

EL ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DEL PROFESIONAL EN TURISMO

Concepto de profesional

Una definición amplia de profesional la hallamos en el diccionario: *Empleo, facultad u oficio que alguien ejerce y por el que percibe una retribución*¹. Otra, más acotada, asevera que es *todo aquel individuo que ha obtenido un título universitario y que representa en cada rama o saber científico una calificación de tareas específicas*². Adherimos a esta última, ya que las profesiones y especializaciones han evolucionado junto con la educación de manera que hoy se conciben como prestaciones de servicios que aplican un cuerpo sistemático de conocimientos a problemas que tienen gran importancia para los valores centrales de la sociedad³. El turismo, nuestra actividad, es una rama de actividad. Así en nuestro país, como en otros países hispanos, para ejercer como profesional es necesario obtener el título universitario en alguna universidad reconocida por el Ministerio de Educación y formar parte de un Colegio Profesional⁴. El marco institucional legitima al profesional ante la sociedad (la universidad, el colegio) otorgándole competencias para resolver adecuadamente problemas por medio de sus conocimientos y habilidades, la práctica profesional le requiere asumir el compromiso de actuar en correspondencia con los valores y la ética necesarios en la comunidad en la que se desempeña.

Concepto de profesión turística

La Organización Mundial del Turismo define a la profesión turística, como “aquella ocupación que ejerce un grupo de personas en uno o más subsectores del turismo, basada en un campo del conocimiento bien definido, tras recibir la enseñanza o formación adecuada, con objeto de prestar sus servicios o asesoramiento a terceras personas a cambio de unos honorarios, un sueldo o un salario”;

El profesional en turismo en la legislación vigente

La ley 18829 (del 6 de noviembre de 1970) y el Decreto N° 2182/72 reglamentan las actividades de las agencias de viajes. El Decreto dispone que las agencias de viajes, en sus distintas categorías, cuenten con personal técnico especializado de reconocida idoneidad profesional.

El artículo 31 del Decreto 2182 establece los modos de acreditar la idoneidad de los funcionarios técnicos, hasta tanto se reglamente el ejercicio de las profesiones respectivas.

La Secretaría de Turismo de la Nación, en tanto autoridad de aplicación, ha venido dictando resoluciones relativas al funcionamiento de las agencias, algunas con incidencia en el ejercicio profesional de licenciados y técnicos en turismo.

La Resolución 763/92, crea el Registro de Idóneos, en el que debieron reinscribirse quienes estaban acreditados con anterioridad. Allí, la autoridad de aplicación otorga una importancia vital a la efectiva y real prestación de actividades por parte de sus respectivos idóneos, al punto de cancelar la licencia habilitante por la inobservancia de esta exigencia. En la misma Resolución, la Secretaría de Turismo de la Nación establece que el registro será “llevado” por la Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo.

¹ Diccionario de la Real Academia Española.

² Ghersi, Responsabilidad profesional, p. 4

³ Zaragoza, Los abogados y la sociedad industrial, p.121.

⁴ <http://contenidos.universia.es/especiales/atribuciones-profesionales/otros-paises/index.htm>

La Resolución 752/94 a fin de profundizar las finalidades tenidas en cuenta en la 763/92, dispone que la información sobre el "idóneo" debe mantenerse permanentemente actualizada y expresa que se ha alcanzado un "ordenamiento" con la puesta en funcionamiento del Registro. Las exigencias que establece están dirigidas a las agencias: tener disponibles en forma permanente los elementos que acrediten la efectiva prestación de actividad de sus respectivos idóneos; exigir al profesional en turismo una declaración jurada que acredite que éste no ejerce la representación técnica en otra u otras agencias de viajes; ser asistida y representada por el idóneo en todos los aspectos "técnicos-turísticos" que hagan a su desenvolvimiento; es responsable por el desempeño del idóneo en el cumplimiento de los deberes formales de la misma, el asesoramiento e información al público, la elaboración de planes y circuitos y sus respectivas promociones; se presume que toda promoción, publicidad y contratos efectuados o celebrados por la agencia de viajes cuentan con el respaldo técnico de su respectivo idóneo.

Solamente si se comprobara en ocasión de la sustanciación de un sumario, que la infracción investigada se vincula a deficiencias de diversa índole que determinen que la agencia no ha obrado diligentemente, la autoridad de aplicación podrá citar al representante técnico acreditado a dar las explicaciones del caso y ofrecer la prueba que estimare conveniente. La intervención y responsabilidad del idóneo será evaluada en la resolución del sumario.

El artículo 8º de la Resolución establece que la agencia podrá ser intimada a producir la suspensión o el reemplazo del idóneo, cuando en las actuaciones, luego de oír al idóneo se comprobaren conductas imputables a éste que puedan calificarse de ilícitas o gravemente negligentes.

El Decreto 2182/72 otorga una importancia sustancial al representante técnico de las agencias de viajes, al punto de condicionar su habilitación a la efectiva y real prestación, en ellas, de un profesional en turismo, y establece cómo acreditar la "idoneidad", hasta tanto se reglamente el ejercicio de las profesiones respectivas. Sin lugar a dudas, alude a las profesiones turísticas, no reguladas en el año 1972 y hoy reguladas solamente en las provincias de Río Negro, Misiones, Jujuy, Tucumán y La Rioja, mediante colegios profesionales. Esta importancia otorgada al representante técnico se ve desvirtuada por las resoluciones 763/92 y 752/94, que describen las obligaciones de las agencias, a quienes trasladan la responsabilidad de sus representantes técnicos, al punto de dejar en manos de la agencia la decisión de suspender o reemplazar al idóneo aun en caso de comprobar de parte de éste, conductas ilícitas o gravemente negligentes. La sanción por no suspender o reemplazar al idóneo, recae en la agencia, que podría ver cancelada su licencia, pero nada dice del idóneo.

La Ley Nacional de Turismo, N° 25997, designa en su artículo 1º, al turismo como una *"actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país. La actividad turística resulta prioritaria dentro de las políticas de Estado"*. Dicha norma además incluye en el Anexo 1, punto 1.4, los servicios de licenciados en turismo, técnicos en turismo y guías, tomando la Clasificación Internacional Uniforme de las Actividades Turísticas de la Organización Mundial del Turismo. En los fundamentos que la Secretaría de Turismo de la Nación explicita al presentar la ley, afirma: *"Calificar el desarrollo de una actividad como "política de Estado" implica considerarla, fundamentalmente, como un eje central de la gestión gubernamental a la cual deben concurrir coordinadamente los distintos actores públicos y privados, orientando hacia su concreción los recursos humanos y económicos necesarios para otorgarle sustento"*.

Otra norma de relevancia es la Ley de Defensa del Consumidor, cuyo artículo 2do. quedó redactado de la siguiente manera: *PROVEEDOR. Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley. No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento. Ante la presentación de denuncias, que no se vincularen con la publicidad de los servicios, presentadas por los usuarios y consumidores, la autoridad de aplicación de esta ley informará al denunciante sobre el ente que controle la respectiva matrícula a los efectos de su tramitación.*

Contenido de la profesionalidad en el turismo

El turismo, si bien es mentado reiteradamente, aún por la Organización Mundial de Turismo como una industria, pertenece sin duda al sector terciario, de los servicios. En ellos, la calidad es un componente esencial que recorre todas las disciplinas involucradas en su prestación, lo que requiere una alta capacitación de los recursos humanos involucrados. La Argentina ha sido pionera en la creación de carreras universitarias mediante las cuales se formaron generaciones de profesionales del turismo.

Es de destacar que en los comienzos del trazado de una política turística nacional, las profesiones tradicionales cumplieron el rol de mentoras y planificadoras de los principales desarrollos turísticos, así como de docentes en las carreras de turismo en todo el país, tanto de régimen privado como del público. Poco a poco los licenciados en turismo comenzaron a abrirse camino y a afianzarse mediante la experiencia, a lo largo de los años, como una profesión que ha madurado y debe liderar los procesos de desarrollo turístico acompañada por otras profesiones. Río Negro, Misiones, La Rioja, Jujuy y Tucumán cuentan con Colegios de Profesionales en Turismo creados por leyes provinciales. Estas provincias, en ejercicio de facultades no delegadas a la Nación, han resuelto regular el ejercicio de la profesión en turismo. La formación de un Colegio implicaría el reconocimiento por parte de la sociedad, de la función social del Profesional en Turismo. Precisamente, el sentido de la obligatoriedad en cuanto a la matriculación, está fundado en que la profesión afecta los derechos fundamentales de las personas y se ejerce bajo el principio de sometimiento a su ciencia y conciencia.

Obviamente, el vislumbrar la creación de colegios de profesionales en turismo, genera resistencia. El reconocimiento de las atribuciones a nuevos profesionales, por aplicación de los principios propios del sistema, que tiende a la exclusividad del ejercicio, se hace a su costa, de manera que se pierde la posibilidad de actuación en un sector o tienen que compartir competencias que antes monopolizaban.

En la profesión en turismo está en juego el derecho de las personas a tener acceso al empleo de su tiempo libre para fines de ocio y viajes. El Código de Ética de la Organización Mundial del Turismo, entidad integrante de la Organización de Naciones Unidas, del cual forma parte la Argentina, exige al profesional en turismo ser veraz en la información sobre los lugares de destino y las condiciones de viaje, el estricto cumplimiento de los contratos, velar por la seguridad y la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios; preocuparse por la existencia de seguros y sistemas de asistencia adecuados. El Código contempla asimismo que el

profesional contribuya al pleno desarrollo cultural y espiritual de los turistas y que permita el ejercicio de sus prácticas religiosas durante los desplazamientos. Igualmente, que se imponga limitaciones cuando sus actividades se ejerzan en espacios particularmente vulnerables.

Conclusiones

A nuestro entender, los alcances de la responsabilidad del profesional en turismo son contractuales y deben contemplar los relativos a las actividades turísticas de la jurisdicción donde ejerza su profesión, a saber:

1) en el caso de las agencias y empresas de viajes y turismo, el desempeño fehaciente, real, permanente y efectivo en la empresa –en relación de dependencia o mediante un contrato donde la relación empresa-profesional esté claramente establecida--, a razón de un profesional por empresa o sucursal de la misma, con las siguientes recomendaciones: a) los contratos deberán ser refrendados por los responsables técnicos. b) la terminología debe adecuarse a la realidad del país donde desde 1963 se dicta la carrera de turismo en el ámbito universitario, abandonando entonces el término de *idóneo* al referirse al representante técnico, para llamarlo *profesional en turismo*. c) el título que habilite su firma en una agencia, deberá tener los contenidos específicos correspondientes a la administración de agencias de viajes, mayoristas y minoristas. d) la presunción de que “toda promoción, publicidad y contratos efectuados o celebrados por la agencia de viajes cuentan con el respaldo técnico de su respectivo idóneo”, es exagerada y expone al profesional a tener que asumir obligaciones para las cuales no haya prestado su expreso consentimiento, lo que hace más necesario aún el requisito de su firma para que ese consentimiento sea inequívoco;

2) la conformidad, el aval con su firma, en forma exclusiva o con profesionales de otras disciplinas, en la habilitación de establecimientos hoteleros y gastronómicos turísticos, de transporte turístico y establecimientos recreacionales (parques temáticos, por ejemplo), ubicados en zonas de su jurisdicción, como un requisito de habilitación de las autoridades de aplicación;

3) la responsabilidad de los profesionales que se desempeñan en la función pública, en organismos de turismo o relacionados con la actividad turística, está dada por la obtención de un resultado, que de no producirse dejará a cargo del profesional la debida excusación, sin perjuicio de su responsabilidad en lo administrativo, civil y penal.

Los tribunales de ética de los Colegios de Profesionales en Turismo existentes en cinco provincias ejercen el poder disciplinario sobre sus miembros, con independencia de la responsabilidad civil, penal o administrativa.



Lic. Adriana E. Romero

Presidente

FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO