

INFORME TÉCNICO N° 4

EL EMPLEO TURÍSTICO EN ARGENTINA. SITUACIÓN ACTUAL Y PROSPECTIVA

21 MAYO 2020

DRA. NATALIA PORTO

Directora del Instituto de Investigaciones Económicas (UNLP).

LIC. ANDRÉS ZIPEROVICH

Secretario General de la Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes (Red DTI-Ar).



Presentador:

CDOR. GONZALO ALFREDO LA ROSA



MEMORIA DESCRIPTIVA E INTERVENCIONES DE LOS EXPOSITORES

MAYO 2020

PARTICIPANTES

Cdor. Gonzalo A. La Rosa
Dra. Natalia Porto
Lic. Andrés Ziporovich

Instituciones organizadoras

Asociación Foro de Profesionales en Turismo
Instituto Ciudades del Futuro
Fundación Ciudad de La Plata

Como citar el presente informe técnico:

Asociación Civil Foro de Profesionales en Turismo. (2020). “Informe técnico 4: El empleo turístico en Argentina. Situación actual y prospectiva. Ponencias de Natalia Porto y Andrés Ziporovich”. Ciclo de conferencias y debates 2020, Asociación Foro de Profesionales en Turismo, Fundación Ciudad de La Plata, Instituto Ciudades del Futuro. Buenos Aires, Argentina.

1. Información general de las exposiciones

Título de la Mesa Técnica

El empleo turístico en Argentina: situación actual y prospectiva, Ciclo de Conferencias y Debate.

Fecha

Jueves 21 de mayo de 2020.

Breve descripción de los expositores

Presentación y moderación	Cdor. Gonzalo La Rosa	Contador Público por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Argentina de la Empresa (UADE) y Analista de Sistemas por la misma universidad. Diplomado en Smart Cities. Secretario Técnico y Administrativo de la Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes (Red DTI-Ar).	
Expositores	Lic. Andrés Ziperoovich	Licenciado en Hotelería y Turismo por la Universidad Nacional de Quilmes (UNQ). Secretario General de la Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes (Red DTI-Ar). Profesor universitario.	
	Dra. Natalia Porto	Doctora en Economía por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP). Profesora universitaria e investigadora. Directora del Instituto de Investigaciones Económicas (UNLP).	

2. Intervenciones de los expositores

Presentación a cargo de Gonzalo La Rosa

Buenas tardes a todos y todas, y bienvenidos a este ciclo. Hoy presentamos la mesa técnica número cuatro, la cual denominamos como “*El empleo turístico en Argentina: situación actual y perspectivas*”, para la cual tengo el placer de presentar a Natalia Porto, que es Doctora en Economía, profesora universitaria, investigadora y Directora del Instituto de Investigaciones Económicas (UNLP). También contaremos con la presencia de Andrés Ziperovich, que es Licenciado en Hotelería y Turismo, Secretario General de la Red Argentina de Destinos Turísticos Inteligentes (Red DTI-Ar) y profesor universitario.

El ciclo tiene una lógica en la que los disertantes invitados exponen teóricamente sobre una temática prefijada, para después contar con un espacio donde los participantes tienen la posibilidad de aportar preguntas y comentarios que enriquecen a las presentaciones. Comencemos con las disertaciones, por lo que, Natalia, te dejamos a vos el espacio. Muchas gracias.

Intervención de Natalia Porto

Muchas gracias. Voy a exponer algunas cuestiones sobre la situación del empleo en el turismo, siendo un tema que empezamos a trabajar junto a Carolina Inés García en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata, particularmente en el Instituto de Investigaciones Económicas. La idea es contextualizar “de qué estamos hablando”, qué podemos decir del empleo en turismo en las distintas regiones de Argentina y la mirada que tengo sobre la temática. Quería previamente titular la charla “luces y sombras” en el empleo, pero no pude hacerlo porque hoy lo que veo son todas sombras. Estas discusiones también sirven para que aportemos ideas entre todos a los efectos de poder salir de esta situación.

Comenzaré con algunas cuestiones que quizás la mayoría de ustedes conocen, pero que resulta importante resaltar como punto de inicio. El turismo es uno de los sectores con mayor dinamismo en el último tiempo, con un importante crecimiento en todas las regiones del mundo. Es también el instrumento que muchos países utilizan como motor de desarrollo económico precisamente pensándolo como una herramienta para el

desarrollo local y regional. Por último, y para el tema que hoy nos compete, es un generador de empleo. En este sentido, también se lo considera como un instrumento viabilizador de los objetivos de desarrollo sostenible. Entre estos, hay uno en particular que hace referencia al trabajo decente y al desarrollo económico.

El turismo tiene la característica particular de constituir un servicio. Los últimos 20 años han marcado un crecimiento impresionante del comercio de servicios en el mundo, sobre todo en países en vías de desarrollo, como Argentina. Es evidente que cuando hablamos de comercio lo que nos imaginamos es el comercio de bienes. Por ejemplo, el contenedor que sale del puerto de un país y viaja en barco hacia otro país. Pero el comercio de servicios es un poco distinto, adoptando otra dinámica.

Respecto de la importancia económica del turismo, es importante exponer algunos datos concretos. Por un lado, aproximadamente mil cuatrocientas millones de llegadas de turistas en todo el mundo. Por otro lado, el gasto de turismo internacional es de aproximadamente mil quinientos miles de millones de dólares. Lo que deseo remarcar en este punto, es que son datos que provee la OMT, tomando las fuentes de información de los países respecto del turismo internacional.

Pero cuando nosotros queremos ver indicadores de turismo doméstico, ya no tenemos datos homogéneos a nivel mundial. Solamente existe un organismo, que es la WTTC, que estima las contribuciones del turismo al PBI o al empleo de cada país. Mi recomendación es que esos números debemos mirarlos con cuidado, porque si nosotros como Argentina no sabemos cuánto contribuye el turismo al PBI, mucho menos lo puede saber un organismo extranjero. No obstante, actualmente es la única fuente que tenemos y la estimación es que el turismo contribuye al PBI argentino en aproximadamente un 10%. Este mismo organismo considera que el gasto turístico mundial está constituido en un 70% por el gasto del turismo doméstico. La OMT hace tiempo no se expide respecto de estos indicadores, pero sus últimas publicaciones estimaban que la contribución del turismo doméstico al gasto turístico total mundial era del 80%.

Argentina es un país que en Sudamérica está muy bien posicionado, con un ingreso importante en el último año (2019), posicionándonos muy cerca de Brasil. Nuestra ubicación respecto de este país depende básicamente del tipo de cambio. La contribución al empleo es aproximadamente del 8,8% (según WTTC). Es el turismo doméstico lo que más importa y es, según creo, lo que nos va a salvar de la crisis pos-pandemia. Siendo este número de aproximadamente 50 millones de turistas internos (MINTUR 2018).

Según la OMC, el turismo se ubica dentro de las actividades esenciales de los servicios. Los servicios turísticos básicamente son: hoteles; restaurantes; agencias de viajes; tour operadores; guías y otros. En pocas palabras y, a diferencia de los bienes, los servicios turísticos son aquellos que se consumen en simultáneo con la producción y la necesidad del desplazamiento físico de los turistas. En este sentido, la OMC lo ubica dentro del “modo 2” de servicios, el cual abarca a los consumidores o empresas que deben desplazarse para hacer uso del servicio en cuestión.

Lo interesante de este análisis, es que el modo 2 según la OMC era la modalidad de comercio con menores restricciones. Es decir, que, hasta la pandemia, no había ningún país en el mundo que prohibiera el desplazamiento de turistas (con la excepción de algunas islas del Pacífico). Pero los efectos de la pandemia fueron devastadores para el sector, para el primer trimestre estos fueron los números:

¿Qué pasa durante el COVID?



Devastadores impactos en la industria del turismo:

- Contracción del turismo internacional (-22%) en el 1er trimestre.
 - 67 millones menos de turistas.
 - 80.000 millones de USD en exportaciones perdidas.
- Podría caer hasta 60-80% en el conjunto del año (versus 2019).
- 100 a 120 millones de puestos de trabajo en empleo directo amenazados.

Imagen 1: Impactos COVID en la industria turística. Fuente: Organización Mundial del Turismo (2020). En presentación de Porto y Garcia.

Antes de la pandemia, el turismo era uno de los sectores con menores restricciones para su desarrollo, y ahora está ocurriendo exactamente lo contrario: fronteras cerradas; restricciones para los turistas; suspensión parcial o total de vuelos; requisitos de aislamiento; suspensión de visados; etc. De esta manera, desde abril de 2020, el 100% de los destinos turísticos presentan alguna de estas restricciones. Sumado a esto, cabe resaltar que América ha sido el continente donde hubo mayoría de países con medidas radicalmente restrictiva. Para América Latina, se estima una pérdida de cuatro millones setecientos mil puestos de trabajo.

Dejando de lado el turismo, pasaremos a ubicarnos en el contexto económico: en todos los países hubo una caída impresionante de indicadores económicos y productivos. De esta manera comenzamos a estudiar la posibilidad del trabajo turístico bajo la modalidad remota o desde la casa, partiendo desde la necesidad de la simultaneidad entre la producción y el consumo. Este cuadro lo hicimos mirando los datos de empleo en las distintas regiones de Argentina. Las cuestiones a considerar para hablar de empleo son básicamente dos: una tiene que ver con el contexto de la ocupación y la otra con las actividades de la ocupación.

¿Es posible el trabajo remoto/en casa en turismo?



Tabla 1: Actividades y contextos de la ocupación seleccionados de O*NET

Dimensión Extraída de ONET	Variables /Especificaciones	Rango	Valores incompatibles con Teletrabajo	Categorías incompatibles con Teletrabajo
Conjunto de variables y especificaciones seleccionadas para caracterizar las posibilidades de trabajo remoto o desde casa. (Dingel y Neiman, 2020; Bonavida Foschiatti y Gasparini, 2020)	Proximidad física	0-5	4-5	frecuente - cotidiano
	Expuesta a quemaduras menores, cortes, mordeduras o picaduras			
	Expuesta a enfermedad o infecciones			
	Expuesto a contaminantes			
	Uso de equipo de protección o seguridad común, como zapatos de seguridad, anteojos, guantes, protección auditiva, cascos o chalecos salvavidas			
	Uso de equipos de protección o seguridad especializados, como aparatos de respiración, arneses de seguridad, trajes de protección total o protección contra la radiación.			
	Al aire libre, expuesta al clima			
Al aire libre, bajo cubierta				
Asistir y cuidar a los demás	0-5	4-5	importante - muy importante	
Actuar o trabajar directamente con el público				
Realizar actividades físicas generales				
Operar vehículos, dispositivos mecanizados o equipos				
Manejo y movimiento manual de objetos				
Reparación y mantenimiento de equipos mecánicos				

Imagen 2: Variables y especificaciones seleccionadas para caracterizar las posibilidades de trabajo remoto. Fuente: Bonavida, Foschiatti y Gasparini (2020) quienes lo elaboran en base a O*NET. En presentación de Porto y Garcia.

Hay muchos trabajos que han empezado a analizar estas cuestiones alrededor del mundo. En líneas generales coinciden que los servicios de alojamiento y hotelería, fundamentales para el desarrollo del turismo, son los menos adaptables al teletrabajo. Respecto al empleo en general, remitiéndonos a la Argentina llegamos a las siguientes conclusiones:

¿Es posible el trabajo remoto/en casa? Resultados para la estructura ocupacional de Argentina

- El grado en que es posible continuar desarrollando el trabajo desde el hogar es muy diverso entre ocupaciones y no es viable para la mayoría de la población ocupada.
- Solo el 26% de los ocupados podría continuar sus actividades laborales desde el hogar. El 74% restante está empleado en ocupaciones incompatibles con esta modalidad.
- Entre aquellas características que tienen los trabajadores en las ocupaciones no compatibles se encuentran:
 - Menor proporción de mujeres
 - Menor edad
 - Menor número de años de educación
 - Mayor nivel de informalidad
 - Mayor participación de cuentapropistas
 - Nivel salarial promedio menor.

Imagen 3: Posibilidades de teletrabajo en Argentina. Fuente: Bonavida, Foschiatti y Gasparini (2020). En presentación de Porto y Garcia.

Este tipo de características son las que definen también al empleo generado por el turismo. Comenzamos esta charla diciendo que el turismo era muy importante como dinamizador de la economía; factor de desarrollo y generador de empleo. Eso es cierto, como también es cierto que las condiciones laborales que ofrece el turismo no son las deseadas: contratos estacionales, informalidad, baja calificación, bajos salarios, entre otros.

Todas estas cosas también tienen que ver con la incompatibilidad con el teletrabajo, pero la buena noticia es que también está demostrado que a medida que un destino turístico se desarrolla, estas condiciones precarias de empleo van experimentando mejoras hasta incluso desaparecer.

Entonces lo que hicimos fue un ejercicio sencillo con estadísticas descriptivas, para comparar el sector turístico con otras actividades del resto de la economía.

Empleo en turismo en regiones argentinas. Situación actual y perspectivas

Turismo versus Resto de la economía (2007 – 2017)

Variables	Turismo		Resto de la economía	
	Aglomerados turísticos	Aglomerados no turísticos	Aglomerados turísticos	Aglomerados no turísticos
Mujeres	46%	44%	24%	24%
Salario horario en pesos de 2017	69.8	69.4	75.7	75.5
Años de educación	11.6	11.0	10.9	10.3
Edad	34.4	34.4	38.0	38.1
Experiencia	16.8	17.4	21.1	21.8
Empresa +5 empleados	55%	56%	59%	63%
Tiempo parcial	31%	31%	20%	18%
Ocupación permanente	83%	85%	88%	90%
Informal	50%	46%	30%	30%

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta Permanente de Hogares del INDEC. Años 2007-2017.
 Aglomerados turísticos: Mar del Plata, Salta, Mendoza, Córdoba, Rosario, Ushuaia y Tucumán.
 Son los que tienen (junto con CABA) mayor oferta y demanda hotelera y parahotelera anual promedio de acuerdo a los datos promedios para 2007-2017 de la Encuesta de Ocupación Hotelera del INDEC. Se excluye a CABA del análisis.

Imagen 4: Empleo en turismo en Argentina, comparación con otros sectores. Fuente: Presentación de Porto y Garcia con datos de la Encuesta Permanente de Hogares del INDEC para 2007 a 2017.

La idea entonces es darnos cuenta de que el turismo como sector económico, siempre encontrará dificultades para adaptarse al empleo remoto o teletrabajo.

¿Podemos recuperarnos de esto? Tendremos que pensar en cómo será viajar después de esto y, lo que todos están diciendo es que se realizará una reactivación por etapa: en primer lugar, comenzaremos a viajar doméesticamente; luego haremos algún viaje a países limítrofes y por último retomaremos los viejos internacionales. A modo de ejemplo, en España, de la mano del slogan “quédate en casa” han lanzado una campaña de “quédate en España”, pensando en las próximas vacaciones, siguiendo la línea de esta tendencia de reactivación por etapa. Además, será necesario mitigar y resolver cuestiones relacionadas con las características de los empleos en turismo (precarización, y sin posibilidades de adaptación al trabajo remoto), junto con un resurgimiento de la modalidad de hoteles, nuevas experiencias y vivencias.

Las respuestas de la política en Argentina han tenido en cuenta las siguientes características:

- Postergación o reducción de hasta el 95% del pago a las contribuciones patronales.
- Asignación compensatoria al salario.
- Programas de recuperación productiva.
- Sistema integral de prestaciones por desempleo.

- Plan de auxilio, capacitación e infraestructura para el turismo.

Muchas gracias a todos por la atención.



Empleo en turismo en regiones argentinas. Situación actual y perspectivas

Turismo en aglomerados turísticos rankea siempre #1 en cuanto a "peores" características para adaptarse al empleo remoto.

Edad, experiencia y ocupación permanente son siempre menores en turismo en aglomerados turísticos. Informalidad es siempre mayor.

- Versus Resto de los servicios:
 - Turismo en aglomerados turísticos y no turísticos rankea #1 en 4 de 9 características.
- Versus Resto de la economía:
 - Turismo en aglomerados turísticos rankea #1 en 6 de 9 características.
 - Se suman empresas más pequeñas y mayor proporción de trabajo a tiempo parcial.

Imagen 5. Síntesis de las perspectivas de empleo en turismo. Fuente: Presentación de Porto y García con datos de la Encuesta Permanente de Hogares del INDEC para 2007 a 2017.

Intervención de Gonzalo La Rosa

Muchas gracias, Natalia. Muy interesante. Realmente pusiste rigor y evidencia estadística a cuestiones que todos suponemos respecto del regreso del turismo, y fundamentalmente sobre la manera en que el trabajo puede acompañar este retorno. Ahora le damos paso a la exposición de Andrés. Cuando quieras, el tiempo es tuyo.

Intervención de Andrés Ziperovich

Muchas gracias, Gonzalo. Felicidades, Natalia. Sumamente interesante tu exposición. Justamente, cuando me invitaron a dar esta charla sabía que iban a estar presentes los que saben de empleo, entonces me pregunté: ¿De qué puedo hablar yo? Intenté pensar la problemática por otro lado, que se complementa perfectamente con lo que dijo Natalia.

Frente a esto, me puse a pensar en cómo plantear el futuro del empleo en el marco de las dificultades que existen para pensar el futuro del turismo (más ahora en pleno contexto Covid-19), y aquí empieza el tema que quiero abordar. Una gran cantidad de profesionales y colegas formados en universidades nos inclinamos hacia el turismo porque nos gustaba la naturaleza, el viajar y sentir el viento en la cara, entre otras cosas. Sin embargo, en muchos casos, terminamos trabajando en megacorporaciones turísticas frente a una pantalla monocromática para contratar servicios de manera remota que nosotros, probablemente, nunca utilizaremos. Asimismo, otros terminaron detrás de un mostrador de un hotel, llenando planillas a mano para personas que se han hospedado cien veces en el mismo establecimiento.

En base a la breve descripción anterior, considero que el empleo turístico, de alguna manera, es un mix de una gran cantidad de tareas y con una dinámica bastante particular. Esto se da por una matriz muy microempresarial a nivel sectorial (si uno analiza al turismo en Argentina) y, en muchos casos generada por la necesidad de autoempleo. Pero, en otros casos, generada por la necesidad de diversificación productiva. Es decir, por la necesidad de encontrar nuevas fuentes de ingresos. En este sentido, debemos abordar como dimensiones del empleo turístico a la precarización; la poca estabilidad y la alta volatilidad laboral; la gran incertidumbre que genera el contexto en muchos trabajadores.

De alguna manera y tentados por el éxito, la realidad nos ha ido llevando a un tipo de empleo turístico que implica en muchos casos inclinarnos por emprender algo propio. En este sentido y para resolver las problemáticas asociadas, el Estado tiene mucho que aportar.

Por otro lado, aparecen las nuevas generaciones y nuevos planteos dicotómicos, como, por ejemplo: “el sudar para vivir en contraposición a la libertad de crear nuevas cosas”. Por lo cual, hay que analizar la fuerza laboral que en algunos años van a representar los llamados millenials, con una nueva forma de ver el trabajo. Puntualmente, ya no ven al trabajo como algo fijo para toda la vida en el mismo lugar. Puedo recordar en este momento un almuerzo con el Gerente de una de las principales agencias operadoras de Argentina, donde sostenía lo siguiente: “*todos los años preveía echar a un grupo de empleados de cada área, porque esto servía para dinamizar el trabajo en equipo y que se preocuparan más por hacer bien su trabajo*”. Afirmaba también que el problema lo tenía con los millenials, porque no les preocupa ser despedidos, simplemente levantan sus cosas y se van.

Estas cuestiones van dándole forma a la actividad turística en el futuro, donde los empleos tienen mucho que ver con las multitareas, con las empresas PYMES predominantes en el sector. Con esto me detuve a pensar en detalle cuáles son los verdaderos rubros que tiene la actividad turística, y cuando miramos en detalle comienzan a aparecer: servicios de transporte, servicios culturales, hotelería, agencias, entre otras actividades muy independientes.

Es importante para el análisis del futuro en el empleo turístico reflexionar conceptualmente sobre el ocio, cuyo significado proviene de una raíz latina que hace referencia a "*pararse para tener reposo y paz*". Básicamente, porque los griegos pensaban al ocio como un hecho opuesto al trabajo y que significaba la formación no utilitaria del ser humano. A partir de esto, frente a la situación actual por la emergencia epidemiológica de estar encerrados en nuestras casas hay algunos de nosotros que se aburririeron y otros que nos estresamos porque trabajamos mucho, incluso más de lo habitual. La verdad es que no sabemos aprovechar nuestro tiempo libre y nuestro tiempo de ocio, y el turismo no nos ha enseñado a hacer esto. Las escuelas de la sociología de las décadas de los cincuenta y los sesenta postulaban que, a mayor tiempo libre, el ser humano iba a tender a realizar actividades relacionadas con su desarrollo, con otras miradas. Pero la realidad ha negado esta tesis, demostrando actualmente que las personas mientras más tiempo libre disponen las personas, más realizan actividades alienantes apareciendo tendencias al consumo sin sentido.

En estas épocas, donde la tecnología se ha utilizado para reemplazar a los humanos en beneficio de la rentabilidad de las empresas, el miedo más grande que tenemos es, sencillamente, quedarnos sin trabajo. De alguna manera nos pesa fuertemente la concepción romana del trabajo, donde está el ocio por un lado y el neg-ocio por el otro, es decir, la negación del ocio, que es lo más parecido al trabajo nuestro.

Nos pesa fuertemente esta oposición entre el ocio y el neg-ocio. Esto nos ha producido una buena cantidad de cuestiones a considerar. He leído muchísimas veces, que el potencial del sector turístico para generar empleo es inmenso: a nivel mundial se dice que uno de cada cuatro puestos de trabajo está relacionado con el turismo. Entonces me pregunto: ¿ese puesto de trabajo es de calidad? Entendiendo a la idea de calidad en relación a la remuneración y, también, a las habilidades requeridas para encontrar ese empleo de calidad.

Hoy nos encontramos con un turismo muy desigual si estudiamos la participación de las mujeres, pueblos aborígenes, sectores vulnerables (especialmente en países en vías

de desarrollo). Todos los sectores del turismo requieren una atención al cliente, por lo que requieren puestos de trabajo con determinadas habilidades cognitivas:

- Hablar varios idiomas.
- Manejo de sistemas operativos.
- Distintos husos horarios y tipos de cambio.
- Otras.

Cuando la escuchaba a Natalia, reía para mis adentros recordando una estimación de la OMT diciendo que para el año 2024 corríamos el riesgo de tener un déficit de catorce millones de empleos para el turismo, porque no iban a alcanzar los recursos humanos capacitados para responder a la oferta laboral.

Hoy en día, donde hemos sido atacados por volcanes, tsunamis, terremotos y virus, nos recluimos en los trabajos remotos. Vemos ahora que una gran parte de la población que siempre ha estado en contra de la intervención estatal pide su involucramiento para brindar soporte económico. Con lo cual, observamos una gran contradicción. Escucho a grandes empresarios hablar de las modificaciones en la oferta de servicios pos-Covid-19 en:

- Protocolos y procedimientos.
- Condiciones de higiene.
- Pago con tarjetas.
- Reservas on line.
- Personal capacitado.

Yo me pregunto, si realmente el sector privado se encuentra actualmente en condiciones de implementar dichos cambios. Si la respuesta es sí, entonces: ¿por qué no lo hicieron antes?

Soy de las personas que piensa que el turismo va a cambiar sustancialmente. Cuando fue la revolución industrial y muchos artesanos y agricultores que trabajan la materia prima, se tuvieron que mudar a las ciudades reflexionaba en cuánto les habrá costado cambiar de empleo. Cuántas angustias, o miedos habrán tenido.

Me da la sensación de que hoy nos encontramos con una realidad, pero que venía de antes: el auge del bigdata, la inteligencia artificial, los robots que reemplazan a cinco o diez personas no son cosas nuevas y que han cambiado la realidad laboral. Ahora nos

encontramos con que la realidad en el turismo va a cambiar también. Por lo tanto, debemos poder obtener todas estas competencias para pensar en el turismo que nos va a demandar un nuevo perfil de trabajador. Nos va a demandar personas capaces de diseñar con poco margen nuevos espacios para maximizar ganancias y reducir riesgos y costos. Nos va a generar nuevas necesidades de poder trabajar en pequeños pueblos, en espacios naturales. Nos va a generar nuevas necesidades de especialistas y un montón de actividades que requerirán de una gran cantidad de capacitaciones. Nuevos agentes de viajes, más artesanales, deberemos empezar a preocuparnos por la trazabilidad de los viajes, es decir, que los empleados estén capacitados para trazar los viajes y ni hablar de la gobernanza turística: va a tener que cambiar la forma de comunicar, de promocionar los productos turísticos. Todo esto requiere nuevas habilidades, nuevas competencias y la necesaria redefinición de los programas de estudio en universidades e institutos.

Lo que quiero decir es que esta pandemia, que nos está pegando durísimo en el sector turístico, también nos tiene que permitir pensar un nuevo turismo. Yo creo que es posible que nazca un nuevo turismo. Debemos estar preparados para encararlo, con nuevos roles y competencias. Para ello debemos prepararnos desde la capacitación, pero también debemos preparar a nuestro empresariado, a los nuevos emprendedores.

Los que me conocen, saben que soy optimista, a pesar de estar viviendo una época sumamente difícil. No pierdo la expectativa de que esto nos sirva para poder cambiar a este turismo al cual hemos hecho referencia tantas veces y nos cuesta tanto mejorar. Muchas gracias, Natalia por complementar mi exposición con datos de aquellos que saben. Yo lo hago desde la experiencia mía y desde mi visión.

Intervención de Gonzalo La Rosa

Muchas gracias, Andrés. Coincido en que es un cambio de paradigma en el sector y tenemos que pensar en las complejidades que vamos a tener, para convertir al turismo y tratar de virtualizar algunos aspectos de la cadena de valor, y convertirlo en algo seguro. Es muy interesante ver como los empleados deberán reinventarse o adaptarse al cambio y, en ese sentido somos todos muy optimistas. Considerando también al ocio como algo más importante que antes ya que muchos de nosotros nos encontramos encerrados en nuestras casas, trabajando en algunos casos más que antes.

Juan Santillán, asiduo participante de este ciclo, pregunta lo siguiente a ambos: “*ante la apertura turística doméstica, quisiera preguntar ¿tienen algún estudio sobre cómo será la formación del capital humano para el trabajo en un nuevo turismo?*”. Y, por otro lado, surge también asociada la pregunta: “*¿cómo ven la formación de habilidades blandas para la formación de nuevos empleos del turismo?*”.

Intervención de Natalia Porto

Es una pregunta difícil, porque no tengo una respuesta para eso. Sin embargo, entiendo que debemos preguntarnos: ¿cuál es la formación que se necesita para el empleo tal cual lo vemos hoy? Ese es un tipo de formación, y creo que va a ser totalmente distinto para la formación del nuevo empleo del cual estuvimos hablando. Creo que eso va a ser algo totalmente distinto, me parece que no sabemos hoy en día como es. Pero es cierto que la formación actual es insuficiente, pero también es cierto que el sector no está demandando más formación porque esto implica también una remuneración acorde. Esta también es la oportunidad para ese cambio, lo que veo como problema es que ese cambio va a tardar en llegar.

Intervención de Andrés Ziperovich

Creo que cuando uno piensa en esto, uno se remite a la formación. Muchos de los aquí presentes trabajamos en formación universitaria. Creo que esta formación ha ido cambiando muy fuertemente. Yo tengo una cátedra de Turismo Sustentable en la Universidad Argentina de la Empresa, lo cual refiere a una materia que yo no tuve en mi formación de grado. También, soy docente de otra materia sobre Política y Planificación Turística, donde intentamos preparar a la gente para trabajar en el Estado. Eso tampoco existía antes en la formación de licenciados en turismo.

Comparto lo que dice Natalia. Me parece que al empresariado le costó mucho que incorpore estas cuestiones en la formación de sus empleados. De alguna manera, en esta nueva mirada sobre la actividad turística y el turismo que uno piensa, se va a requerir necesariamente otras competencias. Por ejemplo, hoy se plantea la creación de nuevos protocolos para la prevención de contagios de Covid-19, pero ¿Quién los elabora?; ¿Hay gente capacitada para la elaboración de protocolos? Por otro lado, ¿hoy hay gente formada para realizar actividades vinculadas con la naturaleza? La respuesta

para todo lo anterior es que sí hay profesionales formados en esos temas, pero necesitamos muchos más que los existentes.

Hace poco leía una nota en un diario, donde casi hacía terrorismo anti-turismo al preguntar ¿usted se imagina un viaje donde tenga que ir a la playa por turnos? Lo que pasa es que están pensando en el turismo tradicional y masivo. En cambio, hoy la gente va a elegir otro tipo de propuesta, y allí es donde debemos prepararnos, de la mano de esta preparación es que se revalorizan los trabajos. Al ampliarse la cantidad de espacios, también se revalorizan económicamente.

Por último, quiero decir que también debemos pensar en una nueva forma de organización del trabajo: una pequeña posada donde la gente trabaja solo los fines de semana y uno tiene que remitirse a los convenios colectivos de trabajo que exigen trabajar de lunes a viernes en horarios tradicionales, cuando quizás el empleo turístico demanda mayor cantidad de horas un día de la semana, y otro no. Hay que modificar ese sistema.

Cierre a cargo de Gonzalo La Rosa

Muchísimas gracias, Natalia y Andrés. También, aprovecho para agradecer a todos los que fueron parte de este ciclo. De parte del Foro de Profesionales en Turismo, la Fundación la Plata y el Instituto Ciudades del Futuro, los esperamos en la próxima mesa técnica de este ciclo, que será el jueves próximo y tratará sobre la gestión turística del patrimonio cultural en un contexto de transformación digital de las ciudades. Contaremos con la participación de dos grandes expositores, Pedro Delheye y Edgardo Regatky. Los esperamos. Muchas gracias y saludos.

Asociación Foro de Profesionales en Turismo
Instituto Ciudades del Futuro
Fundación Ciudad de La Plata
(MAYO 2020)



  @reddti_ar
 www.reddti-ar.com.ar/unete
 info@ciudadesdelfuturo.com.ar