

La percepción acerca de la formación universitaria, inserción laboral y de la profesionalización en turismo de Misiones, Argentina

Nancy Anahí Brondani,

Contadora Pública. Especialista en Gestión de RRHH. Mgter. en Administración Estratégica de Negocios. Doctoranda en Administración.

Docente e Investigadora (UNaM)

nancy10bron@hotmail.com

Liliana Maria Dieckow

Licenciada en Turismo. Mgter. en Administración Estratégica de Negocios. Doctora en administración. Docente e investigadora del Dpto.

de Turismo. UNaM y Univ. Gastón Dachary

Elvira Alicia Lansse,

Guía y Licenciada en Turismo. Mgter. en Desarrollo y Gestión del Turismo. Doctoranda del Doctorado en Ciencias Humanas y Sociales.

Docente e investigadora del Dpto. de Turismo. (UNaM).

Carlos Balustra

Licenciado en Turismo. Docente e investigador del Dpto. de Turismo.

Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, (UNaM).

Claudia Castells

Guía de Turismo. Técnica en Protocolo y Ceremonial. Docente e investigadora del Dpto. de Turismo. Facultad de Humanidades y Ciencias

Sociales, Universidad Nacional de Misiones.

Universidad Nacional de Misiones (UNaM)

Argentina

Resumen

En esta ponencia se exponen los resultados parciales de dos proyectos de investigación que analizan la formación de los alumnos universitarios avanzados de turismo, de los graduados y su inserción laboral como percepción de desempeño en el mercado de trabajo; en un ámbito donde la Actividad del turismo es un pilar de la economía. Se ha realizada una investigación cuali - cuantitativa mediante entrevistas a consultoras de Recursos Humanos y encuestas a los alumnos avanzados de las carreras de Licenciatura y Guía en Turismo de las dos Universidades que dictan carreras de Turismo en Misiones, y a egresados de la Carrera de

Licenciatura y Guía de Turismo. Se observa que si bien existe un importante crecimiento del sector turístico en la provincia de Misiones y Argentina, no necesariamente genera desarrollo para el sector estudiado, porque los salarios del sector son insuficientes y los profesionales deben tener más de un empleo o por inestabilidad laboral y dificultades de ascenso. Finalmente, se pueden destacar las posturas diferentes acerca del que es "ser profesional en turismo", y en qué estadio se encuentra la profesionalización en Misiones. Entre los aspectos a mejorar para lograr una mayor profesionalización en el turismo en Misiones se destacan por un lado la necesidad de ordenar más la actividad turística (que al ser reciente está desordenada y en parte desregulada, siendo una propuesta que supera el ámbito laboral y educativo), profundizar en la calidad y en la competitividad de empresas, destinos y trabajadores, especializar al recurso humano y formarlo más en cuestiones financieras y contables, trabajar más en la actitud y los valores de responsabilidad, ética y de formación integral.

Abstract

This paper presents the partial results of two research projects that analyze the formation of advanced university students tourism, graduates and their employment as their perception and performance in the labor market are exposed; in an area where tourism activity is a pillar of the economy.

There has been a qualitative research - quantitative through interviews with human resources consultants and surveys to advanced students of racing Bachelor and tourist guide of the two universities that dictate races Tourism in Misiones, and graduates of the Bachelor and Tour guide. It is noted that although there is a significant growth of the tourism sector in the province of Misiones and Argentina, not necessarily generate development for the sector studied, because wages in the sector are inadequate and professionals should have more than one job or job instability and difficulties rise. Finally, you can highlight the different positions about which is "to be professional in tourism" and at what stage is the professionalization in Misiones. Among the aspects to be improved to achieve greater professionalism in tourism in Misiones stand on the one hand the need to order more tourism (that being new is disorderly and partly des regulated, being a proposal that goes beyond the workplace and education), deepen the quality and competitiveness of companies, destinations and workers, human resource and specialize to form it more in financial and accounting issues, work more on the attitude and values of responsibility, ethics and comprehensive training.

Palabras Clave: formación universitaria, inserción laboral y de la profesionalización.

Key Words: university education, employment and professionalization.

Introducción

La provincia de Misiones (Argentina) cuenta con numerosos atractivos turísticos de trascendencia mundial como las Cataratas del Iguazú (declarado Patrimonio Mundial Natural de la Humanidad por la UNESCO en 1984 y una de las 7 Maravillas naturales por la Fundación suiza New Seven Wonders en el año 2011), los predios jesuítico - guaraníes de San Ignacio (declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad según la UNESCO en el año 1984) las reducciones de Loreto y Santa Ana, además de los saltos del Moconá sobre el río Uruguay y la gran diversidad natural, étnica y cultural, presente en todo el territorio provincial.

Asimismo, en las últimas dos décadas el Estado provincial ha considerado al turismo como uno de los pilares socio - económicos más importantes en la provincia, lo cual se evidencia en el incremento de las obras de infraestructura, el aumento en la cantidad de visitantes y en la apertura de diversas empresas en el sector.

El turismo como actividad socio económica alcanza el 15% del Producto Bruto Geográfico (PBG) frente al 7% que genera esta actividad a nivel nacional (PBI nacional). Se caracteriza por la prestación de servicios y por el contacto interpersonal. En función de ello resulta primordial hablar del recurso humano, el significado del profesionalismo en turismo, la inserción laboral de graduados, la capacitación y las posibilidades de ascenso en el sector.

La provincia de Misiones cuenta con diversas Instituciones de Educación Superior (IES), en particular dos universidades que dictan carreras de turismo: la Universidad Nacional de Misiones (UNaM) y la Universidad Gastón Dachary (UGD). La primera de ellas es una universidad pública y dicta las carreras de Guía y Licenciado en turismo desde el año 1978. La segunda universidad es de gestión privada y dicta la carrera de Licenciatura en turismo y hotelería desde el año 2002. Ambas tienen sede en la ciudad de Posadas.

Para poder ejercer la profesión, todo graduado de IES en Misiones debe matricularse en el Colegio de Profesionales en Turismo de Misiones (COLPROFTURMI), el cual fue aprobado por Ley N° 3.816 y promulgado por Decreto N° 1660 el 10/12/2001. Los matriculados hasta el año 2015 según categoría fueron los siguientes: 116 Licenciados en turismo, 69 Técnicos en turismo y 241 Guías de turismo.

Todo graduado de una Institución de Educación Superior en turismo aspira a una rápida y segura inserción laboral, esperando perdurar en el mercado laboral. Sin embargo, lograr la inserción no garantiza que haya posibilidades de ascenso, de mejoras salariales, de satisfacción personal o de ser considerado realmente un profesional, más aún teniendo en cuenta lo cambiante del escenario económico y turístico y la existencia de idóneos

(personas con experiencia pero sin título universitario en turismo) y de otros profesionales (Contadores, Lic. en Administración, Profesores de Historia y Geografía, entre otros) que también se desempeñan en el mercado laboral del turismo en Misiones.

De ahí surge el planteo las preguntas de investigación: ¿Cómo es la formación académica universitaria en turismo en Misiones? ¿Cómo es la inserción laboral en turismo en Misiones? ¿Qué significa ser profesional en turismo?, ¿Cómo es la profesionalización del sector en Misiones?, ¿En qué aspectos debería mejorar el profesional para desempeñarse en el sector público y privado en turismo en Misiones?, preguntas que se responden en este trabajo.

En esta ponencia se exponen resultados parciales de los proyectos de investigación acreditados en la UNaM denominados: “*El mercado de trabajo y empleo de profesionales en turismo en Misiones. Análisis de la inserción, movilidad y nivel de salarios*” Código: 16H/321 (años 2011-2012) y “*La profesionalización de los graduados universitarios en turismo en Misiones. Análisis de competencias, desempeño y propuestas de mejora*”. Código: 16H/371. (Años 2013-2014).

Los **objetivos** de este trabajo son analizar la percepción de la formación universitaria de alumnos y graduados de las carreras de Guías y Licenciados en turismo de Misiones; indagar acerca de la definición que tienen los referentes del sector turístico acerca del concepto de “ser profesional en turismo, analizar la percepción que poseen los referentes provinciales respecto de la profesionalización en el sector turístico de Misiones, evaluar la Inserción laboral de Guías y Licenciados en turismo en los sectores público y privado de Misiones.

Marco Teórico

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

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

La globalización y sus consecuencias, los avances en el conocimiento y en la información, el desarrollo de nuevas tecnologías, están reclamando un

número amplio de expertos profesionales, nuevas transformaciones y nuevas necesidades están provocando el desarrollo de las profesiones clásicas, así como el surgimiento de otras.

La profesionalización del sector turístico: una materia pendiente

El turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio (Sancho, 2003). En base a esta definición, el turismo se puede entender como la fuerza cultural, económica y social cuyo impacto en todos los sectores de la sociedad es reconocido universalmente, ya que pone en contacto a personas de formación y niveles de vida diferentes (Cárdenas, 1991). Además se identifica que la actividad turística ha cobrado importancia universal en todos los sectores sociales, de ahí la necesidad de contar con servicios adecuados.

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

Así, se identifica una evolución de los diferentes servicios que se han visto afectados desde la década de los ochenta, la cual se hace notoria debido a los cambios en el mercado turístico; tales como: el crecimiento del turismo social, la reducción del periodo de vida activa, fraccionamiento de las vacaciones y nuevas demandas, etcétera (Sancho, 2003). Como consecuencia y debido a estos cambios acelerados, las empresas se ven en la necesidad de contar con personal capacitado que manejen adecuadamente las empresas de servicios de este sector. Es en este contexto, donde se identifica que el turismo muestra una notable capacidad de crecimiento, superior a la de otros sectores de la economía, en dónde, según un estudio realizado por la Organización Mundial de Turismo, las llegadas de turistas en el mundo se incrementaron de 528 millones registrados en 1995, a 1018 millones en el 2010, contribuyendo en un 11,4% al PIB (Producto Bruto Interno) mundial (Sancho, 2003).

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

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

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

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

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

Después de que los gobiernos y los organismos internacionales encargados de la gestión del turismo, reconocieron la importancia del sector turístico en la economía, como actividad capaz de generar divisas y crear empleos, diversas instituciones empezaron a crear una amplia gama de programas para la formación de recursos humanos (Molina, 1997). En este sentido, se identifica un incremento considerable en la oferta de programas de formación profesional de turismo en los últimos años, los cuales se caracterizan por la diversidad de orientaciones y enfoques.

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

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

Metodología

Este estudio descriptivo y explicativo - causal se basó en el uso de fuentes secundarias para encuadrar teóricamente la investigación y de fuentes primarias mediante los métodos cualitativo y cuantitativo.

Para el método cuantitativo se utilizó un cuestionario de encuestas que se aplicó a alumnos avanzados y a graduados en turismo de las dos universidades, entre los años 2011 y 2012. Para la encuesta se ha utilizado un muestreo probabilístico por estratos, acorde a la cantidad de graduados de cada institución. Se realizaron en total 37 encuestas a alumnos y 73 a graduados.

El método cualitativo se utilizó para comprender y profundizar acerca de las percepciones y valoración de la profesionalización en turismo de Misiones. Para ello, se ha aplicado entrevistas mediante muestreo teórico a diversos referentes del turismo en la provincia de Misiones. La unidad de análisis lo constituyen los profesionales en turismo en la provincia de Misiones. Entre las variables a medir se destacan: el significado de ser profesional en turismo en Misiones, la percepción acerca de la inserción laboral de los graduados en turismo en Misiones.

Resultados

Tabla N° 1: Tabla resumen de la percepción acerca de la formación académica del Lic. en Turismo: UNaM – UGD (en %).

Item	Formación teórica general	Formación turística específica	Articulación Interdisciplinaria	Nivel de Actualiz. De Contenidos	Formación saber hacer	Utilidad carrera Mercado Laboral
MB	9,38	12,50	-----	9,38	-----	28,13
B	62,50	34,38	34,38	25,00	31,25	31,25
R	25,00	46,88	50,00	43,75	46,88	34,38
M	-----	3,13	12,50	18,75	15,63	3,13
MM	-----	-----	3,13	3,13	3,13	-----
No/s	3,13	3,13	-----	-----	3,13	3,13

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta alumnos avanzados carrera de Lic. en turismo. UNaM – UGD, 2011.

Se observa que la formación teórica en general es percibida como Buena para el 62,50% y para el 25,25% como Regular; la formación turística específica para el 46,88% es Regular, seguido por Bueno con 34%; la articulación interdisciplinaria y entre cátedras, es percibida por mitad (50%) como Regular, un 34,38% como Bueno; el 43,75% del alumnado siente que el nivel de actualización de contenidos con el mercado y las nuevas tendencias es Regular, el 25,00% es Bueno y un 18,75% considera que es Malo, solamente un 9,38% aduce que es Muy Bueno, mientras que un 3,13% dice que es Muy Malo. La formación en el saber hacer o Know how es Regular para el 46,88%, mientras que un 31,25% dice que es Buena. Finalmente, para el 34,38% de los encuestados la utilidad de la carrera para el mercado laboral es Regular, aunque para el 31,25% que es Bueno y para el 28,13% es Muy Buena.

Al ponderar las variables, se observan como más críticas en ambas carreras de Lic. en Turismo la actualización de contenidos en relación al mercado laboral, la articulación interdisciplinaria, y la formación para el saber hacer.

Tabla N° 2: Tabla resumen Habilidades formadas en los Lic. en Turismo: UNaM - UGD (en %).

Item	Formación en toma de decisión	Comprensión e interpretación de la realidad	Formación en planificación turística	Formación en Administración turística	Formación en investigación turística
MB	3,13	9,38	15,63	3,13	21,88
B	53,13	75,00	31,25	31,25	40,63
R	28,13	12,50	31,25	53,13	25,00
M	12,50	3,13	15,63	9,38	12,50
MM	---	---	6,25	3,13	---
No sabe	3,13	---	---	---	---

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta alumnos avanzados carrera de Lic. UNaM - UGD 2011

Se observa en los alumnos avanzados de ambas carreras de Lic. en Turismo que: Más de la mitad 53,13% opina que su formación para la toma de decisiones o resolución de problemas es Buena, mientras un 28,13% considera que es Regular y un 12,50 % opina que es Mala; un porcentaje considerable opina 75,00% que su formación para la comprensión e interpretación de la realidad es Buena, un 12,50% considera que es Regular. En cuanto a las orientaciones laborales se observó: más de la mitad 53,13% reflexionó como Regular su formación en administración turística, mientras un 31,25% dice que es Bueno, mientras que un 9,38% que es Malo y con un 3,13% que es Muy Bueno y el mismo guarismo para aquellos que opinaron como Muy Malo su formación es esta temática. En formación en planificación turística opinaron con un 31,25% como Bueno y el mismo porcentaje respondieron como Regular. Respecto a la formación en investigación turística el 40,63% considera que es Bueno; el 25,00% que es Regular.

Esto indica claramente deficiencias en formación del Licenciado en turismo para desempeñarse como empleado o como para comenzar su propio emprendimiento turístico.

Tabla N° 3: Tabla resumen de la formación del Guía de Turismo de la UNaM (en %).

Item	Formación teórica general	Formación turística específica	Articulación Interdisciplinaria	Nivel Actualiz. Contenidos	Formación Saber Hacer	Formación para toma de decisión	Utilidad carrera Mercado laboral
------	---------------------------	--------------------------------	---------------------------------	----------------------------	-----------------------	---------------------------------	----------------------------------

MB	33,33	16,67	8,33	25,00	16,67	25,00	41,67
B	50,00	50,00	41,67	33,33	50,00	41,67	50,00
R	16,67	33,33	25,00	33,33	25,00	25,00	8,33
M	---	---	16,67	8,33	---	8,33	---
MM	---	---	---	---	---	---	---
No/s	---	---	8,33	---	8,33	---	---

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta alumnos avanzados carrera de Guía - UNaM 2011.

Se puede señalar que los encuestados consideraron a su formación turística general como Regular con un 33%, la articulación interdisciplinaria también como Regular pero con un porcentaje por debajo del anterior con un 25%. Se observa que el nivel de actualización de contenidos es Regular con un 33%, también opinaron respecto a la formación en el saber hacer y en la toma de decisiones como Regular con el 25%. La utilidad de la carrera para el mercado laboral fue considerada como Muy Buena con un 42%.

Tabla N° 4: Tabla resumen de la formación del Guía de Turismo de la UNaM (en %.)

Item	Formación en identificación de flora y fauna	Idiomas	Técnicas de manejo de grupos	Oratoria	Formación en historia	Formación en geografía
MB	16,67	---	---	8,33	58,33	50,00
B	50,00	25,00	83,33	25,00	33,33	33,33
R	---	66,67	16,67	25,00	8,33	16,67
M	25,00	8,33	---	25,00	---	---
MM	---	---	---	16,67	---	---
No/s	8,33	---	---	---	---	--

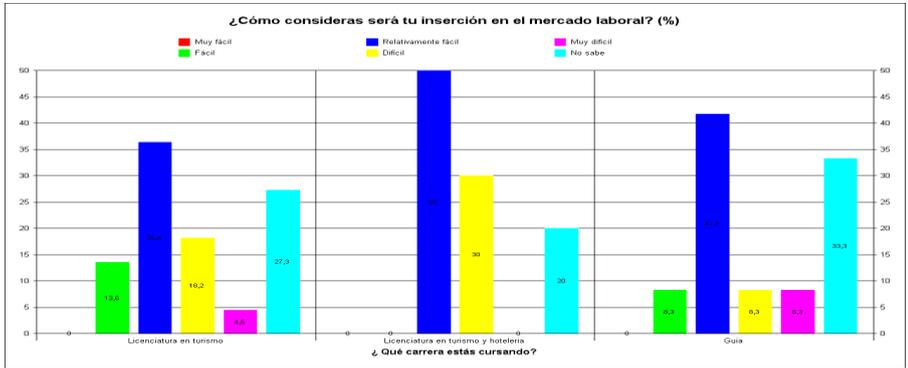
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta alumnos avanzados carrera de Guía - UNaM 2011.

Cuando se empezó a indagar en la formación específica, en identificación de flora y fauna respondieron como Mala un 25%. Respecto a su formación en idiomas respondieron con un 67% como Regular. Cabe aclarar que los idiomas que forman parte de la currícula son el inglés y el portugués. En cuanto a la oratoria respondieron con un 25% como Mala y con un 17% como Muy Mala. Los valores más positivos fueron para la formación en historia con un 58% como Muy Buena; y con un 50% de los encuestados respondieron como Muy Buena su formación en geografía.

Si se ponderan los aspectos más negativos, los mismos se centran en la oratoria y la identificación de flora y fauna, seguido por idiomas.

Por otro lado, se analizó su percepción acerca de su formación en relación a otros profesionales, obteniéndose los siguientes resultados:

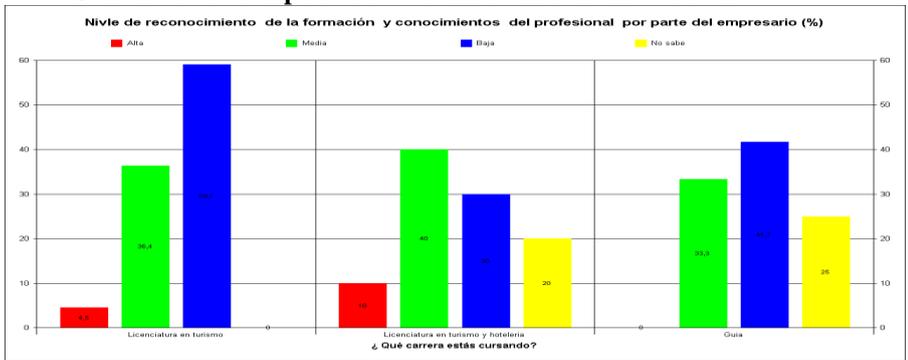
Gráfico N°1. Percepción acerca de la Inserción Laboral



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta alumnos avanzados UNaM - UGD. 2011

Para todas las carreras la inserción es percibida como relativamente fácil, aunque también es elevado el porcentaje de alumnos avanzados que no tienen idea de como será su situación de inserción laboral. Un porcentaje relativamente elevado se observa en los alumnos de la Licenciatura de ambas universidades en que será difícil su inserción laboral.

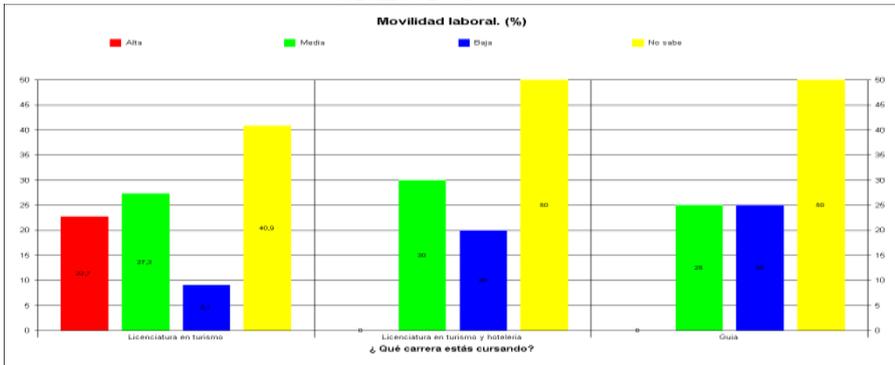
Gráfico N°2. Percepción del Mercado Laboral de Misiones



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta alumnos avanzados UNaM - UGD. 2011.

Respecto al nivel de reconocimiento de la formación y conocimientos del profesional por parte del empresario misionero el 59,1% de los alumnos de la Lic. de la UNaM opinaron como Bajo, mientras que los UGD con un 30% y finalmente, los Guías opinaron con un 41,7% el bajo reconocimiento del profesional. Opinaron que el nivel de reconocimiento es Medio con un 36,4% de la Lic. de la UNaM, con un 40% los UGD y los Guías con un 33,3%. Debe destacarse finalmente, que los alumnos de la UNaM tienen una mirada más pesimista que los de la UGD en relación a este tema.

Gráfico N°3



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta alumnos avanzados UNaM - UGD. 2011.

Respecto a la movilidad laboral todos los encuestados -entre un 40% y 50%- respondieron que No saber cómo será su movilidad laboral cuando se inserten en el mercado laboral, en segundo lugar están los que opinan que es Media, solo los alumnos de la Lic. en Turismo de la UNaM respondieron con un 22,7% como Alta la movilidad. También ocupa un lugar significativo aquellos que respondieron como Baja la movilidad entre un 20% para UGD y 25% para los Guía, mientras tanto los alumnos de la Lic. de la UNaM fue del 9,1%.

A continuación se presentan resultados parciales de encuestas realizadas a los Egresados Licenciados en Turismo de la UNaM y UGD en Misiones y su inserción laboral.

Tabla N° 5: Evaluación en la formación Universitaria respecto a otros Licenciados en la Provincia y el País: UNaM (en %).

Item	Frecuencia	%
Muy buena	4	28,57
Buena	10	71,43
Total	14	100,00

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta Egresados carrera de Lic. UNaM - UGD. 2012.

En lo que respecta a cómo evalúan su formación universitaria, puede evidenciarse que es percibida como Muy Buena con un 28,57% y como Buena con un 71,43% respectos a otros Licenciados en Turismo de la Provincia y con el País.

En cuanto a la inserción laboral de los Licenciados en turismo en general logran trabajar en el sector público relacionado con la gestión del turismo

a nivel provincial o municipal y la docencia universitaria y en el sector privado en agencias y hoteles, o abriendo su emprendimiento. En el sector público, especialmente en el Ministerio de Turismo Provincial (un total de 15 Licenciados en turismo actuando como personal). El ámbito de decisiones está ocupado por profesionales y es precisamente uno de los aspectos relevantes y que argumentan avances en la jerarquización. También los puestos de Directores de Turismo municipal ocupados por profesionales en turismo, generalmente Licenciados en Turismo, como los casos de los Municipios de Posadas, Capióvi, Jardín América, Oberá y Montecarlo.

Tabla N° 6. Inserción laboral (en %).

Item	%
Muy Fácil	7,69
Fácil	53,85
Relativamente Fácil	30,77
Difícil	7,69
Total	100,00

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta Egresados carrera de Lic. UNaM - UGD. 2012.

Se observa que para los graduados la inserción laboral es fácil (53,85%), mientras para un 30,77% es relativamente fácil, su inserción laboral.

Tabla N° 7: Lugar donde trabaja actualmente (en %).

Item	%
Dueño o socio de empresas turísticas	15,38
Trabaja en el Ministerio de Turismo Provincial	38,46
Trabaja en la Municipalidad Local	7,69
Es docente Universidad o Terciario	38,46
Total	100,00

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta Egresados carrera de Lic. UNaM - UGD. 2012.

Cuando se les consultó sobre cómo y dónde trabajan actualmente, el 38,46% lo hace como docente en la Universidad o Instituto Terciario, con el mismo porcentaje son los que trabajan en el Ministerio de Turismo de la Provincia, y solo un 15,38% es dueño o socio gerente de una empresa turística.

A continuación se presentan datos de los Egresados Guías en Turismo de la UNaM de la provincia de Misiones y su inserción laboral, que fueron recabados a través de encuestas realizadas en Posadas, los Predios Jesuíticos de Santa Ana y San Ignacio.

Tabla N° 8: Evaluación en la formación Universitaria respecto a otros Guías Prof. UNaM (en %).

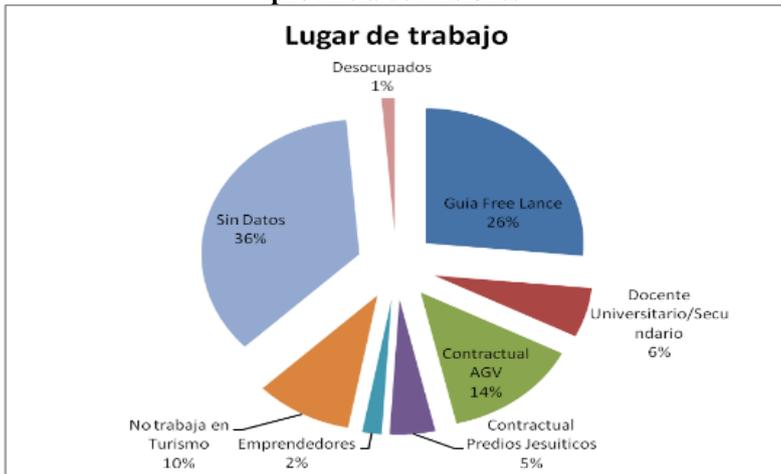
Item	%
Muy bueno	46,67
Bueno	46,67
No Sabe	6,67
Total	100,00

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta Egresados carrera de Guía de turismo. UNaM . 2012.

De los encuestados en relación a cómo evalúan su formación universitaria, la misma es percibida como Muy Buena con un 46,67% y con el mismo porcentaje opinan como Buena respecto a otros Guías de Turismo.

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

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

Gráfico N°4: Inserción laboral de los Guías de Turismo en la provincia de Misiones

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

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

Tabla N° 9: Inserción laboral (en %).

Ítem	%
Muy Fácil	26,67
Fácil	33,33
Relativamente Fácil	26,67
Muy difícil	13,33
Total	100,00

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta Egresados carrera de Guía de turismo. UNaM. 2012.

Se observa en las encuestas realizadas que para los graduados la inserción laboral es fácil en un 33,33%, mientras que para un 26,67% es muy fácil y con igual porcentaje es relativamente fácil, su inserción laboral en turismo.

Tabla N°10 : Cómo trabaja actualmente (en %).

Item	%
Guía de Sitio	33,33
Guía Free Lance (independiente)	20,00
Informante turístico	6,67
Otro	40,00
Total	100,00

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta Egresados carrera de Guía de turismo. UNaM. 2012.

Cuando se les consultó sobre cómo y dónde trabajan actualmente el 40% lo hace de otra forma (en hoteles, lodge, etc.), mientras que un 33,33% lo hace como Guía de sitio, y el 20% en forma independiente.

Las opiniones referidas al concepto de profesionalización en turismo.

Al analizar las respuestas de las entrevistas realizadas a referentes del Colegio de Profesionales en Turismo de Misiones (COLPROFTURMI), respecto al concepto de la profesionalización en turismo, los mismos sostienen que: *“implica que todas las actividades propias de la actividad sean desarrolladas por las personas que se han formado ya sea en el nivel terciario o universitario”* (ex presidente Lic. y Guía Mirta González, año 2014). Se refiere a que la formación académica se da con el respaldo de un título profesional que lo habilite.

Respecto a que si el título superior implica ser profesional, manifestaron que *“ser profesional implica tener la formación adecuada, para prestar sus servicios a quien lo solicite, contar con las competencias que les permiten resolver los problemas a través de las habilidades y conocimientos propios de la profesión. Esta formación está dada en nuestro país por las Instituciones Educativas reconocidas por el Ministerio de Educación de la Nación. El otro requerimiento es que en las provincias que cuentan con Colegios Profesionales -profesión regulada- para poder ejercer tienen que tener la matrícula habilitante y el profesional debe actuar en correspondencia con los valores y ética en el lugar donde ejerza. Estos marcos institucionales son los que legitiman al profesional ante la sociedad”* (ex presidente Lic. y Guía Mirta González, año 2014).

Sin embargo Anita Minder dice que no se requiere solamente del título *“el título y la habilitación que otorgan las leyes del ejercicio profesional, eso en términos de la habilitación profesional. Por un lado está el título habilitante y por otro ser profesional implica una actitud, ahora no se concibe ser actitud profesional desde el que invade en el intrusismo del campo profesional, eso no es profesional por más que pueda reunir todas esas otras virtudes, porque hay una cuestión –las 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” (ex presidente Lic. y Guía Anita Minder, año 2014). 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. Anita 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 (...) me parece que hay muchos divorcios institucionales, Universidad por un lado, Estado por otro, Colegio por otro, el sector empresariado por otro. Es como que cada uno vive su mundo y su accionar concreto y cercana y ninguno interactúa con el otro (...) entonces tenemos normas que no se cumplen, que nadie se encarga de hacerlas cumplir, críticas del sector privado a la empresa, la universidad mirando para el otro lado o cuestionando lo que hacen otras instituciones, otras instituciones cuestionando a la universidades un círculo donde cada uno se auto-justifica su propio discurso y poco se relaciona”*. (ex presidente Lic. y Guía Anita Minder, año 2014).

Los socio - gerentes de agencias de viajes de Posadas, consideran que un profesional en turismo es: (...) *“Alguien que hace bien y con ganas su trabajo. Un profesional no se determina por el título. Se determina como hace su trabajo, lo ideal sería que todo profesional cuente con un título que le respalde”* (propietario de agencia de viajes Lic. Roberto Zimmerli, año 2014).

(...)“La profesionalización es muy importante en el sector turístico y más en la contratación de guías de turismo” (propietario de agencia de viajes Sra. Estela Romano, año 2014).

Desde la Asociación Misionera de Bares y Hoteles de la Republica Argentina (delegación Misiones de FEGHRA) dicen que profesional: *“Es gente estudiada, entrenada y especializada en algún sector. Tener conocimientos, training y herramientas para desarrollarse en el ámbito turístico”* (presidente de AMBHRA, Sra. Desiree Voght, año 2014).

Por su parte el Director de Turismo de la ciudad de Posadas (en el año 2015) decía: *“La profesionalización está relacionada con la 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 (...) La profesionalización implica tener capacidad de actuar en base al conocimiento, análisis del contexto y en base a ello tomar decisiones, también gestionar en forma correcta (...) El Ser profesional, y esto va para todas las profesiones, no es solo el título, este es habilitante, el título es requisito necesario, pero no suficiente. Al ritmo en que se mueve la sociedad en la que estamos, el título es un paso, un paso importante”*. Sobre la profesionalización desde el sector privado y del público *“puede*

decirse que se ha ido mejorando la percepción, siendo ésta de carácter positivo. No obstante, hay una compleja visión entre las diferentes profesiones, que ven como un campo de disputa al Turismo, que hace que se evidencien ciertos ruidos hacia el interés de la profesión y hacia las percepciones que se producen de ella. El turismo abarca muchas disciplinas y actividades, ello lo hace más complejo y lo transforma en un campo de disputa profesional y de saberes” (Entrevista al director de turismo de Posadas, Lic. Oscar Degiusti, año 2014).

“En el sector público hay pocos universitarios en turismo y los superiores generalmente vienen de otros rubros por cuestiones políticas y en el privado son más susceptibles a incorporar profesionales que deben ser de excelencia” (Presidente de AMBHRA, Sra. Desiree Voght, año 2014).

En el sector privado en lo que hace a la profesionalización *“creo que hay buenos indicadores (remarcó esta expresión con énfasis), del incremento en el nivel de profesionalización en los puestos de trabajo ocupados. Estos indicadores muestran que los profesionales, arrancan en espacios o lugares muy básicos; empiezan de a poco a diferencia de otros trabajadores, de otras profesiones, pero no obstante ello, en general los puestos laborales no se condicen con los puestos que deberían ocupar los profesionales en turismo. Mayormente las empresas ligadas al turismo (salvo excepciones) son pequeñas y familiares, lo que reduce los niveles y posibilidades de ascenso”*. Sin embargo, *“en el sector público hay una sensación (remarcó esta expresión) de una mayor inserción profesional, pero puntualmente hay muchos profesionales trabajando, pero debo destacar que hubieron coyunturas favorables, y se está demostrando el trabajo técnico, productos importantes, pero ello es reciente”* (entrevista al Lic. Oscar Degiusti, año 2014).

Finalmente, desde la Unión de Trabajadores Hoteleros, Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA) se destaca: *“Estimo que sí, pero, como no tenemos una vinculación tan fluida con estos profesionales mi visión puede ser un poco parcial, pero creo de todas formas que hoy se buscan “líderes” y no jefes, personas que sepan escuchar los problemas de los empleados y se pongan en sus zapatos, obviamente que sin descuidar el negocio y la calidad del servicio. A los afiliados siempre le decimos que nos consulten por sus dudas y/o problemas pero que también sean conscientes que entre todos debemos brindar el servicio sin que el cliente perciba descontentos”*. (Secretario general de UTHGRA, Sr. Virgilio Acosta, año 2014).

Al analizar la definición de profesional en turismo se identifican posturas diferentes pero todos admiten que es más difícil delimitar a un profesional en turismo en sus roles y funciones que en el caso de un médico o de un ingeniero. El debate surge al determinar que debe poseer y saber un “profesional en turismo”. Para algunos referentes alcanza con poseer título universitario mientras que para otros se le debe sumar una actitud y el saber

hacer. Asimismo, algunos destacan que ser profesional puede no implicar un título universitario.

Los entrevistados en general sostienen que hay poca valoración al profesional en turismo, especialmente en el sector privado y que el título no es lo suficientemente valorado en el mercado laboral. Sin embargo, en términos generales reconocen una mejora en la profesionalización del sector turístico en la provincia. En este contexto, los entrevistados sugirieron mejorar la profesionalización del sector turístico y opinaron que: *“en primer lugar debe haber una decisión en términos de oferta educativa seria, debe acotarse a lo que realmente necesita la provincia en términos de herramientas importantes. Las carreras que se dictan no tienen perfiles profesionales definidos. Sin eso continúan existiendo los mismos problemas. En segundo lugar, deberían llevarse a cabo acciones conjuntas con los Colegios profesionales, con el Estado, en términos educativos”* (entrevista al Lic. Oscar Degiusti, año 2014).

Desde la Cámara Misionera de turismo (CATUMI) dicen: *“Los Licenciados en Turismo deberían capacitarse principalmente en Gerenciamiento de Hoteles, en Costos, en armado de Circuitos, Programas, en Administración de Recursos Ajenos, y los Guías [...] Acá en Misiones supongo que salen sin saber todo... Pero deberían capacitarse en idiomas extranjeros (por ejemplo, Inglés hay muy pocos guías que hablan un inglés fluido). Debemos recurrir a idóneos u otros profesionales para que hagan las traducciones, traductores o profesores de inglés”* (presidente de la CATUMI, Sr. Eduardo Brajkovic, año 2014).

“Seguir estudiando y capacitándose siempre, innovar, capacitarse, saber más de costos... abrir la mente, es tarea individual de cada uno” (entrevista a la ex presidente de AMBHRA, Sra. Desiree Voght, año 2014).

Conclusiones

La educación formal en turismo muchas veces es vista como criterio para hablar de profesionalización, sin embargo, no todos coinciden en ello, o por lo menos que sea el único factor que hace al profesionalismo. Así, en esta ponencia se pueden destacar las posturas diferentes acerca del que es “ser profesional en turismo”, y en qué estadio se encuentra la profesionalización en turismo en Misiones.

Por otro lado, se observan coincidencias en cuanto a que la inserción laboral, destacándose que es más fácil insertarse laboralmente en el sector público que en el privado, varía según la localidad donde se establezca el graduado y el título que posea.

Además, se destacan diversas necesidades de mejora para el profesional en turismo desde contenidos académicos a aspectos más personales o individuales. Es necesario definir mejor la diferencia y rol de cada tipo de graduado en turismo de modo de poder insertarse mejor en el mercado laboral y lograr una mejor competitividad personal y del destino turístico.

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

Bibliografía y Otras Fuentes

Bibliografía

- Cárdenas, F. (1991): *La segmentación del mercado turístico, comercialización y venta*. México: Trillas.
- Jafari, J. (2000): Enciclopedia del Turismo, España: Editorial Síntesis.
- Molina, S. (1997): *Conceptualización del turismo*. México: Limusa.
- Sancho, A. (2003): *Educando educadores en Turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- Sáez, J. (2004): *Cambio de rumbo en la construcción de la Pedagogía Social. Revisión y propuestas*. Revista de Pedagogía Social.
- Sánchez, M. Sáez, J. (2009). *El estudio de las profesiones: la potencialidad del concepto de profesionalización*. Universitas tarraconensis: Revista de ciències de l'educació, ISSN 0211-3368, Nº 1.

Otras fuentes

- Proyecto de investigación: “*El mercado de trabajo y empleo de profesionales en turismo en Misiones. Análisis de la inserción, movilidad y nivel de salarios*”. 16H/231 (2011-2012) FHyCS- UNaM. Misiones Argentina. Director: Liliana Dieckow. Integrado por: Nancy Brondani, Elvira Lansse, Ariel Kremer.
- Proyecto de investigación: “*La profesionalización de los graduados universitarios en turismo en Misiones. Análisis de competencias, desempeño y propuestas de mejora*”. 16H/371 (2013-2014) ambos desarrollados en el marco de la Secretaría de Investigación y Postgrado de la Universidad Nacional de Misiones. UNaM. Misiones Argentina. Director: Liliana Dieckow. Integrado por: Nancy Brondani, Elvira Lansse, Aldo Maciel, Daniel Groh, Claudia Castells, Carlos Balustra.

Internet

- Ministerio de Turismo. *Lineamiento para la mejora de la formación de los recursos humanos en turismo*. Recuperado de <http://www.repotur.gov.ar/bitstream/handle/123456789/3752/Lineamientos%20de%20Mejora%20para%20los%20Recursos%20Humanos%20en%20Turis>.

Sáez Carreras, J. (2004): *Cambio de rumbo en la construcción de la Pedagogía Social. Revisión y propuestas*. Revista de Pedagogía Social. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=135015168002>

Entrevistas

Lic. Desiree Voght. Presidente de AMBHRA Misiones. Año 2014.

Lic. Néstor Mauricio Alves. Presidente del Colegio de Profesionales en Turismo de la Provincia de Misiones. Año 2014.

Lic. Oscar Degiusti. Director de Turismo Municipal de Posadas, 2014.

Lic. Roberto Zimmerli. Socio gerente de la EVT Guayrá Turismo Alternativo, Operadora receptiva de Turismo. Año 2014.

Lic. y Guía de Turismo Anita Minder (Ex Presidente del Colegio de Profesionales en Turismo de Misiones). Año 2014.

Lic. y Guía de Turismo Mirta Elena González. Ex Presidente del Colegio de Profesionales en Turismo de Misiones. Año 2014.

Sr. Antonio Virgilio Acosta. Secretario general de UTHGRA. Año 2014.

Sr. Eduardo Brajkovic Presidente de la Cámara de Turismo de Misiones (CATUMI). Año 2014.

Sra. Estela Romano. Socio-gerente de la Agencia de Turismo Verdagua Turismo Educativo. Posadas Misiones. Año 2014.