

XI Convención de Profesionales en Turismo
“Eficiencia Profesional y Responsabilidad Social”

11 de junio de 2014

Espacio Cultural de la Biblioteca del Congreso

Panel: Análisis de los lineamientos para la mejora de la formación de los Recursos Humanos en Turismo.

- **Breves reflexiones sobre la formación y el rol profesional en el turismo.**

Graciela Güidi *

I. Introducción

Por qué una abogada en este Panel? En los años 90 tomo a mi cargo el diseño y dirección de un Programa del Consejo Federal de Inversiones destinado al análisis del posible desarrollo turístico de las regiones de nuestro país.

Me tocó conducir un equipo inter disciplinario y, en el desarrollo de la tarea, pude advertir la carencia de formación económica de los licenciados en turismo, necesaria para abordar fenómeno en términos de desarrollo; la ausencia de un abordaje específico por parte de los abogados y economistas; una mirada interesante por parte de los arquitectos territorialistas y una gran carencia de publicaciones de autores argentinos sobre el tema.

Desde ese momento comencé a estudiar y abreviar en distintas fuentes para conocer y entender el fenómeno turístico y en lo que hace a mi profesión, en el año 2006 cree el Posgrado de Derecho del Turismo, por ahora único en el país,

• Profesora Consulta – Facultad de Derecho- UBA

• Directora Académica del Posgrado en Derecho del Turismo en esa Facultad

• Directora Académica del Observatorio de Derecho al Turismo y de la Colección Derecho de Turismo que edita la Facultad de Derecho y la Fundación Pro Turismo.

que se dicta en la Facultad de Derecho de la UBA.

Mucha “agua ha corrido bajo el puente” y en los últimos años Argentina ha crecido en esta actividad en forma exponencial.

Esto condujo a una creciente diversificación de la oferta educativa en la materia, que hasta ese momento era liderada por pocas universidades privadas e institutos. Y esa diversificación fue acompañada por la urgencia en la producción de profesionales y técnicos que pudieran responder a específicas áreas de la actividad turística.

De lo afirmado da cuenta la enumeración de los títulos de pregrado y de grado que obra en la página 16 del documento en examen.

La tarea emprendida por el vasto equipo de profesionales convocados por los Ministerios de Educación y Turismo y el producto resultante: “Lineamientos de mejora para la formación de recursos humanos en turismo”, sin lugar a dudas constituye un valioso aporte no solo para clarificar las incumbencias de los diversos actores que ejercen su profesión, sino que incorpora las áreas básicas de conocimiento que deben contener las currículas para garantizar una formación integral y de calidad de los futuros profesionales. Pero, quiénes ¿?

II. Técnicos y Licenciados en Turismo, pero faltan los Guías.

A esta altura, una pequeña anécdota.

A pedido del Sr. Rector de la Universidad Nacional de Avellaneda, conformé un equipo también interdisciplinario, pero con mayor peso de licenciados en turismo, con el objeto de producir el diseño curricular de una nueva carrera hasta el momento inexistente, por la cual se promoviera que los guías de turismo alcanzaran un título de grado y no sólo de pregrado.

El diseño se concluyó en momentos en los que el documento que hoy comentamos no tenía su redacción final, aún cuando la tarea estaba prácticamente terminada y los guías no habían sido incluidos. Por tal motivo un nuevo título de grado por fuera del título de licenciado en turismo no iba a ser admitido.

Esto obligó a rediseñar la carrera con un título de pregrado de Guía Universitario de Turismo, un Ciclo de Complementación curricular para acceder al título de Licenciado y la Licenciatura en turismo propiamente dicha.

Superados los inconvenientes, esta Universidad es quizá la primera que tiene su currícula actualizada con los Lineamientos.

¿Por qué la propuesta de título de grado para los guías?

Algunos párrafos extraídos del Libro Blanco del Turismo de España dan cuenta de la actual mirada con la que se aborda el fenómeno turístico, en el cual, la experiencia del visitante resulta relevante para el futuro desarrollo de la actividad.

Se expresa en el Libro de España:

“En esta etapa se abren nuevas perspectivas de estudio y posibilidades de especialización en turismo...se ha superado la percepción del turismo como un simple acto de consumo...para identificarse con una experiencia subjetiva”

“Las nuevas líneas de investigación señalan que el turismo trasciende la apreciación objetiva de: estancia, desplazamiento y actividad, para incorporar nuevos enfoques subjetivos basados en la experiencia de los turistas”

“La necesidad de información es, sin duda, un importante problema con el que se enfrenta el turista en el momento de iniciar la planificación de un viaje. Esta necesidad inicial de información deberá ser complementada (y completada) “in situ” durante el viaje.”

En tal sentido cualquier viajero- turista sabe, cuando llega a un destino que desconoce, que buena parte del disfrute y conocimiento del lugar estará en proporción directa con la capacitación y comunicación de quienes lo conduzcan en sus itinerarios por la zona o región, sea que se trate de un Guía contratado por Agencia organizadora de viaje o de la persona que él contrate, cuando viaja por su cuenta.

Es decir, que un aspecto importante de la satisfacción del turista estará condicionado por la persona que actúe directamente con él, así como también dependerá de la actuación de esa persona, la superación de los escollos que muchas veces se presentan en un viaje.

Es por ello, que el rol del Guía Turístico, empleando el término en su acepción más amplia, tiene gran trascendencia en el desarrollo del sector, sobre todo, en una actividad en la que la promoción “boca en boca” es de singular importancia.

El rol de los guías es fundamental, ya que es quien, en el turismo receptivo (interno o externo), tiene contacto directo con el turista. Frente a los extranjeros, es la cara visible del ser argentino, sus valores, su idiosincrasia y su capacitación, por el contacto directo y permanente que establece.

Se distinguen claramente, las incumbencias de dos actores centrales:

- El Licenciado en Turismo, que planifica a corto, mediano y largo plazo tanto para el sector público como privado, diseñando destinos y productos, promocionando la oferta según la franja de la demanda, implementando políticas turísticas, gerenciando empresas del sector, etc.
- El Guía, quien promueve el crecimiento de la actividad turística incorporando el conocimiento vivencial de lugares, objetos, patrimonio, tradiciones y costumbres, historia, características y modismos, anécdotas y saberes de la sociedad.

Para ello debe estar capacitado en:

-SABER informar datos facticos y técnicos

-CONDUCIR: grupos humanos y atender a la resolución en tiempo real de situaciones riesgosas o conflictivas

-MOSTRAR objetivos y TRANSMITIR ideas y conceptos

-GENERAR en los pasajeros el aprecio y valoración de lo conocido y observado a fin de que opere como un multiplicador del turismo en nuestro país.

En el ejercicio profesional se trata de dos roles únicos y perfectamente diferenciados que se complementan y que requieren en su formación el desarrollo de saberes y destrezas diversos que los preparen adecuadamente para su labor.

Por otra parte la preparación que le permita al guía el acceso al grado, le incorporará el desarrollo de una aptitud crítica sobre su propio trabajo, el diseño de nuevos circuitos y propuestas incorporadas de conformidad con las cambiantes temáticas y expectativas de la demanda, según las distintas franjas a las que pertenecen los turistas; la visión concreta y crítica de los condicionamientos de la actividad para mejorar la calidad de los servicios.

Me he permitido incorporar estos conceptos, en virtud de que en la edición oficial, en la nota 8 de la pág. 18 se aclara que el Título de Guía de Turismo, no ha sido discutido para este documento y en la pág. 21 se menciona que “se decidió...dejar para una instancia posterior el tratamiento del Título de Guía de Turismo”.

Es deseable que se encare esta carrera próximamente por las razones antes expuestas.

III. Las áreas de conocimiento.

El documento, muy acertadamente, presenta siete núcleos disciplinares o áreas de conocimiento, y es a partir de su conceptualización y desarrollo, que se vertebran los temas teóricos y prácticos que, con distinto alcance para el licenciado y el técnico, fundan las incumbencias propias de cada uno, al finalizar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Los núcleos o áreas son:

- Turismo y Sociedad
- Turismo, Estado, Políticas y Desarrollo
- Turismo, Organizaciones y Servicios
- Territorio y Recursos Turísticos
- Turismo y Conocimiento Científico
- Ética en el ejercicio profesional
- Comunicación aplicada al turismo

A su vez, respecto de cada uno de los núcleos, se identifican los ejes que lo integran y destaco especialmente que en el referido a Estado, Políticas y Desarrollo, se incorpora el Marco Normativo del turismo como uno de los ejes.

Al analizar cada uno de los núcleos y sus ejes se advierten que aparecen casi todas las actuales disciplinas científicas, quedando afuera solo las ciencias médicas y biológicas, la física y la química y en general, las que antes se llamaban ciencias duras, terminología que felizmente ha desaparecido.

Lo hasta acá descripto evidencia que el turismo es un fenómeno complejo, pero esa complejidad le pertenece exclusivamente ¿?

A partir de la teoría del caos y del paradigma de la complejidad, se ha producido una revolución epistemológica en todas las disciplinas científicas.

Uno de los mentores de esos cambios es Edgar Morin, en su libro "Introducción al pensamiento complejo" y es esa característica de complejidad la que plantea las dificultades del turismo para construir conocimiento científico, imposible de abordar si lo "científico" sólo se refiere a procesos objetivados, sistemáticos, verificables, de aplicación universal en sus argumentos y procesos.

Se requiere un replanteo epistemológico, pero no sólo en el turismo, sino en todas las disciplinas científicas para que se introduzcan la interdisciplinariedad y la transdisciplinariedad propias de la complejidad de la realidad que se

aborda para su comprensión.

Los antiguos conocían esa complejidad, la edad moderna necesitó separar las partes para construir ciencia. Ahora se necesita reunir esas partes, para la comprensión cabal de los fenómenos.

Volviendo a los núcleos disciplinares, parece importante señalar que, en la puesta en práctica de la currícula, se requiere una permanente interactuación entre los responsables de cada núcleo.

En la experiencia que al respecto se está desarrollando en la Universidad Nacional de Avellaneda, se realizan reuniones periódicas entre los docentes de cada área de conocimiento y de éstas con los responsables de otras áreas a efectos de lograr, desde lo operativo docente, esa interdisciplinariedad que garantiza una formación integral. El mismo criterio se está desarrollando con los proyectos de investigación.

Finlandia ha implantado a escala nacional una red educativa especializada que reúne profesores y conocimiento de distintas universidades. Se denomina "Red Universitaria Finlandesa de Estudios Turísticos" y se compone de distritos repartidos en todo el país que funcionan a través de una sede centralizada.

Existe una currícula básica y luego los alumnos continúan la preparación en las distintas universidades que imparten conocimientos específicos (economía, derecho, sociología, etc.) Cada estudiante obtiene su título en su propia universidad y se lo prepara para acceder a distintos puestos de trabajo en la Administración Pública y en la Empresa privada según los perfiles.

Es una manera de abordar la interdisciplina.

La reciente creación de la Academia Nacional del Turismo constituye un dato auspicioso en el camino de alumbrar, seguramente, la construcción científica del turismo.

IV. La jerarquización de los Profesionales en Turismo.

La excelente tarea cumplida en el Documento en análisis en materia de formación de los recursos humanos, requiere de otras acciones públicas y

privadas que contribuyan al máximo aprovechamiento del “expertise” adquirido por los profesionales, para el efectivo logro de un turismo de calidad y competitivo a nivel global.

El turismo es generador de puestos de trabajo, directos e indirectos, circunstancia ampliamente destacada y por tal motivo contribuye al empleo del país.

El 7 y el 8 de junio del corriente, en un periódico digital dedicado a temas turísticos aparecieron noticias referidas al tema:

David Huether, Vicepresidente 1^a de Investigaciones y Economía de la Asociación de Viajes de Estados Unidos comentó las conclusiones de un informe del Departamento de Trabajo de ese país, que expresaba que por 8 meses consecutivos, en el mes de mayo, la industria de los viajes agregó 19.200 empleos. El incremento se reflejó en todas las áreas claves del turismo, incluyendo gastronomía, hospedaje, transporte aéreo, comercialización y entretenimientos. Con 8 millones de empleos directos, se coloca en un lugar de privilegio en la economía ya que 1 de cada 9 empleos corresponde al turismo.

La industria de los viajes, comenta el autor, ha sido destacada por el Presidente de ese país, como un importante engranaje económico para la generación de empleo, que ostenta importantes cualidades: es trabajo-intensiva, más vinculada al negocio de la exportación y más inmune que otros sectores a la competencia extranjera. (en esto los guías tienen mucho que ver, agrego yo)

Otra noticia refería a que, una vez más y como ocurrió en otras décadas, el turismo colabora fuertemente para alejar a España del drama del desempleo. En tal sentido en el año 2013, ese país se colocó en tercer lugar mundial, después de Francia y EEUU como país popular para el turismo, registrando un ingreso record de 12% de empleos, en relación al 26% de tasa de desempleo.

En el II Encuentro de Turismo, Educación y Empleo organizado en el mes de diciembre de 2013 por el Ministerio de Turismo de la Nación, en la ciudad de Ushuaia, varios expositores se refirieron al empleo en turismo. El Lic. Rodrigo Oliver, de Mintur, expresó que el 10% del total de empleos (1.104.439) corresponde al turismo.

¿Pero, qué niveles de empleo?

En ese mismo Encuentro, el Lic. Omar Valdez, Director de la Fundación Themis de Andorra, dió información de los estudios regionales realizados por esa organización, de los cuales surge que:

- El 75% es para puestos operativos
- Del 15 al 23% para nivel de supervisión
- Del 5 al 9% para el nivel gerencial, destacando que los salarios del sector son muy bajos.

Como puede advertir solo entre el 20 y 25% representa al nivel de formación de pregrado y grado

.

Entre las medidas orientadas a mejorar la posición laboral de licenciados, técnicos y guías se sugieren:

- La incorporación de un capítulo en la nueva regulación de los agentes de viaje que especifique el nivel profesional, las competencias y la responsabilidad frente al Ministerio, de los profesionales que deben integrar el staff de la Agencia de Viajes y su status laboral.
- Promover la colegiación obligatoria de los actores para la defensa del ejercicio profesional y el control de la matrícula, en sus diversas incumbencias de trabajo.
- Acreditados los estudios para Guía de Turismo (cuya currícula está aún pendiente de fijar los lineamientos generales), exigir estudios complementarios a los “Guías de sitio” que acrediten el cabal conocimiento del ámbito de actuación.

Para que se cumpla el fin último de mejora de la calidad en el turismo, implícito en los Lineamientos para la Formación de los Recursos Humanos la política turística y el sector privado empresarial deben coadyuvar con su actividad a tan elevado propósito, contratando en sus organismos y empresas a quienes se han capacitado para ejercer la actividad.