

El mercado de trabajo en Turismo y la profesionalización del sector en la provincia de Misiones, Argentina

The labor market in Tourism and the professionalization of the sector in Misiones, Argentina

Liliana María Dieckow - Elvira Alicia Lansse'

Resumen

Este artículo presenta resultados parciales de dos proyectos de investigación realizados entre los años 2011 y 2014. Mediante fuentes secundarias y primarias (método cuali-cuantitativo), se analizó la inserción laboral, la movilidad y la profesionalización, tanto de Guías como de Licenciados en Turismo que se desempeñan en Posadas, Predios Jesuíticos Guaraníes y Puerto Iguazú. En base a los encuestados, la mayor parte considera de fácil a relativamente fácil su inserción en el mercado de trabajo. Además, se evidencian notables diferencias según el lugar del desempeño laboral, asimismo no hay concordancia en cuanto al significado de ser profesional y la importancia en los diferentes tipos de competencias. Se observa escaso espíritu emprendedor en general, pero en Iguazú hay un incremento en ese sentido. Finalmente, se plantean algunas propuestas de mejoras para el profesionalismo en el sector turístico de Misiones.

Palabras claves: Competencias, inserción laboral, profesionalización, capacitación.



um
Universidad Nacional de Misiones

Abstract

This article presents partial results of two research projects carried out between 2011 and 2014. Using secondary and primary sources (qualitative and quantitative method), labor insertion, mobility and professionalization of both, Guides and Graduates in tourism, who work in Posadas, Guarani Jesuit Premises and Puerto Iguazú, were analyzed. Based on the respondents, most consider it easy to relatively easy to enter to the labor market. In addition, there are notable differences according to the place of work performance, and there is no agreement on the meaning of being professional and the importance in the different types of competences. There is little entrepreneurship in general, but there is an increase in Iguazú. Finally, we consider some proposals of improvements for the professionalism in the tourist sector of Misiones.

Key words: *Competences, job insertion, professionalization, training.*



Universidad Nacional de Misiones

Liliana María Dieckow

** Campo: Turismo y Economía. Licenciada en Turismo y Doctora en Administración (UNaM). Profesora adjunta regular. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, UNaM. E- mail: lilianadie@gmail.com.*

Elvira Alicia Lansse

** Campo: Turismo y Desarrollo. Guía y Licenciada en Turismo (UNaM), Magíster en Desarrollo y Gestión del Turismo (UNQuilmes), Doctoranda del Doctorado en Ciencias Humanas y Sociales (UNaM). Jefa de Trabajos Prácticos Regular. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, UNaM. E - mail: elalicialansse@gmail.com.*

Cómo citar este artículo:

Dieckow, Liliana María y Lansse, Elvira Alicia (2017). "El mercado de trabajo en Turismo y la profesionalización del sector en la provincia de Misiones, Argentina". Revista La Rivada 5 (9), 179-196. <http://www.larivada.com.ar/index.php/numero-9-diciembre-2017/homenaje/164-articulos-homenaje-turismo>

Introducción

En este artículo se exponen resultados parciales de dos proyectos de investigación finalizados y titulados *El mercado de trabajo y empleo de profesionales en Turismo en Misiones. Análisis de la inserción, movilidad y nivel de salarios (Código 16 H/321)* y *La profesionalización de los graduados universitarios en Turismo en Misiones. Análisis de competencias, desempeño y propuestas de mejora (Código 16 H/371)*, desarrollados entre los años 2011 y 2014, en la Secretaría de Investigación y Postgrado de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la UNaM. Estos proyectos estaban integrados además por el Lic. Ariel Kremer, Cdra. Nancy Brondani, Lic. Aldo Maciel, Lic. Carlos Balustra, Lic. Marcelo Groh y Guía de Turismo Claudia Castells.

Los objetivos generales de estos proyectos fueron, por un lado, analizar el mercado de trabajo y empleo de los profesionales en Turismo matriculados en Misiones y elaborar propuestas de formación permanente; por otro lado, caracterizar la profesionalización del sector turístico (de los guías y licenciados en Turismo) en la actividad privada y pública de la provincia de Misiones, destacando sus dificultades, desafíos y necesidades de capacitación y entrenamiento.

En la primera investigación, se analizó –mediante encuestas– la experiencia de los graduados matriculados en el Colegio de Profesionales en Turismo de Misiones de las carreras de Turismo de la provincia, a fin de medir su inserción laboral, movilidad y evaluación de su formación académica por competencias y proponer mecanismos de formación continua.

La segunda investigación se enfocó concretamente sobre la percepción de la profesionalización de los graduados licenciados y guías de Turismo, considerando a la profesionalización no sólo como aquella condición de la persona que posee un título universitario, sino atendiendo a la capacidad de contar con actitud, habilidades y desempeño de nivel en un mercado laboral dinámico y cada vez más exigente.

Metodología

Se realizó un estudio descriptivo y analítico mediante el método cuali-cuantitativo. Se trabajó con fuentes secundarias y estudios de organismos e instituciones vinculadas a la educación y al empleo. A su vez, se utilizaron fuentes primarias, como encuestas a profesionales graduados matriculados en el Colegio Profesional y entrevistas a empresarios turísticos de la provincia, referentes académicos y del sector público del Turismo (Ministerio de Turismo de Misiones, de la Dirección de Turismo de Posadas y Puerto Iguazú), del Colegio de Profesionales en Turismo de Misiones y asociaciones profesionales (Cámara de Turismo de Iguazú y Asociación de Guías).

El tipo de muestreo aplicado a los Guías en Posadas, Predios Jesuíticos e Iguazú fue el probabilístico por conglomerados, con un margen de error del 5% y un intervalo de confianza del 95.5%. El tamaño de muestra aplicado a Posadas y Predios Jesuíticos fue de 18 Guías y en Puerto Iguazú fue de 20 Guías. En Posadas y Predios Jesuíticos, las encuestas se aplicaron en el año 2011 y en Puerto Iguazú en 2012.

El tipo de muestreo aplicado a los licenciados fue el probabilístico por conglomerados, con un margen de error del 5% y un intervalo de confianza del 95.5%. El tamaño de muestra aplicado a Posadas y Predios Jesuíticos fue de 14 licenciados y en Puerto Iguazú de 20 licenciados. En Posadas y Predios Jesuíticos, las encuestas se realizaron en el año 2011 y en Puerto Iguazú en 2012.

DESARROLLO

Las competencias

La importancia de las distintas competencias del egresado de las carreras de Turismo, ya sea Licenciado o Guía, han variado sustantivamente en los últimos diez años, producto de diferentes fenómenos como la tecnología y la globalización, entre otros; esto insta a pensar en diseños curriculares diferentes para enfrentar los nuevos requerimientos.



Los actuales diseños curriculares de las carreras de grado y pregrado que se cursan en la universidad resultan poco adecuados para lograr estas competencias. Nos encontramos frente a la necesidad de efectuar innovaciones que aporten más sentido al trabajo pedagógico-didáctico del claustro docente para que los resultados armonicen con los requerimientos del macro-entorno.

El estudio de las competencias profesionales tiene avances diferentes, conforme al país o a la región de análisis. En ciertos Estados como Inglaterra, Alemania, Australia y Estados Unidos, los antecedentes datan de varias décadas atrás. En otros, su desarrollo es reciente, pudiéndose citar el caso de México (Huerto Amezola y otros, 2000).

En nuestro país, la realidad se asemeja a la de México, mostrando incluso un menor avance, ya que la aplicación de la formación profesional por competencias resulta novedosa y la participación de las universidades en programas internacionales de definición y medición de competencias es aún escasa.

Diversos proyectos han emprendido el tratamiento de las competencias a nivel internacional, siendo de relevancia el Proyecto 6x4 de la Unión Europea, América Latina y el Caribe (UEALC) del año 2008, y el Proyecto Tuning América Latina del año 2007.

Argüelles (1996) define a las competencias como el conjunto de habilidades, destrezas y actitudes que son necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad, llevando implícito el saber (conocimientos), el saber hacer (habilidades y destrezas) y el saber ser (actitudes).

Por competencias puede considerarse no sólo el conjunto de los conocimientos apropiados (el saber), las habilidades y destrezas (el saber hacer) desarrolladas por una persona, sino también el aprecio de su capacidad de emplearlas para responder a situaciones, resolver problemas y desenvolverse en el mundo. Implica también considerar las condiciones del individuo y las disposiciones con las que actúa, es decir, el componente actitudinal y valorativo (el saber ser) que incide sobre los resultados de la acción que desempeña.

Siguiendo lo expuesto por Machado, algunos

elementos característicos de las competencias son:

Son personales, es decir, están presentes en todos los seres humanos, la competencia siempre está referida a un ámbito o un contexto en el cual se materializa, la competencia representa potenciales que siempre son desarrollados en contextos de relaciones disciplinares significativas, las competencias se realizan a través de las habilidades, están asociadas a una movilización de saberes. (2002)

No son un “conocimiento acumulado” sino la vinculación de una acción, la capacidad de acudir a lo que se sabe para llevar a cabo lo que se desea, con patrones de articulación del conocimiento al servicio de la inteligencia; representan la potencialidad para la realización de intenciones referidas: articular los elementos del par conocimiento-inteligencia, así como el de conocimiento tácito-conocimiento explícito (Cfr. Machado, 2002).

Existe una amplia tipología de competencias para las Instituciones de Educación Superior. Morales plantea tres tipos de competencias: las básicas, las genéricas y las específicas. Las primeras son consideradas habilidades necesarias para todas las profesiones; en el segundo caso nos encontramos con competencias comunes a varias profesiones, y en el tercero las propias del profesional (Morales, 2011: 30).

Si bien aparecen diferentes tipos de competencias, la mayoría de los expertos coinciden en que existen dos grandes grupos de competencias llamadas básicas (o genéricas) y específicas.

Para Medina, Amado y Brito, las competencias genéricas son, prácticamente, las competencias básicas que todo profesional debe desarrollar, producto de su proceso formativo. Podría decirse que son las que lo identificarán como egresado de una determinada institución educativa (Medina, Amado y Brito, 2010: 5).

Las competencias genéricas hacen referencia a competencias transversales, transferibles a diferentes tareas y funciones. Pueden ser instrumentales, interpersonales y sistémicas.



Las competencias genéricas son entendidas como los atributos que debe tener un graduado universitario con independencia de su titulación. En ellas se recogen aspectos genéricos de conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades que debe tener cualquier titulado antes de incorporarse al mercado laboral.

Pueden ser, por un lado, competencias instrumentales, en las que se incluyen habilidades cognitivas, capacidades metodológicas, destrezas tecnológicas y destrezas lingüísticas; por otro lado, se encuentran las competencias personales, referidas a las capacidades individuales y las destrezas sociales; y, por último, las competencias sistémicas, destrezas y habilidades del individuo relativas a la comprensión de sistemas complejos.

Las competencias específicas son las relacionadas directamente con la ocupación. Han sido definidas como los atributos que deben adquirir los futuros graduados durante la estancia en la universidad y deben ser definidas por la experiencia de la propia titulación. Se dividen en dos grandes grupos: aquellas relacionadas con la formación disciplinar que deben adquirir los futuros graduados –competencias disciplinares y académicas– y las relacionadas con la formación profesional que deben poseer los futuros graduados –competencias profesionales– (ICE, 2008: 27-30).

Inserción, movilidad laboral y formación por competencias de los graduados de las carreras de Guía y Licenciatura en Turismo en Posadas e Iguazú

A continuación, se presentan y analizan los datos de los matriculados en el Colegio de Profesionales en Turismo de Misiones y su inserción laboral.

Al indagar respecto al lugar de trabajo de estos graduados, se puede observar que el 26,3% trabaja para una agencia de turismo privada, un 9,8% de ellos se dedica a la docencia (generalmente universitaria). También se puede destacar que un 15,5% de los licenciados cuenta con varios trabajos simultáneos, entre empleo público, privado y docencia. Lamentablemente, sólo un 1,9% de los matriculados tiene un emprendimiento propio. Mientras que entre los guías matriculados se observa que el 13,8%, trabaja relacionado con una agencia de turismo como guía contratado para prestar sus servicios y el 9,4% lo hace como guía “free lance”. Un 10% se desempeña en la administración pública, en lugares como las direcciones de Turismo municipal o en el Ministerio de Turismo provincial, ya sea como informantes o como guías en los Predios Jesuíticos pertenecientes al Programa Misiones Jesuíticas. Se puede destacar que el 54,7% de los matriculados del Colegio de Profesionales no tiene registros de su lugar de trabajo actual, ya sea por su movilidad o desactualización de datos.

Instituciones académicas de formación en Turismo en Misiones

Se puede señalar que existen diferentes Instituciones de Educación Superior (IES) universitarias como no universitarias, de las cuales se gradúan quienes después se matriculan en el Colegio de Profesionales de Misiones. Es necesario destacar que en Argentina se ofrecen más de 100 carreras relacionadas con Turismo, no todas reconocidas oficialmente por el Ministerio de Educación de la Nación y, por consiguiente, no aptas para permitir la matriculación de sus egresados en el Colegio Profesional de Misiones. En la provincia de Misiones, la Universidad Nacional de Misiones (UNaM) y la Universidad privada Gastón Dachary (UGD) son las que ofrecen carreras universitarias en Turismo.



Universidad Nacional de Misiones

Puestos alcanzados por los profesionales en Turismo en Misiones

Se observa en los últimos años una mayor profesionalización de la actividad turística en la provincia de Misiones y en Argentina en general. Esto se manifiesta especialmente en los cargos de direcciones de Turismo municipales, donde en la actualidad su director es Licenciado en Turismo: municipios de Posadas, Capioví, Puerto Libertad y Oberá. También hay direcciones de Turismo a cargo de Guías de Turismo como El Soberbio (con los atractivos de los saltos del Moconá) y Apóstoles. Asimismo, se identifican graduados universitarios en Turismo en funciones directivas en el Ministerio de Turismo provincial.

Por otro lado, en el ámbito privado se encuentran a cargo de agencias de viajes, en áreas gerenciales de hoteles y a cargo de alojamientos alternativos o lodges en toda la provincia.

Los guías de Turismo en Posadas e Iguazú

Se presenta el análisis de los guías de Turismo egresados recabados a través de encuestas realizadas en Posadas, los Predios Jesuítico Guaraníes (ruinas de San Ignacio y Santa Ana) y de los guías que se desempeñan en Puerto Iguazú.

Los guías que se desempeñan en Posadas y Predios Jesuíticos son graduados de la UNaM, mientras que los que ejercen en Puerto Iguazú provienen de diversas universidades: el 40% proviene de la UNaM, el 35% de la Universidad de Morón (Provincia de Buenos Aires) y sólo el 15% son de la UNNE (Provincia de Corrientes).

Con respecto a cómo evalúan su formación universitaria, la misma es percibida como buena por un 55,56%, mientras que es considerada como

muy buena por un 38,89%, respecto a otros guías de Turismo de la provincia y el país.

En relación con la formación universitaria, un significativo 80% la como muy buena en comparación a otros guías profesionales. Se observa que los guías de Puerto Iguazú opinan, en un alto porcentaje, que su formación universitaria es muy buena, mientras que los guías de la ciudad de Posadas y de los Predios Jesuíticos lo hacen con una valoración levemente inferior a los primeros.

Los guías que desempeñan su actividad en Posadas y Predios Jesuíticos, con respecto a la movilidad laboral, en un 66,66% respondió que la misma se desenvuelve en un solo lugar y el 33,44% contestó que en más de un lugar. Por su parte, los guías en Puerto Iguazú opinaron que en un 55,00% que se desarrolla en más de un lugar y sólo un 40% ha tenido un solo empleo desde que se recibió.

Se puede concluir que los guías de Posadas y Predios Jesuíticos tienen menos movilidad laboral que los de Puerto Iguazú, esto se debe a la mayor oferta laboral en el destino Iguazú.

Respecto a los meses que les llevó conseguir su primer empleo en Posadas y Predios Jesuíticos, el 50% declaró que tardaron de medio año a un año en obtener su primer trabajo en Turismo, mientras que los que trabajan en Puerto Iguazú el 70% de los encuestados consiguió su primer trabajo en un lapso de uno a tres meses; sin embargo, un 15% lo hizo en un tiempo de entre cuatro y seis meses.

Se observa que los guías de Posadas y de los Predios Jesuíticos tuvieron mayor dificultad en conseguir su primer empleo. Sin embargo, los guías de la ciudad de Puerto Iguazú lo obtuvieron relativamente más rápido.

Cuando se le consultó acerca de si la facultad donde se graduaron facilitó la posibilidad de conseguir trabajo en Turismo, más de la mitad del total de los guías encuestados de la ciudad de Posadas y de los Predios Jesuíticos opinó que la facultad en donde se graduó facilitó de alguna manera el acceso a su primer trabajo en Turismo. Por otra parte, los guías en Puerto Iguazú opinaron, en un 70%, que la facultad en donde se graduaron no contribuyó al acceso a su primer trabajo en Turismo.



Se puede concluir que la facultad ayuda de alguna manera para que rápidamente el graduado se inserte en el mercado laboral, mientras que los guías de Puerto Iguazú ingresan por sus propios medios.

Cuando se les consultó cuál fue el medio por el cual buscaron su primer empleo, los de Posadas y Predios Jesuíticos respondieron, en un 44,44%, que fue mediante entrega de curriculum vitae (CV); un 33,33% lo hizo a través de la bolsa de trabajo del Colegio de Profesionales en Turismo de Misiones. En Puerto Iguazú, el 40% respondió que fue por medio de la entrega de CV, mientras que el 25% a través de prácticas pre-profesionales.

Se advierte que la bolsa de trabajo del Colegio de Profesionales en Turismo de la provincia incide directamente en la inserción laboral de los graduados guías de la ciudad de Posadas y los Predios Jesuíticos. Mientras los guías de Puerto Iguazú acceden, en primer lugar, mediante la entrega de CV a diferentes empresas del sector y también a través de prácticas pre-profesionales a su primer empleo en Turismo.

Respecto a cuál fue el tipo de contrato realizado, el 38,89% de los guías de Posadas y Predios Jesuíticos respondió que obtuvo contrato sin relación de dependencia; el 22,22%, contrato efectivo con relación de dependencia; mientras que el 16,67%, contrato por temporada y el 11,11% sin contrato. Los guías de Puerto Iguazú contestaron en un 60% que comenzaron por contrato sin relación de dependencia, el 25% por contrato por temporada, el 10% por período de prueba y un porcentaje ínfimo del 5% indicó que accedió por contrato efectivo con relación de dependencia.

Se observa, al comparar a los guías de Posadas y de los Predios Jesuíticos con los guías de Puerto Iguazú, que para ambos el tipo de contrato de trabajo es un contrato sin relación de dependencia, el segundo lugar lo ocupa el contrato por temporada.

La inserción laboral para los guías de Posadas y Predios Jesuíticos es relativamente fácil en un 83,89%, mientras que para un 27,78% es fácil y para un 22,22% muy fácil.

Al consultar acerca de la movilidad laboral, el

93,33% considera que no hay mucha movilidad. En Puerto Iguazú se advierte que para la mitad de los graduados la inserción laboral es fácil, mientras que para un 30% es muy fácil, y para un 20% es relativamente fácil.

Se puede concluir que para los guías graduados de Posadas y los Predios Jesuíticos la inserción laboral es relativamente fácil, mientras que para los guías de Puerto Iguazú su inserción laboral ha sido fácil.

Respecto a la inserción laboral según la universidad en la que se graduó, para los guías en Puerto Iguazú provenientes de la Universidad de Morón fue muy fácil, representando un 42,9%; los siguen los graduados de la Universidad Nacional del Nordeste (UNNE), con un 33,3%; mientras que los graduados de la UNaM sólo suman un 25% de los encuestados.

Para la mitad de los encuestados de la UNaM fue fácil su inserción laboral; para los egresados de Morón fue de un 43,00%; para los egresados de la UNNE fue de un 66,7%. Sin embargo, en graduados de otras universidades, el 50% opinó que fue fácil y el mismo porcentaje que fue relativamente fácil.

También se les consultó respecto a si se sienten valorados por ser un profesional graduado en Turismo. Los graduados de Puerto Iguazú tienen una percepción positiva respecto a la valoración profesional del graduado en Turismo en relación con los guías de Posadas y Predios Jesuíticos.

La formación por competencias fue otro tema sobre el cual se indagó. Como resultado se obtuvo que un 83,33% de los guías de Posadas y Predios Jesuíticos ha oído hablar de formación por competencias y sólo el 17% no escuchó hablar de ello. En Puerto Iguazú sólo un poco más del 30,00% lo hizo. Los guías entienden por formación por competencias a la capacidad para guiar y manejar grupos.

Los licenciados en Turismo

Se presentan a continuación los resultados de



Universidad Nacional de Misiones

encuestas realizadas a egresados de la Licenciatura en Turismo radicados y que se desempeñan laboralmente en dos ciudades de la provincia: Posadas y Puerto Iguazú.

El 92,86% de los licenciados radicados en Posadas se graduó en la Universidad Nacional de Misiones y solamente el 1,14% viene de otra institución académica.

También es de destacar que, del total de encuestados de Posadas, un 90% trabaja en Turismo y un 10% es dueño de algún emprendimiento o empresa turística; mientras que de los licenciados que están en Puerto Iguazú, un 70% trabaja en Turismo y un 30% es dueño de algún emprendimiento o empresa turística. De los egresados que están en Puerto Iguazú, la mayoría se graduó en la UNaM, pero se observa que hay también graduados de otras universidades como la Universidad de Morón y de Mar del Plata.

Se evidencia que la evaluación en la formación universitaria de los licenciados graduados en la UNaM de Posadas es percibida como muy buena con un 28,57% y como buena con un 71,43% respecto a otros licenciados en Turismo de la provincia y del país. Entre los de Puerto Iguazú la valoración muy buena se incrementa al 90%, no habiendo calificaciones regulares o negativas.

Respecto al medio por el que optó a la hora de buscar trabajo, el 22,03% de los graduados de Posadas lo hizo mediante pasantías, con igual porcentaje por recomendaciones y un 15,38% mediante la entrega de CV; se cuenta el mismo porcentaje para aquellos que lo hicieron a través de contactos personales y un 15,38% sostuvo que por otros medios.

Para los profesionales en Puerto Iguazú, el principal modo de conseguir el primer trabajo fue mediante la entrega de CV, seguido por la apertura del propio emprendimiento y, en tercer lugar, los contactos personales.

En relación con la movilidad laboral, se evidencia que en Posadas la mitad de los licenciados se han desempeñado básicamente en un solo trabajo en Turismo, seguido de aquellos que han tenido entre dos y tres trabajos. Para los licenciados que trabajan en Puerto Iguazú es aún más frecuente haber ejercido un solo trabajo en Turismo.

A los licenciados de Posadas, en general, les llevó bastante tiempo conseguir su primer trabajo en Turismo. Se destacan en primer lugar los que demoraron un año o más en conseguirlo, seguido de los que tardaron por lo menos 6 meses. Esta situación mejora sustancialmente en Puerto Iguazú, donde los licenciados obtuvieron su primer trabajo en un lapso de cuatro a seis meses, incluso hasta de un año, luego de haberse recibido.

Respecto al tipo de contrato realizado, más de la mitad respondió que tuvo un contrato efectivo con relación de dependencia, mientras que el 15,38% atravesó un período de prueba y un mismo porcentaje pasó a planta permanente. En el caso de los licenciados en Turismo de Iguazú, la forma de contratación fue más dispersa en cuanto a sus modalidades. Se observa, en primer lugar, la contratación sin relación de dependencia (35%), seguido por los que pasaron directamente a planta. Mientras que la contratación con relación directa fue lo más frecuente para los licenciados de Posadas, en Iguazú, apenas alcanzó al 5% de los encuestados.

Se advierte que para el 53,85% de los licenciados radicados en Posadas la inserción laboral fue fácil mientras para un 30,77% resultó relativamente fácil. Para aquellos radicados en Puerto Iguazú la inserción también fue fácil, pero en un mayor porcentaje que para los de Posadas, alcanzando al 65% de los encuestados; en segundo lugar, se encuentra el 20% de los encuestados, quienes consideran que su inserción fue relativamente fácil. Al consultar acerca de la movilidad laboral, el 68% considera que no hay mucha movilidad laboral.

Es posible observar que un 46,15% opinó que el requisito principal para trabajar en Turismo es el de la capacidad de resolución de problemas, mientras que el 15,38% entendió como importante el manejo de idiomas; otro porcentaje equivalente consideró relevante a la formación en planificación y el tener experiencia previa en el sector. En Puerto Iguazú, el 55% de los encuestados opinó que el principal requisito es el de los idiomas, seguido por el 25% que tomó en cuenta los conocimientos de administración (gestión y



contabilidad Sólo el 5% consideró importante saber tomar decisiones.

Al indagar acerca de si se sienten valorados por ser profesionales en Turismo el 84,62% consideró que sí y sólo el 15,38% expresó que todavía no se valora al profesional graduado en Turismo. Esta variable presenta resultados aún más favorables en Puerto Iguazú, donde el 100% de los encuestados se siente valorado.

Respecto a la formación por competencias, se observa que los licenciados de Posadas consideran tener cierto conocimiento sobre la formación por competencias. El 57% sostiene que el adquirido es su capacidad de adaptación a los cambios y un 37,00% el trabajo en equipo interdisciplinario. Es decir, se ponen en evidencia competencias genéricas pero no específicas de la carrera. Para los licenciados que se desempeñan en Puerto Iguazú, la formación por competencias es un concepto conocido sólo por el 35% de los encuestados, quienes consideran a la práctica (el saber hacer) como la principal competencia adquirida.

El Colegio de Profesionales en Turismo de la provincia

El primer agrupamiento de los Profesionales en Turismo de la provincia de Misiones está muy ligado a la Universidad Nacional de Misiones, ya que fueron sus primeros egresados quienes fundaron en el año 1985 la Asociación Civil "Colegio de Profesionales en Turismo de la provincia de Misiones". La Asociación funcionó con ese nombre hasta el año 1999, cuando se realizó el trámite ante la Dirección Provincial de Personas Jurídicas para que tuviera la denominación correcta de Asociación, con miras a impulsar la creación de un colegio creado por ley provincial.

Aprobada bajo la Ley I - N° 126 (antes ley 3816) y promulgada por Decreto N° 1660 el 10 de diciembre de 2001, se convirtió en el segundo Colegio de Profesionales en Turismo del país (<http://colproftur.com/>).

El total de matriculados supera las 500 personas, entre licenciados en Turismo, técnicos en Turismo, Gestión Turística y Hotelera, en Agencia, en Gestión de Desarrollo Turístico, guías de Turismo e idóneos. Varios de los graduados matriculados tienen doble titulación, especialmente licenciados y guías.

Significado y valoración del concepto profesionalización

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, se puede ver que estos 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"* (ex Presidente del Colegio Lic. y Guía Mirta González, 2013). Con esto se refiere a que la formación académica necesita el respaldo de un título profesional que lo habilite. Otro entrevistado agrega que *"en algunos ámbitos, la profesionalización puede ser entendida como la capacitación, la superación de determinadas actitudes"* (ex Presidente del Colegio Lic. y Guía Anita Minder, 2013).

Respecto a 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 permitan 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 institu-



cionales son los que legitiman al profesional ante la sociedad. (Mirta González, 2013)

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 tener 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. (Anita Minder, 2013).

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”* (ídem).

Respecto a la valoración del profesional en estos sectores, coinciden las entrevistadas en que todavía falta mucho para su valoración. Mirta González dice: *“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”* (2013).

Minder destaca que:

En el sector público muchas veces, paradójicamente, más se usa el concepto de profesionalización en ese sentido amplio, es decir, cuando decimos profesionalizar la actividad turística por ahí hasta hablamos de la capacitación que uno le pueda dar al taxista, al que expende en una estación de servicios, que en la realidad uno habla de eso más como

capacitación, como formación permanente, pero bueno, en términos de formar profesionalmente, lo que pasa que formar profesionalmente y profesionalización es como que tienen dos miradas. (2013)

El debate surge al determinar qué debe poseer y saber un *profesional en Turismo*. Los entrevistados señalaron que por un lado alcanza con poseer un título universitario habilitante, para otros, además se le deben sumar determinadas actitudes.

Debe recordarse que, en la provincia de Misiones, desde la creación del Colegio de Profesionales en Turismo, el ejercicio profesional relacionado a la actividad turística queda supeditado a la Ley I -126.

(...) ARTÍCULO 22.- Se entiende por ejercicio profesional de la actividad turística, en el ámbito privado, público o mixto, tareas que requieran la aplicación de los principios y conocimientos inherentes a la actividad turística y exijan, por ende, la capacidad y formación específica a que habilita cada título profesional comprendido por la presente Ley. (Artículo 22, Ley I 126)

Asimismo, se destaca en artículos subsiguientes que todas las personas que habiendo obtenido un título en Turismo (Artículo 23, incisos a); b); c), y que cumplan con lo que establece la ley, podrán ejercer su profesión en territorio misionero; y, por única vez, para aquellas personas no graduadas en carreras de Turismo que se han desempeñado en la actividad turística, siempre que cumplan con las condiciones que establece esta Ley. (Cfr. Capítulo IV-Registro de Idóneos, Art 25, Art 26 y Art 28).

En cuanto a la modalidad del ejercicio profesional, se llevará adelante según lo establece el siguiente artículo: “(...) Artículo 29: Para ejercer como profesional en Turismo se requiere como condición indispensable, la obtención de la matrícula y su mantenimiento mediante la renovación anual ante el Colegio de Profesionales en Turismo de la provincia.” (Artículo 29, Ley I- 126)

Por otro lado, se indagó acerca de qué significa



ser profesional en Turismo. Las respuestas fueron las siguientes:

La profesionalización del Turismo 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. (Mirta González, 2013).

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. (Néstor Alves, 2013)

Alguien que hace bien y con ganas su trabajo. Un profesional no se determina por el título. Se determina por cómo hace su trabajo, lo ideal sería que todo profesional cuente con un título que le respalde. (Roberto Zimmerli, 2013).

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. (Oscar Degiusti, 2013).

La profesionalización es muy importante en el sector turístico y más en la contratación de guías de Turismo. (Estela Romano, 2013).

Un agente de viajes dice: *“Profesionalización significa graduarse. Pero también implica la mejora constante de los conocimientos, realizando permanentemente especializaciones”* (Fabio Zappelli, 2014). Por el contrario, el presidente de la AGUIATI respondió que *“no se puede estudiar y tener un título y te transformás en profesional, y después podés desarrollar tu actividad no ética. Ser profesional en Turismo no implica solamente poseer título... el mismo te da todos los conocimientos, después tu manera de aplicarlo puede ser profesional o no”* (Rodrigo Rivero, 2014). La señora Patricia Durán –presidenta de la Cámara de

Turismo de Iguazú– destaca que: *“Como empresa nos va a ir bien siempre que el empleado cumpla su tarea, hace bien su trabajo, el resultado siempre tiene que ser positivo, el Turismo es servicio y no puede haber resultado negativo”* (2014).

Finalmente, la directora de Turismo de Iguazú sostiene que *“Más allá de aptitudes de desempeñarse en lo laboral y personal, con o sin título, es 50% título y 50% cualidades personales (personalidad) vinculadas con el compromiso con uno, con el trabajo y el lugar donde está. Profesional no significa académico. Tiene que ver la vocación, hay gente que se recibe, pero no ejerce”*. (Nazaret Pared, 2014).

Para los matriculados en el Colegio, los profesionales en Turismo son básicamente personas proactivas y capaces de desempeñarse en el rubro (31%) independientemente de si tienen título o no, seguidos de aquellos que piensan que son personas con título y experiencia (26%).

Así, un profesional en Turismo debe tener para el 69% y en primer lugar un título superior, seguido de la formación continua –11%–. Esto pone en consideración que el título es un requisito pero no hace al profesional en sí mismo. Al consultarles sobre qué debería tener un profesional se destacan, en segundo lugar, la formación continua y la experiencia; y, en tercer lugar, la formación continua y ser emprendedor y creativo.

También se les consultó sobre si los idóneos sin título son profesionales en Turismo. Un 53% de los matriculados con título respondió que los idóneos también son profesionales en Turismo, básicamente en función de su trayectoria y gran experiencia, aunque destacan la falta de conocimiento teórico y holístico que tienen los graduados universitarios.

Factores que condicionan el profesionalismo

Respecto a las competencias del guía de Turismo, el presidente de la AGUIATI reconoció que:



Se necesitan conocimientos teóricos aprendidos en la casa de estudios, como resolver problemas que tenemos acá (sobre vuelos, trámites aduaneros, visa, documentaciones de niños para pasar, cosas que se pierden, accidentes dentro del Parque Nacional, ataque de animales, etc.) y conocimientos prácticos que te da la práctica, la experiencia, el tiempo que te da en el campo. Le falta la parte operativa. (Rodrigo Rivero, 2014).

En referencia a la valoración profesional en el sector público y en el sector privado aclaró que:

Falta la valoración del profesional en el sector público como en el privado. Los profesionales tendrían que ocupar los cargos más altos... Los que hoy ocupan los cargos en el ITUREM, Ministerio de Turismo provincial o en la mayoría de las direcciones de Turismo de la provincia no son licenciados en Turismo. (Rodrigo Rivero, 2014).

En cuanto a las competencias de los guías, la presidente de la Cámara de Turismo de Iguazú dice que:

Como base tiene que ser el mejor anfitrión, demostrar que está como en su casa, sobre todo acompañarlo y mostrarle lo mejor que tenemos, los guías deben ser un conjunto de anfitriones de un mismo lugar, puede haber competencia de profesionalismo, pero debe ser una tarea grupal del destino. El campo de acción no se cierra en el Parque Nacional Iguazú, la competencia puede ser en lo intelectual, lo académico, en el servicio, en la adaptación a las necesidades del turista. Muchas veces encontramos gente que quiere ocupar puestos con personal a cargo, debe ser un "mini CEO", debe manejar la superestructura, desde lo chico a algo bien grande, en Turismo no hay nada que se diga "no", todo tiene solución, implica actitud y aptitud. (Patricia Durán, 2014).

Por su parte, el Lic. Alejandro Arrabal sostiene que

Hay un estadio gerencial entre el puesto de técnico y licenciado. El licenciado está en el ámbito de la superestructura, depende de dónde es, dónde tendrá que especializarse, no sólo para una agencia y un escalón más arriba para verlo todo. Las carreras generalmente fueron montadas sobre la necesidad de la región (lo laboral según el lugar donde esté) (...) los licenciados deben actualizarse sobre procesos administrativos, idiomas, estar "a tono" con avances tecnológicos, canales de comercialización que ofrece la tecnología, el mercadeo. El campo de un licenciado es, en el área privada, multidisciplinario. (Alejandro Arrabal, 2014).

La directora de Turismo de Iguazú sostiene que el "Guía debe saber hacer y tener una cultura general que permita hacer la autorreferencia, tener un diálogo fluido que vaya más allá de lo que se está viendo, vocabulario técnico y valores (nobleza, sinceridad, respeto, etc.)" (Nazaret Pared, 2014).

Al consultar sobre la condición de emprendedor, la presidente de la Cámara de Turismo de Iguazú sostiene que:

Cuesta un poco, tenemos muchos profesionales que están haciendo cosas. Especialmente, los jóvenes profesionales. Todo tiene su tiempo. Se ven emprendedores en su propia formación, auto nivelación, en el campo laboral, por ahí no tanto en inversiones. Algunos encontraron su nicho, hay guías que se especializaron en observación de aves, salidas a remo, en bicicletas, la mayoría son guías. (Patricia Durán, 2014).

Por su parte, la directora de Turismo de Iguazú sostiene, en relación a la iniciativa emprendedora:

No, he visto casos de guías y licenciados que han dejado la profesión y he visto guías que han formado su empresa. Y si no tenés solvencia económica, necesitás mucha inversión para desarrollar un proyecto. Hasta para asesorar necesitás experiencia y mucho conocimiento. Son creativos, pero pasa por una cuestión económica. (Nazaret Pared, 2014)



El presidente de la AGUIATI consideró que *“hay algunos que fueron emprendedores, creativos, hay guías que hace mucho tiempo que están y no consiguen trabajo y otros que llegan y van a las empresas y agarran los mejores grupos”* (Rodrigo Rivero, 2014). Son guías activos, cuentan con buena predisposición y conocimientos; hay un ejemplo de un guía que encaró un emprendimiento que es de bicicletas. Respecto a los licenciados *“hay algunos que armaron sus empresas, en otro caso abrieron sucursales de otra empresa acá, o cargos jerárquicos en la UTE (Cataratas argentinas), no digo que son creativos, son ejemplo de buenos profesionales. Planteo que consiguieron ascenso en sus cargos”* (Rodrigo Rivero, 2014). Como emprendedores hay muy pocos, el crecimiento es duro por no contar con fondos económicos, se hace difícil empezar donde hay muchas agencias grandes.

En base a las encuestas efectuadas acerca de las competencias respecto a los conocimientos teóricos que debe tener un profesional en Turismo, se evidencian claramente –según la carrera– los conocimientos teóricos con los que deben contar. Sin embargo, se observa la preeminencia de conocimientos en general del Turismo y demás disciplinas y la necesidad de actualizarlos. Luego, se destaca como fundamental el conocimiento de idiomas, de historia y geografía.

Con respecto a lo que un profesional debe saber hacer, se destacan, en primer lugar, atender bien y desempeñarse correctamente, y luego, aplicar lo aprendido.

Atendiendo a lo que un profesional debe tener en actitud, se destacan los valores de honestidad, ética, compromiso y respeto, seguido de la actitud positiva, proactiva y empatía.

Es llamativo cómo para los entrevistados resultan más valiosas las competencias específicas de la carrera (anfitrión, idiomas, conocimientos gerenciales, manejo de GDS), mientras que para los matriculados encuestados importan más las competencias genéricas o transversales como la empatía, honestidad, conocimientos generales y actualizados; aunque todos reconocen la importancia de la resolución de problemas y la empatía.

Propuestas de mejora para el profesionalismo en el sector turístico

En lo que se refiere a las sugerencias para mejorar la profesionalización del sector turístico en Puerto Iguazú y la provincia de Misiones, el presidente de la AGUIATI indicó que:

(...) El funcionamiento pleno del Colegio de Profesionales en Turismo de Misiones que haga funcionar los órganos de control y que mediante ellos se exija que todo el ambiente turístico, que todos los cargos sean ocupados por profesionales, así como las otras profesiones. Que todos los guías de la Aripuca, del Bio-centro, de Selva Viva, de las cabalgatas, del bus turístico, sean guías de Turismo. Que no se permita legalmente el ejercicio ilegal de la profesión. (Rodrigo Rivero, 2014)

La Sra. Patricia Durán propone:

Que la UNaM venga a acompañarnos, conocer nuestra realidad y adaptar programas y trabajar en forma conjunta con la Universidad y la Cámara. Además, cuando se complica con problemas de superestructura, necesitamos gente preparada, como la gestión académica, también necesitamos un acompañamiento del Colegio de Profesionales. (2014)

El Lic. Alejandro Arrabal sugiere:

Generar más capacitación sobre tendencias de consumidores, marketing, manejo de redes, sistemas de reservas. Estaría bueno incorporar el área hotelera al grado en Turismo. Focalizar más en especializaciones, en procesos para cada capacitación, al hotel, a la agencia una tecnicatura, planeamiento turístico en la región, biodiversidad (tecnicatura), articular las actividades principales que tenemos en la región y ciudad, fortalecer a los



guías con capacitación en lo que fuere, y coordinado con organismos que exigen esta capacitación. (2014)

La directora de Turismo de Iguazú sostiene:

Necesitamos un buen Colegio de Profesionales en Turismo, si no tenés un buen respaldo no se puede hacer mucho. En los últimos años hubo una completa ausencia del Colegio en Iguazú. Acá tenemos una asociación de guías que trabaja mucho, que te respalda (AGUIATI), siempre están y estamos siempre en contacto. (Nazaret Pared, 2014).

Por su parte, la Lic. Mirta González sugiere que para mejorar la profesionalización del sector turístico “cada sector del Estado cumpla con las funciones que tiene 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” (2014).

De varias de las entrevistas realizadas a actores públicos y privados que conforman un conjunto representativo de organizaciones que intervienen en el desarrollo de la actividad turística en la provincia de Misiones –empresarios hoteleros, Colegio de Profesionales en Turismo de la provincia de Misiones, director de Turismo de la Municipalidad de Posadas, entre otras– surge que la idea de profesionalización es algo difusa; cada uno de los entrevistados sugiere diferentes elementos para definirla. Éstos –con matices– se pueden agrupar en torno a tres aspectos: la habilitación profesional que otorga la posesión del título de grado para los licenciados en Turismo y la de pregrado para los guías en Turismo, el conjunto de habilidades necesarias para actuar en las diferentes organizaciones –“know how”, empatía, proactividad, actitud de servicio, trabajo en equipo– y el desempeño. Este tópico comprende la capacidad y habilidad para resolver problemas cotidianos operativos y de gestión. Con respecto a este último punto, las opiniones coinciden en la necesidad de aumentar la formación para mejorar este indicador.

A partir de esta síntesis, se hace posible formular propuestas que, surgidas de las demandas expresadas, permitan responderlas desde los ámbitos de formación universitaria.

Se han estructurado las propuestas a partir de tres perspectivas en función de la formación de grado y posgrado: a) Los planes de estudios, que deben ser revisados periódicamente. Es importante señalar que el plan vigente para la carrera de licenciatura en Turismo de la UNaM es del año 1997. Para aportar algunas cifras que muestren algunos cambios acaecidos en este contexto en ese período, se puede señalar que desde aquel año el ingreso al Parque Nacional Iguazú aumentó 50% aproximadamente, la red social Facebook comenzó a funcionar en 2004 y el portal de búsquedas Tripadvisor en el año 2000. Estas últimas referencias se mencionan sólo para caracterizar los cambios tecnológicos ocurridos que impactan en la comercialización de los productos turísticos, el modo en que las personas se comunican entre sí y con las empresas y la aparición en el mercado de las Online Travel Agencies (OTAs). Si bien los docentes adecuan sus programas con una frecuencia bianual y actualizan contenidos, las directrices que se establecen en los planes de estudio se mantienen; b) En segundo lugar, luego del egreso se propone continuar con las actividades de formación pero con un enfoque específico en el entrenamiento y manejo de herramientas de gestión que tengan impacto y aplicación inmediata en el aspecto laboral. Esto requiere una estrategia que implica articular con los sectores públicos y privados de manera estrecha y sostenida como modo de adecuar los requerimientos a las necesidades y características propias de la actividad turística local. El esquema no es novedoso y se aplica en diferentes lugares bajo la forma de “Escuela de Graduados” que ofrece especializaciones; c) Por último, y también en el marco del posgrado, una oferta de formación que contemple el desarrollo de las capacidades analíticas en campos específicos de la actividad.

El desafío se resume en articular, para identificar y responder, las demandas de los sectores productivos y la investigación, con el fin de hallar nuevas respuestas a los requerimientos de la oferta y de la comprensión de la demanda.



La necesidad de una política para el empleo turístico

Es usual escuchar que el Turismo es un sector con exigentes barreras de entrada al mercado laboral. Los hoteles, agencias de viajes, transportes, restaurantes y otros servicios demandan personal con formaciones que en otros rubros no son tan requeridas.

El empleo profesional en Turismo, es decir, aquél que requiere mayores capacitaciones, habilidades, y en algunos casos experiencia, se presenta en Misiones como flexible. Esto significa que si un hotel no consigue exactamente el recurso humano que requiere para un puesto, busca cubrirlo con “lo que se consigue”. Y esa flexibilidad está influida por: a) presiones de la demanda turística (mercado en general), b) competencia por los puestos de trabajo, c) adaptación a las variaciones del mercado laboral general.

En línea con este trabajo sería previsible plantear la necesidad objetiva del mejoramiento de las capacidades profesionales. Pero una mejora en la formación de profesionales en Turismo no redundará automáticamente en la mejora de las condiciones del mercado laboral. Para ello, a manera de propuesta, se debería contemplar una política integral para el empleo turístico en Misiones y, dentro de ella, definiciones propias para el segmento técnico y profesional.

La política de empleo para el sector deberá contemplar a los actores y a sus responsabilidades en la creación y mantenimiento del empleo turístico: a) El Estado (Nacional, Provincial y Municipal) como empleador: Ministerio de Turismo, direcciones municipales, parques y unidades de gestión en parques naturales y monumentos; b) la empresa como motor de producción, creadora de empleo: todos los subsectores del Turismo y aquellos de carácter complementario; c) los centros de formación, como empleadores y formación de técnicos y profesionales: Universidad Nacional de Misiones y Universidad Gastón Dachary, insti-

tutos de enseñanza superior no universitarios; d) El tercer sector (ONGs) de empleadores: Clubes náuticos, deportivos en general, Vida Silvestre, Fundación Temaikén, Conservación Argentina, y otros; e) el autoempleo o emprendedor cuentapropista: “freelance”, autores y gestores de sus propios proyectos.

Conociendo la alta rotación laboral que existe intra-sector (Turismo en general), se subrayan las responsabilidades en la formación de sus propios Recursos Humanos (RRHH) para cada caso.

Conclusiones

Luego de indagar sobre diferentes aspectos es posible concluir que: la mayor parte de los profesionales en Turismo desconoce qué es la formación por competencias. Los que saben de su contenido consideran que en su formación universitaria han recibido formación por competencias genéricas pero no las específicas de la carrera que implican el “saber hacer” y el “saber ser” profesional.

Los empresarios en Turismo valoran a los profesionales en Turismo aunque para ciertas áreas gerenciales consideran que los profesionales de las Ciencias Económicas o personas con formación técnica en puestos de menor jerarquía se encuentran más preparados.

De los guías encuestados se destaca la valoración de su formación profesional, siendo mayor para los de Puerto Iguazú respecto a los de Posadas y Predios Jesuíticos y con mayor rotación en Iguazú.

Las coincidencias básicamente se dan en el medio por el cual buscaron su primer trabajo, donde coinciden que fue mediante entrega de CV; en segundo lugar, se encuentran la bolsa de trabajo y las prácticas pre-profesionales. También existe una coincidencia en el tipo de contrato realizado con la empresa que accedió a su servicio, el cual es sin relación de dependencia.

La inserción laboral se da relativamente fácil para los guías de Posadas y Predios Jesuíticos y con mayor facilidad para los guías de Iguazú.



Aquellos egresados que mejor y más rápido se posicionaron fueron los provenientes de la Universidad Nacional del Nordeste, seguidos por la Universidad de Morón y, en tercer lugar, se encuentran los que egresaron de la Universidad Nacional de Misiones. También opinaron acerca de la movilidad laboral y afirmaron en un muy alto porcentaje que dicho cambio en el ámbito laboral es escaso.

Se observa una gran diferencia en las respuestas respecto a la formación por competencias, siendo que los guías de Posadas y de los Predios Jesuíticos escucharon hablar sobre la temática, pero no así los guías de Iguazú.

Al analizar a los licenciados se advierte que experimentan situaciones diferentes si están radicados en Posadas o en Puerto Iguazú. En general, consideran de fácil a relativamente fácil su inserción laboral, especialmente los que están radicados en Puerto Iguazú.

Es relativamente baja la movilidad laboral (posibilidades de ascenso) dentro de una empresa, y en general, en Puerto Iguazú, se quedan con un solo puesto de trabajo en Turismo desde que se gradúan en la universidad.

En lo relacionado a la formación por competencias, en Posadas tienen más conocimientos que en Iguazú acerca de las mismas, pero reconocen que tienen formación en competencias genéricas y no específicas de la carrera.

En cuanto a encabezar emprendimientos, el 15% de los residentes en Posadas son dueños o socios-gerentes de empresas, situación que alcanza el 35% en el caso de los licenciados que trabajan en Puerto Iguazú.

Se destacan la necesidad de un profesional flexible y la de incorporar las habilidades y aptitudes, de modo que este capital humano, que en definitiva es lo más importante en Turismo, esté preparado para este mercado laboral.

En relación con el significado y valoración de la profesionalización en Turismo, las posturas son diversas en función de la necesidad de contar o no con un título superior en Turismo para ser considerado un profesional en Turismo. En la provincia de Misiones, se creó el Colegio de Profesionales en Turismo, en el cual deben matricu-

larse todas las personas que esperan trabajar en Turismo. Actualmente, está prohibida la matriculación de personas que no tienen título superior en Turismo (idóneos).

La valoración como Profesional en Turismo depende del ámbito laboral y de la localidad en la que residen. En la provincia de Misiones, hay más de 15 mil puestos directos e indirectos relacionados con el Turismo, aunque se presentan grandes variaciones en cuanto a situación laboral y salarios. En el sector público se valora más el título y la condición de profesional que en el sector privado, lo cual se evidencia en los salarios y las posibilidades de ascenso o logro de puestos de mayor jerarquía; se evidencia una alta rotación intrasector, grandes brechas formativas y límites salariales. Se destacan más posibilidades de ascenso laboral en Puerto Iguazú que en Posadas y más para licenciados que para guías de Turismo.

En cuanto a las competencias laborales, se destacan posturas diversas en lo relativo a la importancia de las competencias genéricas y específicas. Para los entrevistados parecen ser más importantes las competencias específicas (anfitrión, idiomas), y para los matriculados encuestados parecen haberles sido más útiles las competencias genéricas (conocimientos generales, empatía, honestidad) para conseguir trabajo, para continuar trabajando y para ascender. Como actitudes resaltan los valores como la honestidad, la ética, la empatía, el ser proactivo y positivo.

Se destaca la escasa cantidad de emprendedores, aunque algunos guías hayan iniciado su propio emprendimiento. Esto se evidencia en la falta de creatividad e innovación para invertir. Sin embargo, varios entrevistados destacan los esfuerzos que hacen los guías y licenciados para capacitarse y diferenciarse de los demás y ser así más competitivos en el mercado laboral.

Para concluir, se debe destacar que el profesionalismo es una condición personal depende de cada uno, pero, como destacaba la presidente de la Cámara de Turismo de Iguazú, es básicamente una cuestión de **aptitud y actitud**.



Referencias bibliográficas

Libros

ARGÜELLES, Antonio (1996): *Competencia laboral y Educación basada en normas de competencia*. México, Editorial Limusa.

MORALES, Gustavo (2011): *Introducción. Currículo por competencias, con enfoque holístico – sistemático por procesos*. Guayaquil, Editorial Universitaria.

Artículos de revistas en formato electrónico

HUERTO AMENZOLA Jesús, e. a. (2000): “Desarrollo curricular por competencias profesionales integrales”. *Educación. Revista de educación*, N°13 [Web]. Disponible en <https://books.google.com.ar/books?id=HTgYrMpDBJIC&pg=PA216&dq=Huerta+Amezola+y+otros,+2000+en+educacion.jalisco.gob.mx&hl=es&sa=X&ved=0ahUKE>.

UNIVERSIDAD DE DEUSTO (2000 y 2007): *Proyecto Tuning*. Disponible en https://www.google.com.ar/search?q=proyecto+tuning+espa%C3%B1ol&rlz=1C1CHHM_esAR751AR751&oq=proyecto+tuning+es&aqs=chrome.2.69i57j0l5.15178j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8

MACHADO, Nilson José (2002): “Sobre a ideia de competencia”. In PERRNOUD, Philippe et. al. En *As competencias para ensinar no século XXI*. San Pablo, Artmed Editora.

MEDINA PALOMERA, Amalia, AMADO MORENO, Guadalupe y BRITO, Reyna (2010): “Competencias genéricas en la educación superior tecnológica mexicana”. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, vol. 10, núm. 3 [Web]. Universidad de Costa Rica. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/447/44717980008.pdf>

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA. ICE (2008):

Competencias genéricas y transversales de los titulados universitarios [Web]. Disponible en <http://www.unizar.es/ice/images/stories/publicacionesICE/Col.%20Documentos%2008.pdf>

Normativas

Ley I -126 (antes Ley 3816). *Creación del Colegio de Profesionales en Turismo de la provincia de Misiones*. Decreto N° 1660 del año 2001.

Entrevistas

ALVES, Néstor. Ex Presidente del ColProfTur y Ex. Director de Fiscalización del Ministerio de Turismo de Misiones, realizada en 2013.

ARRABAL, Alejandro. Cámara de Turismo de Iguazú, realizada en 2014.

DEGIUSTI, Oscar. Ex Director de Turismo de la Ciudad de Posadas, realizada en 2013.

DURÁN, Patricia. Presidente de la Cámara de Turismo de Iguazú, realizada en 2014.

GONZÁLEZ, Mirta. Ex presidente del ColProfTur, realizada en 2013 y en 2014.

MINDER, Anita. Ex presidente del ColProfTur, realizada en 2013.

PARED, Nazaret. Directora de Turismo de Iguazú, realizada en 2014.

RIVERO, Rodrigo. Ex Presidente de la AGUIATI, realizada en 2014.

ROMANO, Estela. Propietaria de la Agencia de Turismo Verdagua de Posadas, realizada en 2013.

ZAPELLI, Fabio. Subsecretario de Ecoturismo de Misiones, realizada en 2013.

ZIMMERLI, Roberto. Propietario de la agencia Guayrá Turismo Alternativo de Posadas, realizada en 2013.



Encuestas

Encuestas a graduados matriculados en el Colegio de Profesionales en Turismo en los años 2011, 2012 y 2013.

Otras fuentes

Base de datos de visitantes al Parque Nacional Iguazú. ITUREM. 2013

Base de datos del Colegio de Profesionales en Turismo de Misiones. 2013.

Ministerio de trabajo, empleo y seguridad social en el marco del Proyecto PNUD ARG/04/034 (2010): *Trabajo y Empleo en el Bicentenario: Cambio en la dinámica del empleo y la protección social para la inclusión*. Convenio celebrado entre la Subsecretaría de programación técnica y estudios laborales del ministerio de trabajo, empleo y seguridad social, la Secretaría de coordinación y cooperación internacional del Ministerio de relaciones exteriores, comercio internacional y culto. http://www.trabajo.gov.ar/left/estadisticas/bicentenario/Texto_Publicacion_TRABAJO_Y_EMPLEO_EN_EL_BICENTENARIO.pdf, 22/09/17

Página Web del Colegio de Profesionales en Turismo de Misiones. www.colproftur.com

Proyectos de investigación

DIECKOW, Liliana (dir): *El mercado de trabajo y empleo de profesionales en turismo en Misiones. Análisis de la inserción, movilidad y nivel de salarios*. Código 16 H/321 (2011- 2012). Secretaría de investigación y Postgrado. FHyCS. UNaM

DIECKOW, Liliana (dir): *La profesionalización de los graduados universitario en turismo en Misiones. Análisis de competencias, desempeño y propuestas de mejora*. Código 16 H/371 (2013- 2014). Secretaría de investigación y Postgrado. FHyCS. UNaM



UNaM
Universidad Nacional de Misiones