

**VII SIMPOSIO INTERNACIONAL Y XIII JORNADAS DE INVESTIGACIÓN
ACCIÓN EN TURISMO CONDET 2015 CONGRESO INTERNACIONAL DE
TURISMO – ESTUDIANTES ANET 2015 “INNOVACIÓN SUSTENTABLE
PARA TURISMO Y RECREACIÓN.” Facultad de Turismo – Universidad
Nacional del Comahue. Neuquén, Argentina.
15 al 17 de octubre 2015**

Eje Temático: Educación en turismo- recreación

Título de la Ponencia: La profesionalización del sector turístico en Misiones. Formación en competencias y necesidad de capacitación.

**Mgter. Lansse, Elvira Alicia
Dra. Dieckow, Liliana María
Mgter. Brondani, Nancy Anahí
Guía Castells, Claudia María
Lic. Maciel, Aldo Daniel
Lic. Groh, Marcelo Daniel
E mail:lansselvira@yahoo.com.ar
Universidad Nacional de Misiones**

Resumen: Un graduado universitario en turismo (Guía de Turismo o Licenciado en Turismo) aspira a una rápida y segura inserción laboral. Sin embargo, lograrla no garantiza que hayan posibilidades de ascenso, de mejoras salariales, de satisfacción personal o de ser considerado realmente un profesional, en un 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, entre otros) que también se desempeñan en turismo en Misiones. Esta ponencia presenta los resultados del proyecto 16H/371 “*La profesionalización de los graduados universitarios en turismo en Misiones. Análisis de competencias, desempeño y propuestas de mejora*” (UNaM). Se busca 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, evaluar la inserción laboral de Guías y Licenciados y analizar el plan de estudios en relación a las competencias profesionales y las necesidades de capacitación.

Esta investigación descriptiva aplicó entrevistas (método cualitativo) a referentes del turismo de Misiones. Al analizar la definición de profesional en turismo surgen posturas diferentes pero todos admiten que es más difícil delimitarlo que en otras profesiones. Se genera debate al tratar de determinar que debe poseer y saber un “profesional en turismo”. Hay poca valoración del profesional en turismo, especialmente en el sector privado y que el título no es lo suficientemente valorado en el mercado laboral, pero, en términos generales, reconocen una mejora en la profesionalización. Evidenciándose más en el sector público que en el privado.

Los Guías consideran que la mayor inserción se produce en el Parque Nacional Iguazú y en los predios Jesuíticos. Para los Licenciados, los ámbitos de inserción más frecuentes son los organismos como el Ministerio de Turismo provincial y las Direcciones de Turismo Municipal y, como empleados de

empresas de turismo en Iguazú. Destacan necesidad de más conocimientos para gerenciar empresas.

En relación a los Planes de Estudios opinan que tienen amplios contenidos conceptuales, y menores contenidos actitudinales y procedimentales. Destacan escasa y esporádica capacitación. Ambos planes de estudios deben ajustarse más al mercado y a las nuevas tendencias, acorde a las posibles competencias laborales y además, se debe profundizar más en las actitudes proactivas y en el "saber hacer", temáticas de calidad y competitividad de empresas, destinos y trabajadores, aspectos financieros y contables, actitud, responsabilidad, ética y de formación integral.

Resumen en Ingles: A college graduate in tourism (tourist guide or Bachelor of Tourism) aims to fast and secure employment. However , achieving it does not guarantee that they have opportunities for promotion , wage improvements, personal satisfaction or to be really considered a professional , in an economic and tourist scene and the existence of suitable (people with experience but no college degree in tourism) and other professionals (accountants , Lic . in Business Administration , among others) also play in tourism in Misiones. This paper presents the results of 16H / 371 " The professionalization of university graduates Misiones tourism project. Analysis of competencies, performance and improvement proposals "(UNAM) .

It seeks to inquire about the definition with the leaders of the tourism industry on the concept of "being professional in tourism", analyzing the perception held by provincial reference regarding professionalism, assessing the employment of guides and Graduates and analyze the plan studies in relation to the skills and training needs.

This descriptive research applied interviews (qualitative method) to tourism related missions. In analyzing the definition of professional tourism different positions arise but all admit that delimit harder than in other professions. discussion is generated when trying to determine who should own and know a "professional tourism". There is little appreciation of the professional in tourism, especially in the private sector and that the title is not sufficiently valued in the labor market but, in general, recognize improved professionalism. Evidenced more in the public sector than in the private.

The Guidelines consider as insertion occurs at the Iguazu National Park and the Jesuit estates. For graduates, the most common areas are the bodies insertion as the provincial Ministry of Tourism and Municipal Directorates of Tourism and as employees of tourism in Iguazu. Highlights need for more knowledge to manage companies.

Regarding the Curriculum opinion that have broad conceptual, attitudinal and procedural and lower contents. Stand scarce and sporadic training. Both curricula must conform more to the market and new trends, according to the possible job skills and also should go deeper into proactive attitudes and the "know-how", theme of quality and competitiveness of companies, destinations and employees financial and accounting aspects, attitude, responsibility, ethics and integral formation.

Palabras claves: Profesionalización, competencias laborales, inserción laboral.

Introducción

La valoración del turismo como actividad socio económica y la formación académica en turismo surgen hace pocas décadas. Así, hasta hace poco los únicos que trabajaban en turismo eran los idóneos, quienes con práctica, ensayo y error atendían a los visitantes. Hoy día, con la convivencia de graduados universitarios (y de instituciones terciarias) e idóneos, el mercado laboral misionero es heterogéneo y en constante evolución.

Esta ponencia, resultado del proyecto de investigación 16H/371 “*La profesionalización de los graduados universitarios en turismo en Misiones. Análisis de competencias, desempeño y propuestas de mejora*” (UNaM), surge ante la inquietud de saber: ¿cómo son vistos los graduados universitarios en el ámbito laboral?, ¿qué significa para ellos, para el empresariado y los funcionarios públicos ser profesional en turismo?, ¿cómo es la inserción laboral de Licenciados y Guías de turismo? y, ¿cómo influyen los planes de estudio en las competencias laborales y necesidades de capacitación?.

Objetivos

Objetivo General:

Caracterizar la profesionalización del sector turístico (Guías y Licenciados en turismo) en la actividad privada y pública de la provincia de Misiones, sus dificultades, desafíos y necesidades de capacitación y entrenamiento.

Objetivos Específicos:

1. Analizar el significado y valoración del concepto profesionalización acorde a lo técnico - instituido y a los diferentes agentes involucrados en el mercado turístico provincial.
2. Caracterizar la profesionalización del sector turístico en general y en particular dentro de las empresas turísticas y en el sector público.
3. Analizar la influencia de los diferentes planes de estudios de las carreras de Guía y Licenciatura en turismo dictados en la UNaM en el desempeño laboral y profesional y necesidades de capacitación.

Marco teórico

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

En la actualidad existe un creciente uso del término profesionalización en diversas esferas de la sociedad, en procesos educativos, productivos y de servicios.

La **profesionalización**, entendida como la pertinencia de cualquier acto educativo en el logro de su fin, es una categoría que opera a nivel social. No se reduce únicamente a la concepción de formar profesionales, sino, a brindar justamente la educación que determinado nivel educativo exige. La misma cobra 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. 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 diversas, principalmente la expansión considerable de las actividades turísticas durante las últimas décadas, convirtiéndose en uno de los sectores más competitivos del mundo y generando una fuerte demanda de diversos servicios.

Después de que los gobiernos y los organismos internacionales encargados de la gestión del turismo, reconocen la importancia del sector turístico en la economía, principalmente, 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, S.; 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 pro-activo, flexible y formado en las teorías y técnicas de turismo con pensamiento abstracto y valores éticos. Poseedor de “competencias contextuales” (Romero Pérez, C.; 2006), 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.

La profesionalización del personal involucrado en el sector es clave para elevar la calidad, diversificación y competitividad mundial del servicio.

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 apreciar 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 (2002), algunos elementos característicos de las competencias son: siempre está referida a un ámbito o un contexto en el cual se materializa, representa potenciales que siempre son desarrollados en contextos de relaciones disciplinares significativas, se realizan a través de las habilidades, están asociadas a una movilización de saberes. No son un “conocimiento acumulado”, sino la vinculación de una acción, la capacidad de acudir a lo que se sabe para realizar lo que se desea, son patrones de articulación del conocimiento al servicio de la inteligencia y representan la potencialidad para la realización de intenciones referidas: articular los elementos del par conocimiento-inteligencia, así como el de conocimiento tácito – conocimiento explícito.

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

Para Medina, Amado y Brito (2010:5) 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.

Las competencias genéricas o transversales no son específicas de una disciplina, sino que son transferibles. Incluye la comunicación, resolución de

problemas, razonamiento, liderazgo, creatividad, trabajo en equipo, motivación, capacidad de aprender. Las competencias específicas son aquellas propias de la titulación, especialización y perfil laboral para los que se prepara al estudiante.

Metodología

Esta investigación descriptiva mediante el método cualitativo que consistió en realizar entrevistas a referentes del sector público del turismo (Ministerio de Turismo de Misiones, de la Dirección de Turismo de Posadas y Puerto Iguazú), a referentes de cámaras empresariales, del Colegio de Profesionales en Turismo de Misiones (COLPROFTUR) y asociaciones profesionales (Cámara de Turismo de Iguazú, de la Asociación de Guías de Turismo de Iguazú (AGUÍATI) y a empresarios hoteleros y agentes de viajes, totalizando 18 entrevistas realizadas entre los años 2013 y 2015.

Resultados

Ser profesional en turismo

En la provincia de Misiones, desde la creación del Colegio de Profesionales en Turismo en el año 2001, el ejercicio profesional relacionado a la actividad turística queda supeditado a la Ley I -126 (antes Ley 3816).

(...) 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.(Ley I-126).

En cuanto a la modalidad del ejercicio profesional, el siguiente artículo destaca:

(...) 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 (...)(Ley I-126.

Sin embargo, al analizar las respuestas de las entrevistas se obtuvieron los siguientes resultados ante la pregunta: ¿Qué es ser un profesional en turismo?:
“...Primero, es una profesión con diferentes aristas que hoy se organiza en la provincia, además de una profesión debe tener mucha vocación, pero si hablamos del profesionalismo, los procesos que se desarrollan en la actividad día a día hoy en la Argentina. Definir el profesionalismo en turismo en todos los congresos de Guías, de agentes de viajes, se está tendiendo a eso pero hace diez años atrás, el que egresaba de la Universidad de Morón decía una cosa y el de la UNaM otra cosa, hoy se esta unificando, debemos ir encuadrándonos, es un fenómeno económico y social. Creo que la Profesión Turística, mas allá de sus diferencias, se está definiendo, nosotros hoy estamos tomando cuerpo y proceso al Colegio de Profesionales, está muy bueno que así sea porque Misiones es una de las pocas provincias que lo tiene. Podemos decir la definición del libro, pero como profesión (desde lo legal) recién ahora nos estamos haciendo fuertes, la fuerza viene dada por la educación. El paso de la idoneidad al profesionalismo se da en otros campos laborales, ya estamos en condiciones de ser absolutamente profesionales, pero necesitaríamos el apoyo de los educadores, formadores en todos los escalones de esta matriz

económica del turismo, formar gente para que sean profesionales cada uno en lo que hace... El rubro profesional en turismo tiene varios campos de acción. Hoy definir el campo de Licenciado es muy difícil: la UNaM tiene un campo más sociológico, la de Mar del Plata es administradora, cada una tiene su perfil, el Licenciado no está formado para firmar papeles, sino como planificador o desarrollador de la actividad. Te cuesta mucho, trabajar en proyección, cuesta mucho, mientras mas abarcativa sea la educación, mas cubra esa matriz, bienvenido sea...” (Representante sector hotelero en la Cámara de turismo de Iguazú, Lic. Arrabal, Alejandro).

“...Implica que todas las tareas propias de la actividad sean desarrolladas por personas que se han formado ya sea en el nivel terciario o universitario...” (ex Presidente del COLPROFTUR, Lic. y Guía González, Mirta).

“...En algunos ámbitos la profesionalización puede ser entendida como la capacitación, la superación determinadas actitudes...” (ex Presidente del COLPROFTUR, Lic. y Guía Minder, Anita).

“...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...” (actual Presidente del COLPROFTUR Lic. Alves, Néstor).

“...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 seria que todo profesional cuente con un título que le respalde...” (agente de viajes de Posadas, Lic. Zimmerli, Roberto).

“...La profesionalización está relacionado 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...” (Director de Turismo de Posadas, Lic. Degiusti, Oscar).

“...El concepto de profesionalización tiene dos vertientes, una la formal, tener un título garantiza que cubriste la instancia formal. Ser un profesional real no solo formal, es la actitud con la que se encara la profesión...” (Ministro de Turismo de Misiones, Arq. Dobrusin, Sergio).

“...Profesionalización significa graduarse. Pero también implica la mejora constante de los conocimientos, realizando permanentemente especializaciones...” (Subsecretario de Ecoturismo de Misiones, Mgter. Zappelli, Fabio).

“...No se puede estudiar y tener un título y te transformas en profesional, y después podes 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...” (Presidente de la Asociación de Guías de Puerto Iguazú, Guía Rivero Rodrigo).

“...Más allá de aptitudes de desempeñarse en lo laboral y personal, con o sin título, es 50 % título y 50% cualidades personales (personalidad) vinculada 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...” (Directora de Turismo de Puerto Iguazú, Guía Nazaret Pared).

Se evidencian diferentes posturas acerca de que es “ser profesional en turismo”, y se indica que no solo haber obtenido el título, sino que esta actividad requiere que los Guías y Licenciados tengan conocimientos, sepan hacer, se capaciten y especialicen y también tener actitud positiva y proactiva.

Percepción que tienen los referentes sobre la profesionalización en turismo en Misiones

Los entrevistados destacan:

“...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...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...” (Lic. y Guía Minder, Anita).

“...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...” (Presidente Cámara de Turismo de Iguazú, Sra. Patricia Durán).

Concretamente en Puerto Iguazú destacan:

“...Tenemos problemas graves, primero que las empresas más grandes son de gente local idónea y esa gente no valora a los profesionales, si vos miras las empresas de turismo todos los cargos relevantes son ocupados por gente que no tienen estudios o son amigos de los dueños o parientes y hay Licenciados en turismo no ocupan puestos jerárquicos, y los Guías estamos protegidos por el paraguas del Parque Nacional que exige el Guía profesional y fuera de parque si puede el agenciero mandarle al chofer o a un traductor que cobra menos lo hacen...” (Rivero Rodrigo).

“...La valoración del título depende. En el sector público quizás. Es algo que tendría que explicar más al Licenciado en la facultad, el Licenciado debe tener más herramientas teóricas y el Guía es 100% práctica. En el ámbito privado depende mucho, acá se respeta al Guía al tener su carnet habilitante pero no así al Licenciado. Tener el título de Licenciado no es requisito, pero ayuda a tener un trabajo en una agencia de viajes. Tiene más salida laboral un Guía que un Licenciado...” (Nazaret Pared)

Por su parte, los entrevistados de Posadas, en general sostienen que hay poca valoración al profesional en turismo, especialmente en el sector privado y que el título no es suficientemente valorado en el mercado laboral, sobre el del discurso de la actitud, la formación constante y el conocimiento práctico.

Inserción laboral:

La evolución laboral y el desempeño profesional han mejorado mucho en los últimos años. Se ha evidenciado una muy buena inserción laboral de los graduados universitarios en turismo en Puerto Iguazú y en menor medida en Posadas. Muchos Licenciados y Guías de Turismo han incursionado en el sector público del turismo tanto en el Ministerio de Turismo provincial como en las Direcciones de Turismo municipales. En el sector privado, los Guías se desempeñan básicamente como free lance (por cuenta propia) y los Licenciados en puestos inferiores o intermedios en hoteles y agencias.

“...La inserción del Guía de turismo es muy buena, tenemos el ITEC (Puerto Iguazú) y la UNaM (Posadas) y gente de otras provincias, y hay muy buena integración, la mayoría trabaja de forma free lance. En temporada alta faltan Guías, la demanda supera la oferta. Tenemos una “mina de oro” en Iguazú que es el Parque para los Guías, tenemos que pensar mas dinámicamente y a nivelarnos para arriba...” (Patricia Durán).

Específicamente, sobre la inserción laboral del Licenciado en turismo, destaca *“...Un problema grande es en los niveles gerenciales, los Licenciados tienen que venir acá y deben quedarse por lo menos 6 meses para luego salir con mínima experiencia...”* (Patricia Durán).

“...Hay que saber todos los vericuetos para algún día ser gerente. Se deben comprender todas las aristas del negocio. Las empresas hacen grandes inversiones en capacitación, reconozco que es muy importante, debemos coordinar con la universidad y no a partir de solo la empresa” (Alejandro Arrabal).

“...El principal medio de inserción laboral es el turismo en Iguazú. El ámbito de incumbencia laboral del Guía está bien delimitado acá, por reglamentación de Parques, tenés que rendir un examen anual y ser matriculado en el Colegio de Profesionales. Todos, mal que mal tienen su trabajo, la mayoría free lance, y se respeta un tarifario, se respeta, opero depende de cada uno. Acá es la meca del Guía en Misiones. Respecto a los Licenciados, por lo que vi en los últimos años depende mucho de esa etapa en que termina la carrera y empiezan a trabajar y ocupan cargos inferiores a los que la profesional les comete. Casi ninguno es gerente de hotel son recepcionistas. De 100 quizás 10 lleguen a cargos jerárquicos. Falta preparación en el terreno (campo laboral) faltan programas de extensión o pasantías...que permitan llevar la teoría a la práctica. Tengo amigos sobre calificados que no consiguen trabajo...No se si Iguazú está preparado para tener y pagar, el ámbito de actuación de Magíster en turismo” (Nazaret Pared).

Se evidencia una mejor inserción laboral de Guías que de Licenciados y mejor en Puerto Iguazú que en Posadas y en los ámbitos públicos (Parque Nacional Iguazú, Ministerio y direcciones de turismo municipales) frente al sector privado.

Plan de estudios

En cuanto a los planes de estudios, en Misiones se destacan dos universidades con carreras de turismo, la UNaM y la Universidad privada Gastón Dachary

(UGD) además de varias instituciones superiores no universitarias como el ITEC de Puerto Iguazú. En las dos universidades se han efectuado cambios en sus planes de estudios, reduciendo la cantidad de materias y adecuándolas más a la realidad provincial, con amplios contenidos conceptuales, y menores contenidos actitudinales y procedimentales. Sin embargo, al consultar a los funcionarios provinciales, ellos destacan que no evidenciaron diferencias en los graduados según planes de estudios pues consideran que todos los planes de estudios tienen estructuras tradicionales. Se destaca la buena formación general de los Guías y Licenciados en turismo graduados en las universidades. Los entrevistados de Puerto Iguazú destacan las brechas de los graduados universitarios con los del ITEC y la necesidad de generar especializaciones y delimitar mejor las competencias según los títulos.

“...A nivel nacional la preparación del Guía que tiene Iguazú es muy buena, como se contiene al visitante, a la preparación para guiar, la permanencia y la evolución del conocimiento debe ser algo a revisar continuamente. El tema de los idiomas es un ejemplo, hoy inglés ya no es tan importante, hay que pensar en forma integral, continuidad del Guía de acompañar y guiar...” (Patricia Durán).

“...Se notan diferencias según el lugar donde se gradúo, compromiso, seriedad, todos lo graduados de la UNaM marcan gran diferencia con graduados de otros lugares. Se tiene otra óptica y otro desafío...Algunas materias nuevas y otros contenidos...” (Nazaret Pared)

“...en general los Guías son buenos tanto de universidades nacionales de afuera como de la provincia, no así los del ITEC (instituto terciario en turismo con sede en Iguazú)... le falta mucho cualquiera que se recibe de Guía puede dar clases en el ITEC, sin experiencia...” (Rivero Rodrigo).

En cuanto a las **competencias laborales**, se destacan posturas diversas en cuanto a la importancia de las competencias genéricas y las específicas, pero en general para los entrevistados (funcionados y referentes de cámaras y asociaciones) parece ser más importantes las competencias específicas (anfitrión, idiomas) que las genéricas.

“...La actitud positiva es muy importante. 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).

En cuanto a **capacitaciones** se destaca una mayor oferta en Posadas que en Iguazú (donde se radican la mayor parte de los matriculados), la necesidad de dar continuidad a los mismos y articularlos entre si y con la realidad turística de la provincia de Misiones (con las temáticas de selva, agua y naturaleza).

“... Hay un estadio gerencial entre el puesto de técnico y Licenciado. El Licenciado está en el ámbito de la superestructura, depende de donde es, donde tendrá que especializarse...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, multidisciplinario...” (Alejandro Arrabal).

“...Para los Licenciados generar más capacitación sobre Tendencias de consumidores, marketing, manejo de redes, sistemas de reservas. Focalizar más en especializaciones, en procesos para cada capacitación, al hotel, articular las actividades principales que tenemos en la región y ciudad, fortalecer a los Guías con capacitación en lo que fuere, y coordinado con las organizaciones que exigen esta capacitación...” (Alejandro Arrabal).

Conclusiones

En relación al significado y valoración de la profesionalización, se destacan posturas diferentes en función de la necesidad de contar o no con un título superior en turismo para ser considerado profesional en turismo.

La valoración depende del ámbito laboral y la localidad. 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 en el Ministerio de Turismo provincial y en direcciones de turismo municipales.

Se destacan diferentes posturas sobre la importancia de competencias genéricas y específicas. Los entrevistados parecen considerar más importantes las competencias específicas que las genéricas y aprecian más los contenidos actitudinales y procedimentales a diferencia de los planes de estudio que valoran más los contenidos conceptuales. Se destaca la necesidad de adecuación del plan de estudios a la realidad y la importancia de la capacitación continua, más disponible en Posadas que en Iguazú. Cabe aclarar que la aplicación de los resultados se extiende a todos los planes de estudio de las carreras de Guía y Licenciatura en Turismo.

Bibliografía

- LEY I -126 (2001) -antes Ley 3816-. Colegio de Profesionales en Turismo de la provincia de Misiones. Boletín oficial 11 Diciembre 2001. Posadas Misiones.
- MACHADO, N. J. (2002). “*Sobre a idéia de competência*”. In: Perrenoud, Phillippe et. al. *As competências para ensinar no século XXI. A formação de professores e o desafio da avaliação*. São Paulo, Artmed Editora.
- MOLINA, Sergio (1997). “*Conceptualización del turismo*”. México: Limusa.
- MEDINA, P; AMADO, M; BRITO, R. (2010). “*Competencias genéricas en la educación superior tecnológica mexicana; desde las percepciones de docentes y estudiantes*”. Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación, vol.10, num.3, septiembre-diciembre, 2010, Universidad de Costa Rica-Redalyc. ISSN (Versión electrónica): 1409-4703. [11/06/2015]
- ROMERO PÉREZ, C. (2006). “*Lineamientos para la mejora de la formación de Recursos Humanos en Turismo*”. Portal Educativ. Noviembre 2013. (Versión electrónica) [15/07/2015].

Proyectos de investigación

- Dieckow, Liliana; Lansse, Elvira, e. a. (2013-2014): “*La profesionalización de los graduados universitarios en turismo en Misiones. Análisis de competencias, desempeño y propuestas de mejora*” (16H/371).