajadores de áreas públicas.

Respecto a las **habilidades**, en general por tratarse de un rubro de servicio, todas las habilidades que conlleven a una interrelación personal son muy valoradas. Es importante tener buenas herramientas de comunicación interpersonal y vocación de servicio, son

fundamentales para este rubro. También es importante tener en cuenta, otros aspectos como ser responsabilidad y sobre todo capacidad de poder trabajar en equipo, ya que es un sector donde interaccionan varios áreas continuamente.

Finalmente, desde UTHGRA se destaca: *“Estimo que sí, pero, como no tenemos una vinculación tan fluida con estos profesionales mi visión puede ser un poco parcial, pero creo de todas formas que hoy se buscan “líderes” y no jefes, personas que sepan escuchar los problemas de los empleados y se pongan en sus zapatos, obviamente que sin descuidar el negocio y la calidad del servicio. A los afiliados siempre le decimos que nos consulten por sus dudas y/o problemas pero que también sean conscientes que entre todos debemos brindar el servicio sin que el cliente perciba descontentos”.* (Acosta, Virgilio).

Los planes de estudios y las competencias

En la provincia de Misiones se localizan dos universidades locales con carreras de turismo: por un lado, la Universidad Nacional de Misiones (UNaM), universidad pública con carreras de Licenciatura en Turismo y Guía de Turismo con sede en la ciudad de Posadas y una Articulación en Licenciatura en Turismo en Puerto Iguazú. Por otro lado, la Universidad Gastón Dachary (UGD), universidad privada con sede en Posadas, con la carrera de Licenciatura en Turismo y Hotelería. Cada universidad tiene su propio plan de estudios y con orientaciones diferentes. La UNaM tiene orientación más humanística y la UGD una orientación más empresarial. Luego se destacan otras Instituciones de Educación Superior con carreras de Tecnicatura en Turismo como el ITEC de Puerto Iguazú y el IPESMI de Eldorado, Misiones.

Entre las **competencias** básicas para trabajar en turismo se destacan en base a las entrevistas realizadas la orientación al servicio, saber estar en contacto con personas, ser abierto a diferentes culturas, trabajar en equipo, ser creativo e innovadores, tener interés en aprender idiomas, tener facilidad para poder incorporar y aprender tecnologías TICs en el rubro, tener buenos modales y buena presencia.

Una de las mayores recomendaciones dentro del rubro y que genera un plus, es que el candidato tenga la mayor disponibilidad posible de tiempo para prestar servicio, dado que la hotelería es un rubro que opera las 24 hs. los 365 días del año. Tener training y capacidad de adaptación y toma de decisiones. Además, debe tener herramientas para tomar decisiones.

La situación laboral de los graduados universitarios en agencias de viajes es similar a la de otros servicios como el hotelero, con las particularidades propias del rubro. Se detecta alta rotación intra sector, brecha formativa, y dependiendo de si se trata de turismo receptivo o emisoro existen “techos salariales” o limitantes de carrera.

Respecto a los planes de estudios se tienen que delimitar con claridad las competencias y además incorporar a otros sectores del mercado laboral para ajustarse más a los requerimientos y a las nuevas tendencias del mercado.

Entre los aspectos a mejorar para lograr una mayor profesionalización en sector turístico en Misiones se destacan por un lado la necesidad de ordenar más la actividad turística, profundizar en la calidad y en la competitividad de empresas, destinos, trabajadores y especializar al recurso humano.

Trabajar en forma mancomunada entre diferentes instituciones: Universidad, Colegio de Profesionales, sector empresarial, Estado, para la mejora de la calidad y competitividad en el sector.

Respecto a los efectos o los **cambios en los planes de estudios** para la adquisición de las competencias profesionales en el sector, respondieron lo siguiente:

“En realidad en las carreras de turismo hay una verdadera prostitución, solamente hay estrategias para captar alumnos más que estrategias para proyectar buenos profesionales: «Estudia hotelería en 1 o 2 meses...» Las carreras de turismo han servido para justificar la oferta educativa, tanto en universidades públicas como privadas. Hay mucha oferta y no siempre se focaliza en aspectos precisos. No hay un análisis puntual, honesto, del contexto. Hay muchos profesionales que no trabajan en turismo. Las universidades no dan herramientas para hacer consultoría, por ejemplo. Puedo decir que es un campo muy perverso” (Degiusti, Oscar).

“Con los cambios de planes de estudios no son ni mejores ni peores profesionales, ya que es una cuestión personal del graduado ser bueno en su campo y adaptarse fácilmente a los cambios y capacitarse” (Desiree Voght).

En este contexto, los entrevistados sugirieron mejorar la profesionalización del sector turístico y opinaron que: *“en primer lugar debe haber una decisión en términos de oferta educativa seria, debe acotarse a lo que realmente necesita la provincia en términos de herramientas importantes. Las carreras que se dictan no tienen perfiles profesionales definidos. Sin eso continúan existiendo los mismos problemas. En segundo lugar, deberían llevarse a cabo acciones conjuntas con los Colegios profesionales, con el Estado, en términos educativos”* (Degiusti, Oscar).

“Los Licenciados en Turismo deberían capacitarse principalmente en Gerenciamiento de Hoteles, en Costos, en armado de Circuitos, Programas, en Administración de Recursos Ajenos, y los Guías [...] Acá en Misiones supongo que salen sin saber todo... Pero deberían capacitarse en idiomas extranjeros (por ejemplo, Inglés hay muy pocos guías que hablan un inglés fluido). Debemos recurrir a idóneos u otros profesionales para que hagan las traducciones, traductores o profesores de inglés” (Brajkovic, Eduardo)

“Seguir estudiando y capacitándose siempre.... Innovar... capacitarse, saber más de costos... abrir la mente, es tarea individual de cada uno” (Desiree Voght).

En lo que respecta a la capacitación, reconocen que en general es escasa y esporádica para los Guías y además resulta difícil la asistencia por su actividad y proponen capacitación a través de las nuevas tecnologías virtuales.

Destacan los entrevistados que los planes de estudios deben ajustarse más al mercado y a las nuevas tendencias, acorde a las posibles competencias laborales y además que se debe profundizar más en las actitudes proactivas y en el “saber hacer”.

En relación a los Planes de Estudios de los Guías de Turismo, opinan que tienen una formación académica muy buena y con sólidos conocimientos en naturaleza e historia relacionada con Predios Jesuíticos. La impresión generalizada es que la carrera se encuentra enfocada al Parque Nacional Iguazú. También sugieren la necesidad de mayor contenido de historia de la región, estilos arquitectónicos, y proponen la realización de pasantías en Agencias que se dedican al turismo estudiantil y que tengan en cuenta en el plan de estudio actividades relacionada con la parte lúdica para niños de 6 a 12 años.

Entre los aspectos a mejorar para lograr una mayor profesionalización en el turismo en Misiones se destacan por un lado la necesidad de ordenar más la actividad turística (que al ser reciente está desordenada la oferta y en parte desregulada, siendo una propuesta que supera el ámbito laboral y educativo), profundizar en la calidad y en la competitividad de empresas, destinos y trabajadores, especializar al recurso humano y formarlo más en cuestiones financieras y contables, trabajar más en la actitud y los valores de responsabilidad, ética y de formación integral.

Las opiniones desde las Instituciones vinculadas al Turismo:

Respecto a diferenciar los **alcances** de un Guía, un Técnico y un Licenciado en Turismo, el referente local de UTHGRA responde lo siguiente:

“Por lo que tengo entendido un Licenciado tiene que ver más con la parte de «gerenciar/administrar» una empresa y/o agencia de viajes, en tanto el guía es el acompañante de un grupo. Se me hace que el campo laboral de un Licenciado es más amplio” (Acosta, Virgilio).

Respecto al **mercado laboral** en turismo en general de la provincia de Misiones. Desde el Punto de vista de la Cámara de turismo de Misiones responden:

“...conforme al criterio y relevamientos realizados en la provincia estamos con falta (Empresarios y resto de la sociedad) de mano de obra para este sector. Hay dificultades para tomar empleados, éstos no tienen la capacidad (educativa y de gerenciamiento) para administrar recursos ajenos. Tenemos tres facultades que nos dan egresados, pero no se asumió desde el punto de vista empresario la incorporación de profesionales. Por otro lado, desde el punto de vista del Egresado, el mismo no toma conciencia que -puede trabajar para- solo quiere ser dueño. Ellos pueden insertarse en ámbitos públicos y privados. Esa dualidad es responsabilidad de todos. El mercado laboral se ve afectado por la calidad del servicio, la atención, no nos aggiornamos a las circunstancias. Estamos contentos con el desarrollo pero estamos caminando lento” (Brajkovic, Eduardo).

Conclusiones

El turismo en la provincia de Misiones es una actividad que se incrementa y revaloriza día a día, lo cual imprime cierto desorden y necesidad de revisión y reacomodamiento de la oferta en general y en particular de los recursos humanos que se desempeñan en el sector.

La educación formal en turismo muchas veces es vista como criterio para hablar de profesionalización, sin embargo, no todos coinciden en ello, o por lo menos que sea el único factor que hace al profesionalismo.

A modo de conclusión preliminar de esta ponencia, se pueden destacar las posturas diferentes acerca del que es “ser profesional en turismo”, y en qué estadio se encuentra la profesionalización en turismo en Misiones.

Por otro lado, se observan coincidencias en cuanto a que la inserción laboral, destacándose que es más fácil insertarse laboralmente en el sector público que en el privado, varía según la localidad donde se establezca el graduado y el título que posea. Además, se destacan que son diversas las necesidades de mejora para el profesional en turismo partiendo de contenidos académicos y otros aspectos más personales o individuales. La necesidad de adaptar los contenidos del plan de estudios al mercado laboral, a lograr mayor competitividad y la mejor delimitación de las competencias por título para definir mejor la diferencia y rol de cada graduado en turismo de modo de poder insertarse mejor en el mercado laboral y lograr una mejor competitividad personal y del destino turístico.

BIBLIOGRAFÍA Y OTRAS FUENTES

Bibliografía

- Cárdenas, F. (1991): *La segmentación del mercado turístico, comercialización y venta*. México: Trillas.
- Jafari, J. (2000): *Enciclopedia del Turismo*, España: Editorial Síntesis.
- Molina, S. (1997): *Conceptualización del turismo*. México: Limusa.
- Sancho, A. (2003): *Educando educadores en Turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- Sáez, J. (2004): *Cambio de rumbo en la construcción de la Pedagogía Social. Revisión y propuestas*. Revista de Pedagogía Social.
- Sánchez, M. Sáez, J. (2009). *El estudio de las profesiones: la potencialidad del concepto de profesionalización*. Universitas tarraconensis: Revista de ciències de l'educació, ISSN 0211-3368, N° 1.

Otras fuentes

- Proyecto de investigación: “*El mercado de trabajo y empleo de profesionales en turismo en Misiones. Análisis de la inserción, movilidad y nivel de salarios*”. 16H/231(2011-2012) FHyCS- UNaM. Misiones Argentina.
- Proyecto de investigación: “*La profesionalización de los graduados universitarios en turismo en Misiones. Análisis de competencias, desempeño y propuestas de mejora*”. 16H/371 (2013-2014) ambos desarrollados en el marco de la Secretaría de

Investigación y Postgrado de la Universidad Nacional de Misiones. UNaM. Misiones Argentina.

Internet

Ministerio de Turismo. *Lineamiento para la mejora de la formación de los recursos humanos en turismo*. Recuperado de:

<http://www.repotur.gov.ar/bitstream/handle/123456789/3752/Lineamientos%20de%20Mejora%20para%20los%20Recursos%20Humanos%20en%20Turis>.

Sáez Carreras, J. (2004): *Cambio de rumbo en la construcción de la Pedagogía Social. Revisión y propuestas*. Revista de Pedagogía Social. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=135015168002>

Entrevistas

- Lic. Desiree Voght. Presidente de AMBHRA Misiones. Año 2014.
- Lic. Néstor Mauricio Alves. Presidente del Colegio de Profesionales en Turismo de la Provincia de Misiones. Año 2014.
- Lic. Oscar Degiusti. Director de Turismo Municipal de Posadas, Provincia de Misiones. Año 2014.
- Lic. Roberto Zimmerli. Socio gerente de la EVT Guayrá Turismo Alternativo, Operadora receptiva de Turismo de Naturaleza y Soft Aventure en Misiones y Norte de Corrientes. Año 2014.
- Lic. y Guía de Turismo Anita Minder (Ex Presidente del Colegio de Profesionales en Turismo de Misiones). Año 2014.
- Lic. y Guía de Turismo Mirta Elena González. Ex Presidente del Colegio de Profesionales en Turismo de Misiones. Año 2014.
- Sr. Antonio Virgilio Acosta. Secretario general de UTHGRA - FEGHRA Misiones. Año 2014.
- Sr. Eduardo Brajkovic Presidente de la Cámara de Turismo de Misiones (CA.TU.MI.). Año 2014.
- Sra. Estela Romano. Socio-gerente de la Agencia de Turismo Verdagua Turismo Educativo. Posadas Misiones. Año 2014.