

Informe Final Proyecto de Extensión

“Perfiles y competencias buscados por las agencias de viajes para cubrir sus puestos de trabajo”

Unidades Académicas Involucradas

Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, carreras de turismo, cátedras:

“Servicios Turísticos: Agencia de Viajes” y “Administración de Empresas Turísticas”.

Director del Proyecto: Jones, Leonardo Martin

Cargo Universitario: Docente Regular – Dedic. SE

Dirección: Roberto Payró 456 – Rawson

Telefono: 2804624208

Correo electrónico: lenardjones76@gmail.com

Personal que interviene en el proyecto; responsables:

- Leonardo Jones (docente).
- Florencia Coulter (alumna).

Descripción del Proyecto

El proyecto propuesto consta del desarrollo de entrevistas o reuniones de trabajo con dos objetivos principales. Como primer objetivo nos proponemos conocer el perfil requerido por las EVT de Pto. Madryn para cubrir sus puestos laborales; y como segundo, volcar estos requisitos o necesidades en un diseño descriptivo de estos puestos, basándonos en el marco de las competencias laborales.

El plan de trabajo se plantea para los meses de temporada baja de las agencias, debiendo para ello cubrir el tramo que va de mayo del corriente año a agosto de 2023.

Instituciones y Organismos Participantes

La FHyCS de la UNPSJB y la Asociación de Agencias de Viajes y Turismo de Península Valdés (AAVyTPV).

Fecha estimada de iniciación: Mayo 2022

Finalización: Agosto 2023

En cuanto al nivel de alcance de los propósitos propuestos

Respecto a lo propuesto para la primera etapa, hasta julio de 2022, llevó más tiempo de lo esperado la firma de un acuerdo con la AAVyTPV, que se logró hacia finales del mes de mayo. Con posterioridad a lo cual se sumó la demora en que el mismo fuera socializado primero por la asociación a sus integrantes, antes de contactarlos nosotros. Esto hizo que las solicitudes para entrevistarnos se tornaran algo difícil, por empezar entre junio y julio ya las agencias a tener mucha demanda.

En resumen, parte de las entrevistas debieron ser programadas para el primer semestre de 2023, demorando objetivos supeditados al cumplimiento de aquellos de la primera etapa.

Se lograron todos los objetivos de la primera etapa durante el primer semestre de 2023, coincidente con la temporada baja y disponibilidad de las EVT para recibirnos:

- Interacción con las agencias para conocer el organigrama de las agencias participantes
- Obtener una descripción del perfil determinado para cubrir cada uno de sus puestos
- Indagar sobre la forma en la que las agencias reclutan o buscan el RR.HH.

De la segunda y tercera etapa, se pudo cumplir con el *Análisis y ordenamiento de los datos obtenidos*, que se expondrán bajo el título correspondiente.

En cuanto el propósito de *describir los datos obtenidos en base al marco de competencias laborales* y recién luego poder *retomar nuevas entrevistas con las agencias para llevar a cabo una devolución* no pudo ser alcanzado en el plazo del proyecto. Actualmente nos encontramos trabajando en la confrontación de los datos obtenidos con el marco teórico de competencias laborales, siendo la idea realizar la devolución a las agencias.

Aproximación a un marco teórico para la temática abordada

En cuanto al marco teórico para competencias laborales, se iniciaron, en el período coincidente con la temporada alta, tareas de fichado para cumplir nuestro propósito aunque fuera con posterioridad a las fechas planteadas.

En este sentido, es importante mencionar que por el interés en la temática, de suma importancia para la carrera, compartida con los entrevistados, y por haber sido quizás demasiado pretenciosos los objetivos propuestos, en el transcurso de 2022 se presentó un proyecto de investigación sobre la misma temática, bajo el título *Análisis de competencias laborales de técnicos y licenciados en turismo. Estudio de caso de las empresas de viajes y turismo (EVT) de Puerto Madryn, Chubut, Argentina*, el cual fue aprobado por Res.- CDFHCS-N°292/22 y con alta N° 1763.

Análisis y ordenamiento de los datos obtenidos

Se realizaron entrevistas a los propietarios de las siguientes Agencias de Viajes (EVT¹) de Puerto Madryn:

1. **Argentina Visión Servicios Turísticos** - Matrícula: 989
2. **Animal Travel Tu Pasaje a la Aventura** (Babel Viajes) - Matrícula: 12.448

¹ Empresas de Viajes y Turismo según clasificación de la Ley Nacional de Agencias de Viajes N° 18.829.

3. **Cuyun-Co** - Matrícula: 2.918
4. **Flores Viajes y Turismo** - Matrícula: 13.592
5. **Agencia All Península Valdés (Botazzi Viajes)** - Matrícula: 11.359
6. **Ualan Tour** - Matrícula: 6.582
7. **Rústica Patagonia** - Matrícula: 10.177

Resumen de funciones o áreas

Como resultado de las entrevistas, hemos hecho una clasificación de los datos, en primer lugar, según las descripciones de estructuras brindadas por los entrevistados, agrupándolos por tipo de tarea, obteniéndose los siguientes:

- Ventas (itinerarios)
- Receptivo (cotizaciones)
- Emisivo: Atención al cliente
- Reservas y emisión en Amadeus
- Atención on-line reactiva
- Manejo de redes (proactivo)
- Diseño gráfico general
- Generación de multimedia
- Mantenimiento web (programación)
- Coord. virtual, armonización de contenido
- Búsqueda y aplicación de nueva tecnología
- Logística, operaciones, tráfico.
- Guiado
- Coordinación y manejo de grupos
- Adm-Contable

Requisitos sobre los perfiles – hacia las competencias laborales

En cuanto a la identificación de *competencias laborales* requeridas, teniendo en cuenta que no necesariamente los entrevistados conocieran la teoría al respecto, se listan a continuación los requisitos expresados en general para los distintos perfiles de las agencias, sin discriminar por puesto:

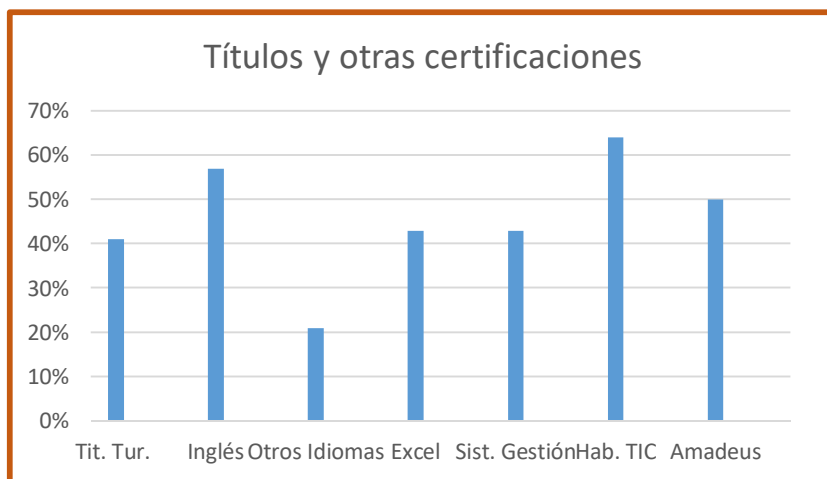
- Inglés básico (escrito y oral)
- Portugués, francés, italiano
- PC, office, EXCEL
- Amadeus
- Personalidad
- Generar confianza
- Ser curiosos, autodidactas
- Mucho código, estrategia territorial
- Buenas prácticas
- Conocer el destino
- Distinguirse en algo
- Trabajo en equipo
- Léxico, formas amables
- La edad no es un problema
- Manejo de lenguaje de programación
- Carnet A-B
- Ser Resolutivo
- Autodidacta, autocrítica
- Multitarea
- Organizar el trabajo
- Predisposición horaria
- Tolerancia a conflictos y presiones
- Creatividad y manejo de software multimedia

En cuanto a la *edad* de los empleados, el rango con mayor presencia va de 21 a 50, siendo 32 años el promedio.

En cuanto a las *titulaciones* de los empleados, tratamos de aproximarnos al porcentaje de títulos de tecnicatura y licenciatura en turismo, o títulos afines, detallando además otras titulaciones,

certificaciones o profesiones requeridas, como ser guía, idioma, carnet profesional, Amadeus, entre otras. Expresamos porcentaje sobre el total del personal:

– Téc. o Lic. en Tur.	41%
– Idioma inglés	57%
– Otros idiomas	21%
– Excel	43%
– Sistemas de gestión	43%
– Hab. TIC	64%
– Amadeus	50%



Búsqueda de personal

Una de las agencias expresó que en orden de prioridad suelen buscar en primer lugar licenciados en turismo, siguiendo por técnicos en turismo y en tercer lugar experiencia comprobable sin título.

La mayoría coincide en valorar personal sin experiencia para moldearlo a la empresa, esto cuando se puede planificar la búsqueda con tiempo. Cuando deben cubrir puestos con apuro, se da más el hecho de que tomen perfiles de mayor edad con experiencia.

En todos los casos las búsquedas comienzan de forma interna, pasando luego externo pero discreto, nunca se llega a acudir a fuentes externas abiertas, sino que sería principalmente por redes sociales. Algún entrevistado mencionó el uso de una *agencia de recursos humanos* con buenos resultados. La mayoría mencionó que utilizan como canal los grupos (*wsp*) de agencias o de la AAVyTPV.

También se mencionó que en algún momento que se realizaron *entrevistas con alumnos* de la universidad, pero que si bien como producto el proceso habían logrado entablar relación con una alumna que quedó y con la cual están muy satisfechos, el mismo había sido un poco engorroso y les había demandado recursos, principalmente destinarle mucho tiempo.

Cabe resaltar que todas los entrevistados habían tenido experiencias con pasantías de estudiantes de la UNPSJB y el balance es positivo, considerándolo conveniente como proceso para conocer el mercado laboral y tomar decisiones a la hora de incorporar personal.

Comentarios destacados

- *En Emisivo, hoy vender un pasaje es un dolor de cabeza y no deja ganancia*
- *La experiencia no siempre sirve, y a la vez la edad no es un problema*
- *Salen de la universidad sin saber usar Excel!!!*
- *El turismo, y sobre todo el trabajo en una agencia, requiere de mucha actitud*
- *En turismo no puede no gustarte trabajar los feriados y domingos*
- *Son muy útiles los empleados que se defienden en varios idiomas!*
- *Perfil autodidacta más que con título en turismo*
- *Entre 20 y 40 años les tengo pánico, no valoran a dónde entran*
- *Falta capacidad de análisis, pensamiento crítico*

Competencias laborales

A continuación se presenta una primera muestra tanto del resultado de la bibliografía fichada como así también de una breve aproximación a la formación en turismo, llegando al caso de las carreras de turismo de nuestra facultad. Cabe mencionar que tanto este trabajo de extensión como el PI mencionado fueron motivados por la percepción de cierta brecha entre la formación recibida por nuestros graduados respecto a las capacidades que demanda el sector privado.

Según Martínez (2018), las competencias laborales en turismo pueden dividirse en tres categorías:

1. Competencias *técnicas*: se refieren a las habilidades específicas necesarias para desempeñar una tarea en particular. Por ejemplo, conocer los procedimientos para realizar una reserva de hotel o dominar el idioma inglés para comunicarse con turistas extranjeros.
2. Competencias *interpersonales*: se relacionan con la capacidad de interactuar con otras personas de manera efectiva y positiva. Esto puede incluir habilidades como la empatía, la escucha activa y la capacidad para trabajar en equipo.
3. Competencias *de gestión*: se refieren a las habilidades necesarias para administrar y liderar un equipo o proyecto. Estas habilidades incluyen la planificación, la organización, la toma de decisiones y la resolución de problemas.

Según Zaffaroni (2019), las competencias laborales pueden dividirse en dos categorías: genéricas y específicas. Las competencias *genéricas* son aquellas habilidades que se aplican a cualquier trabajo, como la capacidad de trabajar en equipo, la comunicación efectiva, la resolución de problemas y la adaptación al cambio. Por otro lado, las competencias *específicas* se refieren a las habilidades y conocimientos técnicos que se requieren para realizar una tarea específica.

En cuanto a las competencias *específicas en turismo*, estas pueden variar dependiendo del área de trabajo. Por ejemplo, en el área de alojamiento, las competencias específicas pueden incluir conocimientos sobre sistemas de gestión de reservas y a la vez vincularse a la recepción de huéspedes, habilidades resolutivas, entre otras. En el área de gastronomía, las competencias específicas pueden incluir la capacidad de preparar alimentos y bebidas de alta calidad, la gestión de los costos y la capacidad para mantener los estándares de higiene y seguridad alimentaria.

Algo sobre formación de profesionales en turismo

En Argentina, la formación de profesionales en turismo se remonta a la década de 1940, cuando se creó la Escuela de Turismo de la Universidad de Buenos Aires (UBA) en 1946 (Cunill Grau, 2019). Con el paso del tiempo se establecieron otras casas de estudio que ofrecían carreras enfocadas en el turismo, como la Universidad Nacional de La Plata, que ofreció la carrera de Licenciatura en Turismo en 1968 (Baraño, 2014). Hoy en día son numerosos los centros educativos tanto públicos como privados que ofrecen formación terciaria, de grado y de posgrado en turismo en nuestro país. Podemos mencionar como las más reconocidas, además de las antes referidas, a la Universidad Nacional de Quilmes, Universidad Nacional del Litoral, la Universidad de Morón, Instituto Superior de Hotelería y Gastronomía de la Ciudad de Buenos Aires, entre otras.

En nuestra provincia en particular, la formación de profesionales en turismo con aval nacional se inició en la década de 1970, cuando se creó la carrera de Técnico en Turismo en el Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET) en la ciudad de Trelew (Fuentes, 2019). Posteriormente, en la década de 1980, se estableció la carrera de Licenciatura en Turismo en la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, pero en la sede central cita en la ciudad de Comodoro Rivadavia (Ruíz, 2015). Desde el 2015 en la sede Puerto Madryn se establece la carrera de turismo, siendo la más reciente.

Analizando la propuesta de la Licenciatura en Turismo de la UNPSJB, en principio distinguimos que se ubica dentro de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, y que a lo largo de los espacios curriculares establecidos se permite visualizar muy fuerte esta mirada epistemológica desde la cual se plantea la carrera. En total posee 32 espacios curriculares, más dos exigencias de competencia de idioma (un primer nivel para la obtención del título intermedio, Tecnicatura en Turismo; y un segundo nivel para la Licenciatura). De estos espacios:

- 1 espacio cuatrimestral de derecho: recursos jurídicos
- 3 espacios de administración/economía/contabilidad: teoría de la administración, administración de empresas turísticas, economía.
- 3 seminarios: Seminario de introducción a las prácticas profesionales; seminario optativo I y seminario optativo II (estos dos últimos con el fin de proveer actualización profesional)
- 3 son relacionadas a las ciencias naturales: geografía física; ecología y conservación; parques nacionales
- 4 corresponden a la investigación o se relacionan con el campo de producción científica: epistemología, metodología de la investigación, tesis de grado, investigación turística.
- 4 espacios destinados a la práctica profesional: Práctica profesional I, II, III y IV
- 7 son netamente de la formación en turismo: introducción al turismo; Servicios turísticos transporte; servicios turísticos alojamiento; servicios turísticos agencias de viajes; administración de empresas turísticas; política turística; planificación turística
- 8 son relacionadas a las ciencias sociales o humanísticas: sociología, psicología social, geografía humana, historia social argentina, psicosociología de los grupos y las instituciones, patrimonio cultural, antropología cultural; historia americana

Según los alcances profesionales que figuran en el mismo plan de estudios, los profesionales graduados están en condiciones de:

- Organizar, coordinar y administrar instituciones prestadoras de servicios turísticos.
- Elaborar, implementar y evaluar programas de desarrollo turístico.

- Realizar estudios e investigaciones relacionados con los recursos y actividades turísticas, sus tendencias y perspectivas.
- Asesorar en la planificación, elaboración de normas políticas para la explotación y conservación de los recursos turísticos actuales y potenciales
- Realizar estudios e investigaciones de las actividades turísticas, sus posibilidades y proyecciones

Apreciación general sobre la recepción de la actividad en la comunidad o destinatarios

La recepción de los propietarios de las agencias es buena, tienen sus dificultades y compromisos que compiten por su tiempo, pero son ellos los que más marcan las falencias que notan en los pasantes y graduados que han llegado a trabajar en sus empresas, por lo que son conscientes de la importancia de hacer el esfuerzo por aportar en este tipo de proyectos.

Sugerencias para potenciar actividad y/o nuevas actividades

Consideramos que es de suma importancia un encare institucional sobre una posible actualización del plan de estudios. Mientras tanto, y no menos importante, debe haber más trabajo inter-cátedra. Podría ser alguna jornada para conversar sobre los contenidos y posibles actualizaciones de los programas de cátedra, mientras se recorre el burocrático proceso de modificación de un plan de estudios.

Nomina completa de alumnos participantes a los que se debe acreditar como asistentes y como alumnos aprobados

Florencia Coulter.

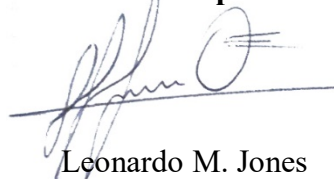
Sería de mucho provecho y conveniencia que se emitiera algún tipo de certificación para las agencias que participaron y para la AAVyTPV.

Consideraciones finales

Sería necesario llevar a cabo más trabajos, ya sea de extensión o investigación, encuentros o jornadas de trabajo docente (puerta adentro), que ayuden a acercar el aula a la realidad y requerimientos del sector privado del turismo. De esta forma se mejorarían aspectos como la inserción laboral de nuestros graduados, así como también el interés de la población que demanda capacitación técnico-universitaria.

Fecha de presentación: 22 de setiembre de 2023

Firma del Director/Responsable académico



Leonardo M. Jones

DNI 25.710.118

Referencias bibliográficas:

Baraňao, C. (2014). La educación superior en turismo en Argentina: Una mirada retrospectiva y prospectiva. *Revista Turismo y Patrimonio Cultural*, 12(1), 11-24.

Cunill Grau, N. (2019). La formación en turismo en la Argentina: un análisis de la oferta educativa. *Revista Turismo y Patrimonio Cultural*, 17, 49-65. doi: 10.25145/j.pasos.2019.17.004.

Fuentes, G. (2019). La formación en turismo en Chubut. *El Chubut*. Recuperado de <https://www.elchubut.com.ar/nota/2019-10-28-18-9-0-la-formacion-en-turismo-en-chubut>

Martínez, M. (2018). Competencias laborales en turismo. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/competencias-laborales-turismo/>

Ruíz, C. (2015). La formación profesional en turismo en la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco. *Memoria Académica*, (13), 1-11. Recuperado de https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.9813/ev.9813.pdf

Zaffaroni, L. (2019). Competencias laborales: definición y tipos. Recuperado de <https://www.infoempleo.com/consejos/competencias-laborales-definicion-y-tipos/>