

HCS

Honorable Consejo Superior

ORDENANZA HCS N°

02 6-23

Chilecito, (L.R.)

27 DIC 2023

Visto: El Expediente N° 1600-2023, mediante el cual se tramita el "Informe Proyecto Hostería-Escuela La Antigua" de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHILECITO y;

Considerando:

Que el Señor Rector, Abogado, César Alberto SALCEDO remite solicitud de propuesta mencionada en el visto para su conocimiento y consideración del HONORABLE CONSEJO SUPERIOR, con su correspondiente anexo.

Que la Hostería Universitaria "La Antigua" ha cumplido un rol fundamental en el esquema de funcionamiento y crecimiento institucional de la UNdec. Como parte de la estrategia de captación y retención de recursos humanos, esta residencia se ha destinado a brindar el servicio de alojamiento transitorio a los docentes –investigadores que concurren a la universidad a desarrollar actividades académicas, de extensión e investigación en el marco de su dedicación docente. Además, esta hostería, se ha constituido como espacio propicio para brindar alojamiento a estudiantes de programas de intercambio, personalidades de la cultura



ORDENANZA HCS Nº

Chilecito, (L.R.)

02 6-23

27 DIC 2023

y el ámbito académico que arriban a nuestra ciudad, tanto por actividades generadas por la Universidad, como por actividades generadas por organizaciones y organismos gubernamentales y civiles, vinculados a la institución. De esta forma es posible contar con docentes provenientes de otras ciudades y universidades, permitiendo ampliar la oferta académica de la UNdeC, cubriendo las distintas áreas de vacancia de pregrado, grado y posgrado.

Que el presente proyecto permite elaborar un plan de optimización para la hostería y colocarla, además a disposición de la formación y enseñanza, se presenta el Informe con antecedentes de "Estudios y relevamientos de Necesidades Sectoriales: actividad turística de la región del Valle de Antinaco-Los Colorados", realizando en el marco de la implementación del Centro Universitario de Oficios de UNdeC, como así también el perfil turístico en el cual está inserta nuestra institución bajo el título "Estadísticas de Ocupación Hotelera e informe de movimiento Turístico y el Informe de Relevamiento en el Marco del Centro de Oficios UNdeC., ambos anexos al final del acto administrativo.

Que la propuesta tiene por objeto general constituir un espacio que permita el desarrollo de actividades académicas del Centro Universitario de Oficios de la UNdeC, particularmente de aquellos oficios vinculados a hostería, hospitalidad, atención al público, etcétera, optimizando el espacio y los recursos disponibles para brindar alojamiento a los docentes,



ORDENANZA HCS Nº

02 6-23

Chilecito, (L.R.)

alumnos y personalidades de la cultura que asistan a eventos académicos/culturales y aportar al incremento de la oferta de plazas hoteleras propiciando potenciar el destino turístico al acrecentar los servicios ofrecidos en materia de alojamiento, generando ingresos adicionales que logren cubrir parcialmente los costos operativos de la Hostería.

Que la Hostería Escuela "La Antigua" constituye la primera experiencia de una hostería universitaria, abierta al sector turístico, con un sistema de autogestión, que se posicione a su vez como un espacio de aprendizaje, para desarrollar en su ámbito actividades teórico-prácticas, para carreras de UNdeC y ofertas de formación profesional del Centro de Oficios.

Que tomando como referencia todos estos datos se propone implementar un plan de manejo y gestión que permitan el refuncionamiento y optimización de los recursos disponibles en la hostería-escuela, generando nuevos ingresos y pudiendo acceder a fondos que permitan cubrir, en parte, los costos de la operación de la misma.

Que el Señor Rector, Abogado, César Alberto SALCEDO remite la propuesta para su tratamiento, a los Miembros del HONORABLE CONSEJO SUPERIOR.

Que la Comisión de Asuntos Institucionales y Económicos del HONORABLE CONSEJO SUPERIOR, se expide mediante Despacho Nº 11-23 considerando que la propuesta pretende generar un espacio para el desarrollo de actividades del Centro de Universitario de Oficios de la UNdeC vinculadas a hotelería, hospitalidad, atención al público optimizando el espacio y los



recursos disponibles con los que cuenta nuestra institución. Además generar un espacio propicio para la puesta en funcionamiento de un establecimiento que brinde servicios a docentes viajeros, alumnos, personas vinculadas a la institución y turistas por lo cual se resuelve proponer al cuerpo colegiado aprobar el proyecto Hostería La Antigua, sin cambios a la propuesta elaborada por la Magister, María Delia SOTERAS y el Licenciado, Darío WOLBERG

Que en la sesión ordinaria del HONORABLE CONSEJO SUPERIOR, de fecha 19 de Diciembre de 2023, se resolvió aprobar por unanimidad el proyecto de referencia.

Que es facultad de este cuerpo expedirse sobre el particular, de acuerdo a lo establecido en el Artículo N° 28 del Reglamento de Procedimiento de Funcionamiento del HONORABLE CONSEJO SUPERIOR y el Artículos N° 67 inciso v) del Estatuto Académico Universitario.

Por ello, y en uso de sus atribuciones,

**EI HONORABLE CONSEJO SUPERIOR
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHILECITO**

ORDENA:

ARTÍCULO 1º.- Aprobar el Proyecto "Hostería- Escuela La Antigua" de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHILECITO, que como Anexo forma parte de la presente Ordenanza.

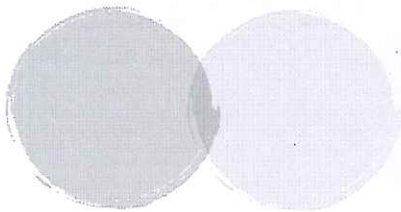
ARTÍCULO 2º.- Registrar, notificar a las Áreas correspondientes y cumplido archivar.

Ordenanza HCS N°

02 6-23




Ab. César Alberto Salcedo
Rector
Universidad Nacional de Chilecito



02 6-2 3

Informe

Hostería-Escuela La Antigua

Diagnóstico

La hostería universitaria "La Antigua" ha cumplido un rol fundamental en el esquema de funcionamiento y crecimiento institucional de la UNDeC. Como parte de la estrategia de captación y retención de recursos humanos, esta residencia se ha destinado a brindar el servicio de alojamiento transitorio a los docentes-investigadores que concurren a la universidad a desarrollar actividades académicas, de extensión e investigación en el marco de su dedicación docente. Además, esta hostería, se ha constituido como espacio propicio para brindar alojamiento a estudiantes de programas de intercambio, personalidades de la cultura y el ámbito académico que arriban a nuestra ciudad, tanto por actividades generadas por la universidad, como por actividades generadas por organizaciones y organismos gubernamentales y civiles, vinculados a la institución.



* La instrumentación de este tipo de políticas ha permitido la construcción de masas críticas calificadas en diversas ramas del conocimiento en materia de investigación, extensión, transferencia y desarrollo. De esta forma fue posible contar con docentes provenientes de otras ciudades y universidades, permitiendo ampliar la oferta académica de UNDeC, cubriendo distintas áreas de vacancia de pregrado, grado y posgrado, conformando equipos docentes donde la formación académica de los equipos era el pilar fundamental donde se asentaba la incorporación de personal proveniente de otras universidades.

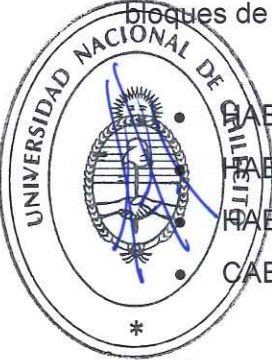
Por otra parte, la puesta en funcionamiento de la hostería universitaria ha servido para promover y permitir la permanencia de docentes, no docentes y estudiantes en movilidad e intercambio provenientes de distintas universidades nacionales y de otros países en el marco de los diferentes programas de los cuales nuestra universidad forma parte.

La conformación del plantel de docente/investigadores se ha robustecido a lo largo de estos años a partir de promover como política institucional la radicación de estos profesionales en la ciudad de

Chilecito, lo cual sumado a al trabajo institucional de formación y promoción de recursos humanos locales, ha reducido el nivel de ocupación de la hostería universitaria.

Ocupación – disponibilidad – plazas

La hostería cuenta con una capacidad 73 plazas, distribuidas en 20 habitaciones, 1 cabaña y dos bloques de 16 departamentos (368 m²), equipados para dos personas, según el siguiente detalle:

- 
- HABITACIONES SINGLES: 3
 - HABITACIONES DOBLES: 10
 - HABITACIONES MATRIMONIAL: 23
 - CABAÑA: 1

En líneas generales las habitaciones cuentan con camas individuales y dobles, baño privado completo, aire acondicionado frío-calor y WiFi. Además, se dispone de espacio para estacionamiento, parque y espacios verdes y una pileta.

En la actualidad, la hostería recibe un flujo constante de huéspedes docentes, investigadores propios e invitados con un porcentaje de ocupación que puede desagregarse de la siguiente manera:

1. Docentes e investigadores con estadías promedio de 2 noches por semana: 35
2. Docentes e investigadores viajeros totales: 80
3. Plazas disponibles fin de semanas (sábados y domingo): 66
4. Plazas disponibles fines de semana largos: 68
5. Plazas disponibles en periodos de receso/vacaciones: 73 (enero) y 56 (febrero)

Del análisis realizado se desprende lo siguiente:



Habitaciones disponibles + Cabaña	Plazas disponibles	Plazas destinadas a alojamiento docente	Tasa de ocupación de plazas (prom)
-----------------------------------	--------------------	---	------------------------------------

37

73

35

48%

La información relevada permite establecer el índice de vacantes el cual asciende a 52%, el cual se incrementa en periodos vacacionales y fines de semana largos. Esta situación permite evaluar la posibilidad de elaborar una planificación que permita una nueva orientación y el aprovechamiento de las capacidades de la hostería para la optimización de los recursos disponibles

Atendiendo el actual contexto económico donde se proyectan restricciones en los recursos presupuestarios de las universidades, cobra relevancia realizar una evaluación de las actuales *capacidades de la UNdeC con potencial de generar el ingreso de nuevos recursos que permitan atravesar la situación con la que las instituciones del sistema se enfrentarán en el corto plazo.

Gastos de Operación

De acuerdo al relevamiento realizado, los costos de operación de "La Antigua" para el presente año ascienden a 38.289.374,31, entre los cuales se destacan los sueldos del personal operativo de servicio, serenos, servicios y gastos vinculados al mantenimiento. En este sentido, el gasto mensual de operación y mantenimiento promedio es de \$ 3.190.781, el cual la UNdeC asume con partidas presupuestarias del presupuesto general asignado. El detalle de los mismos puede observarse en el siguiente cuadro:

Tipo de Gasto	Monto 2023	%
Servicios Luz y Agua	\$ 2.055.235,00	5,23%
Gastos de Operación y mantenimiento	\$ 1.548.320,60	3,94%
Personal Afectado	\$ 35.505.818,71	90,37%
Telefonía e Internet	\$ 180.000,00	0,46%
Total	\$ 39.289.374,31	100,00%



Como se observa el costo de afectación de personal específico para la prestación de los servicios concentra el 90% de los costos de operación relevados. Es necesario mencionar que este costo no incluye en porcentaje de aporte patronal que la Universidad como empleador eroga cada mes. Si no se toma en cuenta el costo del personal operativo, el servicio de luz y agua concentra el 54% del total mientras que los gastos de mantenimiento donde se incluyen la adquisición de ropa blanco, toallas, alimentos, artículos de panificación y gastos vinculados a reparaciones y mantenimientos operativos lo hace con el 41% del total.

Teniendo en cuenta el nivel de ocupación y la estadía promedio, el costo/huésped promedio por noche es de \$ 11.693,26, valor que surge de distribuir los costos totales operativos anuales sobre la cantidad de huéspedes y estadías promedio. El valor arrojado parece elevado para el tipo de servicio ofrecido (hostería universitaria) y en comparación con los precios que se ofrecen en el mercado de alojamiento en la ciudad de Chilecito. Este importante monto se explica, principalmente, al imputar los gastos fijos del personal afectado y al considerar el valor noche/huésped y no noche/habitación puesto que las habitaciones no suelen compartirse entre los docentes e investigadores viajeros de la dotación de la UNdeC. Adicionalmente, es de destacar que no se ha realizado una evaluación respecto a la dotación necesaria para cubrir el servicio de operación de la hostería, por lo que el análisis realizado tomó exclusivamente la información aportada por el área de RRHH.

Considerando que Chilecito, junto con Villa Unión y La Rioja Capital se configuran como los destinos de distribución que concentran el mayor porcentaje de arribos de turistas a nivel provincial, se presenta una oportunidad que la Universidad debe explorar teniendo en cuenta el potencial que representa contar con una hostería operativa y con recursos humanos afectadas a la prestación del servicio.

Fundamentación Propuesta Hostería Escuela



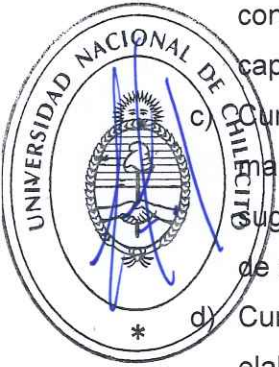
La información presentada y analizada permite determinar que la hostería cuenta en primera instancia con un alto porcentaje de días sin ocupación plena, alto porcentaje de plazas sin empleo efectivo durante los fines de semana y periodos vacacionales, y habitaciones sin uso efectivo durante la semana laboral. Todo ello, sumado a los costos de mantenimiento, cantidad de personal afectado al funcionamiento de la misma, nos permite determinar altos gastos de mantenimiento y operación en la actualidad, cuando la misma es empleada únicamente para brindar servicio de alojamiento a docentes, alumnos y huéspedes vinculados con actividades generadas por la institución.

Esta situación genera a la institución una erogación presupuestaria con altos costos de *mantenimiento y espacios sin uso efectivo. En este contexto, hasta la fecha no se han implementado estrategias o planes de manejo que tengan como objetivo implementar un sistema de autogestión que permita disminuir los costos de mantenimiento de la misma, manteniendo su principal objetivo "de brindar alojamiento a docentes de la institución" y optimizar la infraestructura y recursos humanos disponibles.

Ante la situación descrita y en virtud de realizar aportes que permitan elaborar un plan de optimización para la hostería y ponerla, además, a disposición de la formación y enseñanza, se presenta el siguiente informe considerando dos antecedentes claves. En primer término, el informe "Estudios y Relevamientos de Necesidades Sectoriales: actividad turística de la región del Valle Antinaco – Los Colorados", realizado en el marco de la implementación del Centro Universitario de Oficios de UNdeC, (adjunto en ANEXO I). El mismo tuvo como objeto realizar un estudio de diagnóstico y caracterización del ecosistema del sector turístico de la región del Valle Antinaco – Los Colorados, tomando como referencia el Departamento Chilecito y el Departamento Famatina, que determine el perfil, dinámica, las tendencias y las potencialidades que tienen mayor representatividad en la estructura de servicios turísticos de la actividad local y regional para identificar cuál será la configuración, área temática, competencias y perfil de la demanda de personal técnico. Dicho informe refleja claramente la relevancia y oportunidad de implementar trayectos y cursos formativos específicos vinculados al servicio de alojamiento y gastronomía, tales como:



- a) Curso formativo de oficio para el departamento de pisos, con énfasis en el rol de las mucamas, con contenidos teóricos y prácticos que permitan en un período corto de tiempo recibir la capacitación apta para desenvolverse en este ámbito laboral.
- b) Curso formativo de oficio para el departamento de recepción y área de reservas, con contenidos teóricos y prácticos que permitan en un período corto de tiempo recibir la capacitación apta para desenvolverse en este ámbito laboral.
- c) Curso formativo de oficio para el departamento de servicios generales o área de mantenimiento de un hotel, poniendo el foco en jardinería y poda. Para ambos cursos se sugiere formar sobre nociones básicas de hotelería, la función del hotel, organigrama clásico de un hotel y la vinculación entre cada departamento.
- d) Curso formativo de oficios para la seguridad y manipulación de alimentos en el sector de elaboración y preparación de alimentos.
- e) Curso formativo de oficio para mozos, con contenidos teóricos y prácticos que permitan mejorar la atención al cliente en el salón, incluyendo nociones básicas de protocolo y ceremonial.



En segundo término, se presenta el perfil turístico del territorio en el cual está enclavada nuestra institución, el cual se detalla en el ANEXO II del presente bajo el título “Estadísticas de Ocupación Hotelera e informe de movimiento Turístico” brindado por la Secretaría de Turismo del Municipio Local, informes estadísticos de la Secretaría de Turismo de La Provincia de La Rioja y por último Informe de Relevamiento en el marco del Centro Universitario de Oficios UNDeC. Al incorporar información estadística respecto al flujo de turismo nacional (residentes) que visitan la provincia se desprende que para el año 2019 La Rioja contaba con una participación del 1%, es decir 442.299 de turistas nacionales y del 0,1% para turistas no residentes (extranjeros) totalizando 4295, sumando un total para el año 2019 de 446.595 turistas. Asumiendo que este porcentaje de participación provincial se ha mantenido sin grandes cambios para el año 2022, la provincia recibió para el mencionado año alrededor de 310.000 visitantes locales con una estadía media de 3,3 noches.

De acuerdo a un informe elaborado por la Municipalidad de Chilecito durante el transcurso del año 2023 se han relevado 1500 camas disponibles en un contexto donde la demanda se ha presentado en continuo crecimiento. Considerando que Chilecito, junto con Villa Unión y La Rioja Capital se



configuran como los destinos de distribución que concentran el mayor porcentaje de arribos de turistas a nivel provincial (ANEXO II).

En base a estos dos antecedentes, y tomando como referencia los datos antes descriptos, en cuanto a erogación presupuestaria, infraestructura disponible, y flujo de funcionamiento de la hostería es posible **proponer la implementación de un plan de manejo y gestión que permitan el refuncionamiento y optimización de los recursos disponibles en la hostería y generando nuevos ingresos que permitan su autogestión y funcionamiento óptimo en articulación con procesos de formación y enseñanza.**

* A partir del potencial del establecimiento, en cuanto a plazas disponibles, infraestructura, servicios y recursos humanos afectados a su funcionamiento, y el flujo turístico de la ciudad en la cual esta enclava nuestra universidad, es posible inferir **que el empleo de la misma en la prestación de servicios de alojamiento sería una oportunidad que permitiría la autogestión y la obtención de recursos para su funcionamiento, generando un espacio de formación y enseñanza en un ámbito real de trabajo.**

Sumado a ello, y considerando los antecedentes descriptos, es factible considerar como oportunidad de empleo para la hostería, la puesta en funcionamiento de un Hotel Escuela, desarrollando espacios de capacitación y formación profesional, que permitan su empleo combinando con la prestación de servicios a docentes y alumnos, configurando además un espacio de servicio de alojamiento formal que pueda atender a la demanda turística actual del territorio en el cual se enclava este establecimiento.

Los hoteles escuelas son concebidos como establecimientos que permiten combinar actividades de formación y prestación de servicios de alojamiento con dependencia en instituciones de formación superior universitaria. Las hostería-escuela brindan a los alumnos una experiencia práctica en la gestión y operación del servicio de alojamiento, que permite desarrollar competencias necesarias para desempeñarse en el ámbito del servicio de alojamiento.

En este contexto, se presenta como oportunidad, avanzar en la planificación y diseño de una **Hostería-Escuela "La Antigua", constituyendo la primera experiencia de una hostería**



universitaria, abierta al sector turístico, con un sistema de autogestión, que se posicione a su vez como un espacio de aprendizaje, para desarrollar en su ámbito actividades teórico-práctico, para carreras de UNdeC y ofertas de formación profesional del Centro de Oficios.

En primera instancia, dando continuidad al servicio de alojamiento a personal de la institución que arriba a la localidad (docentes viajeros, personas vinculadas a las actividades académicas, de extensión e investigación), sumado el servicio de apoyo a actividades generadas por la institución y organismos del medio y brindando prestación de servicios de alojamiento a turistas que arriban al destino, en segunda instancia estos establecimientos se posicionan como espacios físicos con la infraestructura necesaria para llevar adelante la formación de profesionales, técnicos de carreras de UNdeC. En este marco se busca optimizar recursos generando un espacio donde las actividades operativas, de gestión y planificación estratégica, estén vinculadas con los trayectos formativos de la universidad.

Avanzar en este sentido dará lugar a conformar una propuesta de hostería-escuela pudiendo acceder a fondos que permitan cubrir, en parte, los costos de operación de la misma.

Una Hostería-Escuela es un establecimiento en el que se combinan dos actividades: formar a futuros profesionales y brindar servicios de alojamiento, y alimentación a los huéspedes. Este tipo de dispositivos de enseñanza promueve una formación integral en el que la teoría, la práctica y la investigación se complementan, donde los alumnos realizan una formación académica dentro del sector integrando la práctica profesional en un ambiente real de trabajo. Contar con un establecimiento destinado a hotel – escuela permite la integración de las funciones de docencia, investigación y extensión llevadas a cabo por la institución, integrando la teoría y práctica de la currícula de las carreras y ofertas de la UNdeC. De esta forma el establecimiento puede posicionarse como un espacio de aprendizaje, generando un escenario propicio para la realización de prácticas educativas, prácticas pre-profesionales, optimizando los recursos disponibles de la institución, y permitiendo a través de su puesta en funcionamiento y reacondicionamiento la generación de nuevos ingresos económicos para la universidad, buscando la autonomía de la misma.



Estos espacios permiten la formación de profesionales con competencias para atender las demandas del mercado laboral actual, bajo una perspectiva multidisciplinar, que posibilita el desarrollo de prácticas preprofesionales, trabajos finales, trabajos prácticos y actividades en el ámbito de la misma. La metodología de la enseñanza en el Hostería-Escuela consiste en que los alumnos reciban clases demostrativas y prácticas por parte del cuerpo docente para posteriormente aplicar el aprendizaje en la ejecución de las tareas y funciones propias de la hostería de forma autónoma y en jerarquía horizontal y vertical de trabajo. El seguimiento es realizado por el equipo docente mediante la supervisión directa de la práctica y la reunión posterior que dirige con el equipo de prácticas, donde la evaluación es progresiva y diaria. La esencia de la pedagogía de la Hostería-Escuela reside en que constituye un espacio de formación idóneo para explorar la profesión en todos sus ámbitos y polivalencias en un entorno real de trabajo.

Es importante resaltar que los procesos de enseñanza deben centrarse y concretarse en la necesidad de explorar mejores procedimientos y metodologías para la formación de futuros profesionales, llevando a la institución al desafío de generar una nueva oferta académica capaz de atender a las demandas del medio en el cual está inserta.


De forma simultánea, la propuesta de contar con una Hostería-Escuela no solo beneficiará a alumnos del Centro de Oficios cuyos trayectos profesionales sean afines a dicha actividad, sino también, será un espacio o ámbito propicio para el desarrollo de trabajos prácticos, prácticas pre profesionales y objeto de estudio, a otras carreras tales como economía, administración, comunicación social, sistemas, entre otras, entendiendo que el funcionamiento y operación de un establecimiento que brinda el servicio de alojamiento, requiere de una multiplicidad de servicios y un abordaje integral que permita brindar un servicio de calidad, a la comunidad universitaria, visitantes y personalidad es de la cultura, y un segmento de demanda que es necesario abarcar en el lugar de enclave de nuestra universidad.

Los hoteles-escuelas cuentan con tres áreas ejes generales:

- 1) Aulas para la enseñanza teórica - destinadas exclusivamente al dictado de clases teóricas/prácticas.



- 2) Laboratorios para la enseñanza técnica-práctica - simulación de habitaciones. Para lo cual se destinan espacios físicos especialmente acondicionados que permiten el desarrollo de las clases, sin interferir en el funcionamiento del establecimiento.
- 3) El hotel propiamente dicho con todas sus áreas y dependencias en empleo de la actividad de alojamiento.



De forma simultánea, la propuesta de contar con una Hostería-Escuela no solo beneficiará a un alumno de la Escuela de Oficios cuyos trayectos profesionales sean afines a dicha actividad, sino también será un espacio o ámbito propicio para el desarrollo de trabajos prácticos, prácticas profesionales y objeto de estudio, a otras carreras tales como economía, administración, comunicación social, sistemas, entre otras, entendiéndose que el funcionamiento y operación de un establecimiento que brinda el servicio de alojamiento, requiere de una multiplicidad de servicios y un abordaje integral que permita brindar un servicio de calidad, a la comunidad universitaria, visitantes y personalidad es de la cultura, y un segmento de demanda que es necesario abarcar en el lugar de enclave de nuestra universidad

De acuerdo al relevamiento de información secundaria realizado, se pudo constatar diversas experiencias tanto en el plano local como del exterior, que posicionan como antecedentes a considerar para la implementación del presente proyecto. A nivel nacional la Universidad Nacional de la Plata inauguró recientemente el Hotel Amau, el primer hotel escuela de formación universitaria de Latinoamérica, planificado y gestado por una universidad pública. La UADE, universidad de gestión privada, desde hace años dispone de un hotel escuela de estilo boutique en la localidad de Pinamar donde los alumnos de las carreras de turismo y hotelería realizan sus prácticas desde el primer año de cursada. Por último, la Universidad Nacional del Nordeste anunció recientemente el desarrollo del Hotel Escuela de Turismo y Gastronomía en la ciudad de Concepción, Corrientes. A nivel regional se han detectado experiencias en Venezuela, Brasil, Colombia y en Ecuador donde próximamente la Universidad Técnica de Ambato estará inaugurando el propio. Es importante además considerar que, en la localidad de Chilecito, se sitúa SAMAY HUASI, alojamiento dependiente de la Universidad Nacional de La Plata, el cual combina la prestación de servicio de alojamiento para los miembros de la universidad y público en general, este espacio se constituye como en único antecedente en el territorio de La Rioja, de un alojamiento administrado por una universidad nacional.



Objetivo General

El presente proyecto tiene como objeto general constituir un espacio que permita el desarrollo de actividades académicas del Centro Universitario de Oficios de la UNDeC, particularmente de aquellos oficios vinculados a hotelería, hospitalidad, atención al público, etc., optimizando el espacio y los recursos disponibles para brindar alojamiento a docentes, alumnos y personalidades de la cultura que asistan a eventos académicos/culturales y aportar al incremento de la oferta de plazas hoteleras propiciando potenciar el destino turístico al acrecentar los servicios ofrecidos en materia de alojamiento, generando ingresos adicionales que logren cubrir parcialmente los costos operativos de la Hostería.

*Objetivos Complementarios

- Generar un espacio que combine la enseñanza y la práctica para los trayectos profesionales vinculados al servicio de alojamiento, atención al público entre otros brindados por la Escuela de Oficios y carreras de UNDeC cuyos planes de estudio contemplen áreas disciplinares afines a la actividad del turismo, el hospedaje, la gestión y administración de empresas.
- Generar un espacio o ámbito propicio para el desarrollo de trabajos prácticos, prácticas pre-profesionales y objeto de estudio, a otras carreras tales como economía, administración, comunicación social, sistemas, entre otras, entendiendo que el funcionamiento y operación de un establecimiento que brinda el servicio de alojamiento se constituye en un espacio propicio para estas actividades.
- Generar un espacio que permita llevar adelante un modelo de formación integral, con un abordaje multidisciplinar en donde teoría, práctica se complementan.
- Brindar a los estudiantes una experiencia que permita integrar contenidos teóricos- prácticos en la gestión y operación de un servicio de alojamiento, de forma tal que los alumnos puedan desarrollar competencias para desempeñarse en el ámbito de la prestación de servicios de alojamiento.



- Ofrecer un servicio a docentes y turistas, garantizando el desarrollo de las prácticas profesionales, bajo condiciones reales de servicio, con la supervisión, guía y acompañamiento de docentes-tutores para el desarrollo de clases teórico-prácticas en las instalaciones de la hostería.

Generar un espacio propicio para el desarrollo de prácticas de carreras de sistemas, analizar e implementar el uso de las tecnologías de la información en la prestación de servicios, buscando optimizar el servicio al huésped, optimizar recursos y llevar adelante un seguimiento y gestión del establecimiento.

En este marco, la propuesta apunta a la elaboración de un plan gestión que aproveche las potencialidades turísticas del entorno y refuncionamiento de la Hostería Universitaria "La Antigua" para conformarse como una Hostería-Escuela que permita la implementación de un entorno DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE en un ambiente real y operativo con el foco de poner la enseñanza práctica como eje central del proceso de formación. Se propone aprovechar el potencial de la Hostería abriendo sus puertas al público y sector turístico de manera de generar ingresos adicionales que permitan cubrir sus costos operativos y lograr la auto sustentabilidad del establecimiento.

A continuación, se destacan los ejes y lineamientos que guiarían la conformación de la Hostería-Escuela:

- Elaborar un plan de gestión para el aprovechamiento de las capacidades de la Hostería.
- Gestión Gerencial de UNdeC
- Avanzar en la autofinanciación
- Autogestión
- Dar continuidad al servicio de alojamiento a docentes de UNdeC
- Dar continuidad al servicio de alojamiento para alumnos, profesionales, y personalidades que visitan nuestra institución en el marco de actividades generadas por la misma
- Generar las condiciones para conformación de una Hostería-Escuela
- Asesoramiento técnico y profesional a cargo de equipos docentes y de alumnos.

02 6-23

**PROYECTO "PROGRAMA
UNIVERSITARIO DE OFICIOS
Y FORMACIÓN
PROFESIONAL"**

**INFORME DE
CONSULTORÍA**

**"Estudios y Relevamientos de
Necesidades Sectoriales" actividad
turística de la región del Valle
Antinaco – Los Colorados.**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHILECITO,
AGOSTO DE 2022

CHILECITOCONSULTOR: LIC. MARÍA CECILIA
SOTERAS

Tabla de contenido

1. Introducción	2
2. Alcance y metodología empleada	2
3. Diagnóstico y caracterización de la actividad en la región	4
3.1. Características generales del sector turístico.....	4
3.2. Servicios turísticos: alojamiento – agencias de viajes y prestadores – transporte.....	6
3.3. Características generales del sector educativo público universitario orientado al Turismo	8
3.4. Instituciones, organismos vinculados al sector turístico	9
3.4.1. Instituciones y organismos provinciales	9
3.4.2. Instituciones y organismos departamentales de Famatina.....	9
3.4.3. Instituciones y organismos departamentales de Chilecito	10
4. Descripción y análisis del estado y las condiciones actuales y futuras de la demanda laboral, su nivel de satisfacción, perfil de recursos empleados, competencias y responsabilidades operativas asignadas.....	10
5. Tipificación y caracterización de necesidades de perfil técnico requerido, necesidades de formación, competencias y aptitudes que demanda el sector para atender las necesidades actuales y futuras de la actividad.....	12
5.1. Departamento Chilecito	12
5.1.1. Necesidades de formación, competencias y aptitudes identificadas	13
5.2. Departamento Famatina	15
5.2.1. Necesidades de formación, competencias y aptitudes identificadas	15
6. Conclusiones y propuestas de líneas de acción.....	17
6.1. Contenidos transversales sugeridos para las propuestas de formación.....	17
6.2. Cursos formativos específicos sugeridos a partir del relevamiento	18
7. Referencias bibliográficas.....	19



1. Introducción

El presente informe se enmarca en el Proyecto "Programa Universitario de Oficios y Formación Profesional" Expediente N°609-21. La consultoría específica encargada del presente estudio es la Consultora de "Estudios y Relevamientos de Necesidades Sectoriales" actividad turística de la región del Valle Antinaco – Los Colorados.

El mismo tiene como finalidad realizar un estudio de diagnóstico y caracterización del ecosistema del sector turístico de la región del Valle Antinaco – Los Colorados, tomando como referencia el Departamento Chilecito y el Departamento Famatina, que determine perfil, dinámica, las tendencias y las potencialidades que tienen mayor representatividad en la estructura de servicios turísticos de la actividad local y regional con el objetivo de identificar cuál será la configuración, área temática, competencias y perfil de la demanda de personal técnico. Para la realización del estudio se requirió la identificación, el relevamiento y coordinación de entrevistas con empresas, emprendimientos productivos, cámaras empresariales como también organismos públicos de promoción, definición de políticas locales e intervención sectorial que den cuenta de la mayor representatividad del ecosistema del sector turístico de la región.

Para el presente estudio se relevó el servicio hotelero, gastronómico, prestadores y agencias de viaje, los cuales conforman la base del sector turístico. Se tomaron muestras representativas de cada servicio para la obtención de los datos requeridos por la consultoría.

2. Alcance y metodología empleada

Para alcanzar los objetivos propuestos se implementó metodológicamente el uso de fuentes primarias y secundarias.

En una primera etapa se procedió con la identificación, recopilación y análisis de información estadística provincial y local como así también de fuentes provenientes de investigaciones, proyectos UNdeC y referentes institucionales de la Universidad. También se realizó un análisis de fuentes y organismos públicos provinciales, nacionales e internacionales vinculados a la temática.

En una segunda etapa se procedió al trabajo de campo. Se realizó un análisis del sector identificando actores claves, para lo cual se elaboró un listado, consignando los actores posibles a relevar, contemplando su cargo, influencia y actividad en el sector turístico regional. Como actores claves podemos destacar:

- a. Autoridades gubernamentales de cada jurisdicción encargadas de las secretarías o direcciones de turismo.
- b. Representantes de las cámaras de turismo del departamento Chilecito y Famatina.

Específicamente en cada departamento se entrevistaron a los siguientes actores:

- En Departamento Chilecito:
 - Secretario de Turismo Matías Vaca
 - Presidente de la Cámara de Turismo Leopoldo Badoul
 - Cámara de Turismo: asistieron al encuentro de hoteleros solamente.
 - Grupo de gastronómicos
 - Entrevistas personalizadas a prestadores de servicios y dueños de agencias
- En Departamento Famatina:
 - Secretario de Turismo Daniel Olivera
 - Presidente de la Cámara de Turismo Ana Gloria González
 - Trabajadores del sector alojamiento, gastronómico y prestadores turísticos.

Se diagramaron y diseñaron entrevistas, con preguntas abiertas, que permitieron obtener una información clara y concisa sobre los aspectos de interés para la consultoría.

Las entrevistas fueron llevadas adelante de dos maneras: individuales y grupales. En el **Departamento Chilecito** se organizó como primer acercamiento una reunión con la Cámara de Turismo coordinada a través del tesorero Cont. Hugo Moreno, pensando realizar una reunión con un número considerable. Al momento de la reunión solo asistieron 4 participantes, por lo cual se decidió ampliar la muestra de entrevistados visitando y entrevistando de manera individual a los hoteleros. Para los gastronómicos se realizó una entrevista grupal y dos entrevistas individuales. La entrevista al Secretario de Turismo del municipio y al Presidente de la Cámara de Turismo fueron de manera individual.

El contacto con el **Departamento Famatina** fue el desafío más grande de la consultoría, debido a las distancias y la falta de contactos que obtenía la consultora en referencia a los prestadores de servicios. El primer contacto se realizó vía telefónica y por mensajería con el Secretario de Turismo Daniel Olivera, pero pasó bastante tiempo, más del esperado para poder concertar una reunión. Como segundo intento, se contactó con una ex alumna de la Universidad Nacional de Chilecito, egresada de la carrera de Lic.

en Turismo y que actualmente trabaja en el Hotel Apacheta de Famatina. Allí me advirtió de una reunión de los prestadores con el Nuevo Banco de La Rioja, y la posibilidad de realizar un encuentro para ese mismo día aprovechando la concurrencia. Finalmente, el Secretario de Turismo Olivera afirmó la iniciativa e invitó a la consultora de manera oficial a dicho evento.

El encuentro fue mejor de lo esperado, la concurrencia fue muy alta con 17 prestadores de todos los sectores: gastronómicos, hoteleros, prestadores de turismo aventura, entre otros; además de la presencia del secretario y la Presidente de la Cámara de Turismo de Famatina. Se entrevistó a todo el grupo, siguiendo las preguntas previamente definidas por la consultoría, en donde todos pudieron participar y realizar sus aportes y comentarios.

En una tercera etapa se trabajó en gabinete, organizando y sistematizando todos los datos recolectados para proceder al armado del presente informe.



3. Diagnóstico y caracterización de la actividad en la región

La provincia de La Rioja está ubicada en el noroeste del país, limitando al norte con Catamarca, al este con Córdoba, al sur con San Luis, al suroeste con San Juan y al noroeste con Chile. Con 387. 728 habitantes en 2016 es la cuarta provincia menos poblada y con 3,7 hab/km², la sexta menos densamente poblada.

En La Rioja predomina un relieve montañoso de escasa vegetación sin la presencia de un curso de agua permanente. Su economía se sustenta mayoritariamente a partir de la agricultura, con la producción de vid, olivos y nogales principalmente, sin embargo, también ha crecido considerablemente el turismo en los últimos años.

En referencia al turismo debemos mencionar que la Nación Argentina está organizada en 6 regiones turísticas: 1. Buenos Aires, 2 Córdoba, 3 Litoral, 4 Cuyo, 5 Patagonia y 6 Norte. La región turística del Norte comprende las provincias de Catamarca, Tucumán, Jujuy, Salta, Santiago del Estero y La Rioja.

3.1. Características generales del sector turístico

La provincia de La Rioja tiene un alto potencial turístico, dado por la belleza de sus paisajes, caracterizado mayormente por sus montañas y sus picos de seis mil, permitiendo la práctica de turismo aventura y ecoturismo, y por su cultura, en donde las tradiciones y festividades (ej. La Chaya) se conforman en un atractivo en sí mismo. El turismo cultural, además, se nutre de su arraigada historia política, vinculada al periodo

de los caudillos y al fervor religioso y sus fiestas patronales año a año convocan mayor cantidad de visitantes. A su vez, La Rioja se encuentra bien posicionada para actividades de enoturismo, ya que es parte de la denominada Ruta del Vino y se encuentra en proyección la Ruta del Olivo.

A pesar del abanico de oportunidades y modalidades turísticas que la provincia posee, en comparación con el plano turístico nacional La Rioja es una de las provincias con menor cantidad de visitas anuales. En referencia a ello un estudio de la CEPAL (2021, p.40) afirma lo siguiente:

La Rioja aún se encuentra entre las provincias de menor desarrollo turístico del país (ocupa el puesto 20 en términos de cantidad de turistas recibidos). La provincia explica menos del 5% de las y los visitantes de la región Norte de la Argentina y centraliza la actividad en vacaciones de invierno, fines de semana largos y durante fiestas y festividades (Fiesta de La Chaya en febrero).

Respecto a la oferta y la demanda el estudio de CEPAL expresa:

Las y los turistas que arriban a La Rioja son principalmente residentes argentinos. La capital, Villa Unión y Chilecito concentran el 60% de las plazas hoteleras y el 96% de las agencias de viaje. (...) La provincia cuenta con aproximadamente 350 alojamientos, 6.000 plazas —de las cuales 3.000 se encuentran en la capital— y diez agencias de viaje formales (CEPAL, 2021, p.40).

En el caso preciso de este estudio, el **Departamento Famatina**, se ubica en el centro norte de la provincia de la Rioja, limitando al norte con Catamarca, al oeste con el Dpto. de Vinchina, al este con San Blas de los Sauces, Castro Barros y Sanagasta, al sur con el departamento Chilecito. Cuenta con un sinfín de atracciones vinculadas al turismo alternativo, entre las que se destaca el turismo aventura y el ecoturismo. Sitios como el Cañon del Ocre, 3 Piedras, Dique Chañarmuyo, sumado al imponente macizo del Famatina y sus picos de 6000, y su cercanía a la cordillera que permiten la práctica de deportes extremos o excursiones en 4 x 4. Al mismo tiempo sus fincas de nogales y sus destacados frutales comienzan a incluirse en productos turísticos, en la modalidad de turismo rural, y en menor medida el turismo religioso, destacando el Niño de Hualco y Semana Santa.

El **departamento Chilecito** por su parte, ocupa la parte central del valle Antinaco los Colorados, ubicándose en el centro – oeste de la provincia de La Rioja. Es la segunda

ciudad en importancia de la provincia de La Rioja después de la capital provincial. Cuenta con una amplia gama de atracciones, entre las que se destacan los circuitos: geológico - minero, tomando como eje el Cable Carril, el circuito de Capillas Coloniales, siendo 8 en total y todas declaradas M.H.N. (Monumento Histórico Nacional), el circuito peatonal, que incluye los edificios más emblemáticos de la cabecera homónima.

Entre sus festividades religiosas se destaca en mayo de cada año la celebración de la patrona Santa Rita. Se destacan también festivales como Navidad en los Cerros en enero y el Festival Nacional del Torrontés Riojano en el mes de noviembre; y la modalidad riojana del carnaval como lo es La Chaya que se celebra cada febrero.

Ambos departamentos comparten una gran ventaja competitiva, la Ruta Nacional 40, que recorre prácticamente de punta a punta ambas jurisdicciones, formando parte de esta manera del afamado Corredor Ruta 40, que recorre Argentina desde Cabo Vírgenes en Santa Cruz hasta la Quiaca en la provincia de Jujuy.



3.2. Servicios turísticos: alojamiento – agencias de viajes y prestadores – transporte

Para propender a una mejor lectura del sector turístico, a continuación, se hará una descripción en referencia a plazas hoteleras, agencias y prestadores y transporte, utilizando una tabla de triple entrada por departamento.

Departamento Famatina

Plazas hoteleras	AVyT – prestadores de servicios turísticos	Transporte – conexiones
460 plazas	No cuenta con agencias formales	Frecuencia diaria con la ciudad de La Rioja / un horario al día. Frecuencia diaria con la ciudad de Chilecito / dos horarios al día.

Departamento Chilecito

Plazas hoteleras	AVyT – prestadores de servicios turísticos	Transporte – conexiones
1350 plazas	<ul style="list-style-type: none"> - Agencias de viaje: 5 - Prestadores de turismo aventura: 2 - Prestadores de turismo alternativo: 2 - Prestadores de astroturismo: 1 - Alquiler de bicicletas: 1 	<ul style="list-style-type: none"> - Chilecito cuenta con una frecuencia diaria de micro de línea que conecta con las ciudades de Buenos Aires, Rosario y Córdoba. - Con la ciudad de Córdoba cuenta además con un servicio de micro directo de frecuencia diaria. - Con las ciudades de San Juan y Mendoza se conecta con micro regular tres días a la semana, con un único horario para esos días. <p>En referencia a la capital provincial, de lunes a sábado existe servicio regular con una frecuencia de hasta 5 horarios por día, entre micros de línea y servicio de combis.</p>

Tanto el departamento Famatina como Chilecito no cuentan con aeropuerto, el más cercano se encuentra en la capital provincial y es importante resaltar que no siempre los horarios de arribos de los vuelos de Buenos Aires coinciden con algún servicio regular de transporte que conecte La Rioja capital con los departamentos.

La mayoría de los turistas que visitan la región lo realizan con vehículos particulares y cada vez con mayor frecuencia, mediante la contratación de un paquete elaborado por agencias de viaje, en donde el traslado se realiza a bordo de un colectivo contratado especialmente para la ocasión.

Entre las principales limitaciones del sector se destacan la deficiente infraestructura —especialmente la llegada de vía aérea, que hoy está circunscripta a un vuelo diario procedente únicamente de Buenos Aires—, la fuerte estacionalidad de la actividad, la débil coordinación entre el sector privado y organizaciones públicas, la escasez de perfiles de recursos humanos formados, la falta de preservación de sitios arqueológicos, la poca promoción y la debilidad de los sistemas de información y gestión. Los establecimientos hoteleros son, en términos generales, de una escala inferior al promedio nacional (CEPAL, 2021, p.40).



En suma, ambos departamentos afrontan dificultades marcadas por la conectividad y las vías de transporte. Se suman carencias en infraestructura, la falta de recursos humanos capacitados, el alto grado de trabajadores que dependen del estado municipal, provincial o nacional y la poca mano de obra en el sector privado, sumado a la falta de inversiones en el sector. Por otra parte, la carencia de un plan estratégico de gestión turística y la desprotección del patrimonio natural y cultural.

3.3. Características generales del sector educativo público universitario orientado al Turismo

En materia educacional la provincia de La Rioja cuenta con dos universidades nacionales, la Universidad Nacional de La Rioja (UNLAR), ubicada en la capital provincial y con sedes y delegaciones en diferentes puntos de la provincia, y la Universidad Nacional de Chilecito (UNdeC), ubicada en la cabecera del departamento Chilecito. Ambas universidades tienen carreras vinculadas al campo del turismo, a saber:

UNLAR:

- Tecnicatura Universitaria en Guía de Turismo, Carrera de Pregrado
- Licenciatura en Turismo Ecológico, Carrera de Grado / sede Villa Unión
- Licenciatura en Turismo, Carrera de Grado

UNdeC:

- Guía Universitario en Turismo, carrera de pregrado
- Tecnicatura Universitaria en Gestión de Emprendimientos Turísticos, carrera de pregrado
- Licenciatura en Turismo y Desarrollo Local, carrera de grado

UNLAR no cuenta con escuela o centro de oficios a diferencia de UNdeC que recientemente hizo su apertura, con vías a desarrollar los primeros cursos de oficios en el año 2023.

Por su parte, los entes gubernamentales dictan diferentes cursos de oficios, pero ninguno abocado a la industria turística, sino que los mismos están dirigidos a cubrir áreas de trabajo consideradas de primera necesidad.

3.4. Instituciones, organismos vinculados al sector turístico

3.4.1. Instituciones y organismos provinciales

Ministerio de Turismo y Culturas: dirigido por el Ministro de Turismo y Culturas Sr. Gustavo Luna.

Secretaria de Turismo de la Provincia: dirigido por el Secretario Sr. José Rosa.

CO.PRO.TUR: creado bajo ley n° 7543 – Pcia. de La Rioja. Colegio de Profesionales en Turismo (CO.PRO.TUR). Regula y establece los derechos y obligaciones de los profesionales de turismo. En referencia al ejercicio profesional se considera ejercicio de la profesión en turismo a tareas que requieran de la aplicación de los principios o conocimientos inherentes a la actividad turística.

Bajo la misma ley se consideran profesionales en Turismo a:

- I. Licenciados en Turismo
- II. Técnicos en Turismo
- III. Guías en Turismo
- IV. Idóneos en Turismo (No son egresados de universidades ni de institutos estatales o privados, pero llevan una actividad relacionada por el turismo, no menor a 10 (diez) años y suficientemente reconocidos en el territorio provincial) (CO.PRO.TUR., 2003).

3.4.2. Instituciones y organismos departamentales de Famatina

Secretaria de Cultura, Turismo y Desarrollo Local del Departamento Famatina: dentro de esta se desprende la Jefatura de Turismo y Patrimonio Cultural.

Cámara de Turismo: nuclea a los privados vinculados al sector, como ser hoteleros, gastronómicos, prestadores de servicios, entre otros.

3.4.3. Instituciones y organismos departamentales de Chilecito

Secretaría de Turismo del Departamento Chilecito: su secretario a cargo es el Sr. Matías Vaca. De la secretaría dependen la Dirección de Comunicación, la Dirección de Turismo y una jefatura de despacho.

Cámara de Turismo: nuclea a los privados vinculados al sector, como ser hoteleros, gastronómicos, prestadores de servicios, entre otros.



4. Descripción y análisis del estado y las condiciones actuales y futuras de la demanda laboral, su nivel de satisfacción, perfil de recursos empleados, competencias y responsabilidades operativas asignadas.

La actividad turística en la actualidad es considerada por los entes internacionales especializados en la materia como una nueva oportunidad para la generación de nuevos puestos de trabajo y para mejorar la calidad de vida de las comunidades anfitrionas.

El turismo es un fenómeno social que actualmente abarca el mundo entero desde el punto de vista geográfico y todos los estratos y grupos sociales (Barretto, 2007). Son muy pocos los sitios a nivel mundial que hoy por hoy no reciban turistas, y si bien no todas las personas se conforman como turistas en algún momento, si se ven afectadas por el mismo al recibirlos en sus sitios de origen.

Las economías regionales y locales ven en el turismo una nueva oportunidad de ingresos, que gracias al efecto multiplicador que este provoca, los beneficios económicos no solo recaen sobre los prestadores de servicios turísticos, sino que también en forma de cascada vuelca beneficios en otros sectores de la economía.

Para centrarnos en la demanda laboral, debemos previamente analizar cómo se conforma la industria turística. Nos enfocaremos en 4 aspectos fundamentales:

1. Alojamiento
2. Gastronomía
3. Agencias de viajes y turismo / prestadores turísticos
4. Transporte

Es necesario para cualquier ejercicio, tipo o modalidad turística tener dónde dormir, dónde comer, qué visitar, actividades recreacionales y cómo trasladarse para arribar a cada destino.

Tanto en Famatina como Chilecito, en referencia al alojamiento, debemos resaltar que la gran mayoría de los establecimientos son emprendimientos pequeños a medianos. Solo existe en la ciudad de Chilecito un hotel que forma parte de una cadena hotelera, con la categoría máxima de 5* (cinco estrellas). Al ser emprendimientos los mismos son administrados en su mayoría por sus propios dueños, contando con la contratación de personal para tareas y puestos técnicos, pero no de mando.

En el campo de la restauración sucede lo mismo, los establecimientos son emprendimientos administrados en su gran mayoría por sus propios dueños. Podríamos definir, a grandes rasgos, 2 espacios en los que se divide un establecimiento gastronómico: el sector de elaboración y preparación de los alimentos y el sector de salón, en donde se sirven y degustan los platos. Cada sector requiere de puestos y personal determinado y capacitado para tal fin.

Las AVyT (Agencias de Viajes y Turismo) y prestadores son emprendimientos administrados por sus propios dueños. En su gran mayoría los propios dueños ejercen de guías en el caso de las agencias de turismo receptivo y para los momentos de temporada alta contratan guías o personal extra de manera temporal. Debemos mencionar que este sector dentro de la industria turística es en donde se manejan mayores rangos de informalidad.

Chilecito -como se mencionó anteriormente- cuenta con agencias registradas y prestadores de servicios, pero existen prestadores que trabajan en la actividad de manera irregular, sin formalizar sus actividades y prestaciones.

En el caso de Famatina la situación se acentúa, directamente no existen agencias formales registradas, pero se comercializan excursiones y paquetes para visitar diferentes atractivos del departamento y alrededores. Esto provoca disconformidad entre el sector, sumado que, al trabajar de manera irregular, las prestaciones no se ejercen bajo los parámetros de seguridad y responsabilidad exigidos por los entes reguladores a nivel nacional.

El transporte regular que conecta los departamentos con otras localidades tiene personal fijo de servicio, los choferes deben cumplir con todos los requerimientos específicos regulados por ley para ejercer su labor.

Respaldando el análisis en un estudio ya citado anteriormente se afirma:

El sector se encuentra conformado mayoritariamente por emprendedores/as de las actividades de alojamiento, gastronomía, excursiones y guías de turismo, transporte, artesanías y otros servicios. (...) El empleo formal en hotelería, restaurantes y agencias de viaje alcanzó los 1.000 puestos de trabajo en 2017, es decir, poco menos del 4% del empleo privado registrado total de la provincia (CEPAL, 2021, p.40).

5. Tipificación y caracterización de necesidades de perfil técnico requerido, necesidades de formación, competencias y aptitudes que demanda el sector para atender las necesidades actuales y futuras de la actividad.

Con el fin de obtener una lectura clara en referencia a las necesidades de perfil técnico requerido y las necesidades de formación, competencias y aptitudes de demanda del sector turístico del Valle Antinaco – Los Colorados realizaremos una discriminación entre el Departamento Chilecito y el Departamento Famatina, debido a que cada uno responde a características intrínsecas diferentes a causa del contexto socio – económico que actualmente atraviesan y al grado de desarrollo en infraestructura que presentan.

5.1. Departamento Chilecito

Chilecito como hemos mencionado anteriormente, es la segunda ciudad en importancia de la provincia, entre la capital provincial y Villa Unión acaparan la mayor cantidad de plazas hoteleras. Además, el corredor Ruta 40 se encuentra estratégicamente ubicado, siendo la ciudad mejor equipada desde San Juan hasta Cafayate, por ser la localidad que cuenta con mayor disponibilidad de servicios: estaciones de servicio, cajeros automáticos, bancos, entre otros además de los puramente vinculados al turismo.

En cuanto a prestadores turísticos en el departamento se identifican:

	Alojamientos	Gastronómicos	Regionales	Prestadores turismo Aventura / Naturaleza	Agencias de viajes	Bodegas Tcas.
Identificados	56	40	6	7	6	3
Registrados	39%	0%	16%	57%	16%	33%

Datos suministrados por la Secretaría de Turismo de la provincia.

5.1.1. Necesidades de formación, competencias y aptitudes identificadas

Como se mencionó anteriormente, para la obtención de los datos de muestreo se aplicó la metodología de fuentes primarias. Mediante la implementación de una entrevista con preguntas abiertas se pudo recopilar la información requerida por la consultoría.

Se identifican como generalidades en el sector las siguientes características:

- Cada dueño de los emprendimientos se encarga de capacitar al trabajador contratado para el puesto que debe desempeñar.

No exigen un nivel mínimo de estudios. En varios casos los entrevistados aclararon que no lo hacen por las dificultades que afrontan al momento de contratar personal y que dichas exigencias les reduce las posibilidades de contar con mano de obra.

- Mantienen problemas comunes en relación con la fidelización de los trabajadores. Entre los problemas más recurrentes se presenta la rotación de personal. Cada trabajador dura poco tiempo en el puesto.



Sector Gastronómico:

En el sector específico de la gastronomía se identificaron necesidades puntuales tanto en el sector de elaboración y preparación de alimentos como en el sector de salón y atención al cliente.

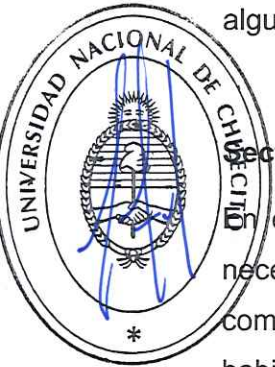
1-Sector de preparación y elaboración de alimentos: todos los establecimientos gastronómicos que fueron entrevistados coincidieron en la necesidad de reforzar capacidades vinculadas a la seguridad y la manipulación de alimentos. Se suma también una necesidad en formar ayudantes de cocina y cocineros.

2-Sector de salón y atención al cliente: todos los establecimientos gastronómicos entrevistados coincidieron en la necesidad de formar y capacitar a los mozos, tanto en aspectos referidos específicamente a la atención de mesa como también a cuestiones referidas a protocolo y ceremonial. Es en donde ellos reconocen una de las mayores dificultades en referencia a sus trabajadores, tanto por la falta de preparación como así también por la constante rotación de personal y la mayor deserción laboral que afrontan.

Esto se suma también a otras necesidades, manifestadas por la mayoría de los entrevistados, vinculadas a atención al cliente en general, tanto en sector barra como por atención telefónica para el servicio de delivery. En menor medida se habló de necesidades vinculadas de contar con personal capacitado para comunicarse en otro

idioma, mayormente en inglés, con nociones básicas para poder comunicarse con los comensales, atender en barra y tomar una comanda de turistas extranjeros.

Resulta interesante señalar que varios de los entrevistados del sector resaltan la figura del mozo como un agente transmisor de la idiosincrasia y de la cultura local. Entre los gastronómicos entrevistados, tres de ellos, resaltaron que es a los propios mozos a quienes en varias ocasiones los turistas hacen preguntas sobre atractivos o para salvar alguna consulta o duda sobre la localidad que visitan.



Sector de alojamiento:

En el área y servicio de alojamiento surgieron entre el total de los entrevistados la necesidad de contar con personal capacitado en el área de pisos o también conocido como housekeeping. Este sector es el que se encarga del servicio y limpieza de habitaciones, zonas nobles o comunes del hotel (son las que están a disposición del cliente sin ser habitaciones como ser hall, área de piscina, jardines, bares o restaurantes, entre otras) y las zonas interiores (son de uso exclusivo para el personal del hotel, como ser oficinas, almacenes, office, lavandería, entre otras).

Entre todos los puestos a cubrir dentro del área o departamento de pisos las más requeridas fueron en primer lugar el de mucamas, seguido de personal capacitado en mantenimiento de jardines y piscinas.

Entre otras capacidades requeridas por el sector surgieron: manejo de reservas y área de mostrador (comúnmente conocido con el nombre de recepcionistas) y el manejo de idiomas (nociones básicas para recibir turistas, realizar una reserva).

En menor medida surgió la necesidad de contar con personal capacitado en herramientas de ofimática.

Sector de agencias de viaje y prestadores:

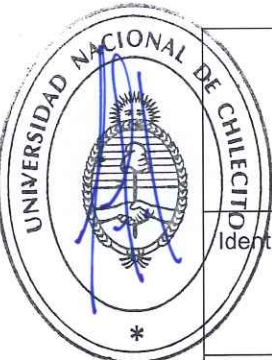
En este caso se presentaron necesidades referidas al manejo de vehículos 4x4 y capacitación de guías especializados.

El secretario de turismo reconoció otras necesidades vinculadas a: fotógrafos de oficio, diseño y manejo de páginas web, manejo de redes sociales y editores de audiovisuales.

5.2. Departamento Famatina

Famatina es uno de los destinos con un desarrollo incipiente en la provincia. Mantiene una marcada estacionalidad y los turistas en promedio no pernoctan por más de 2 noches y en muchos casos realizan excursiones y visitas en el día.

En cuanto a prestadores turísticos en el departamento se identifican:



	Alojamientos	Gastronómicos	Regionales	Prestadores turismo Aventura / Naturaleza	Agencias de viajes	Bodegas Tcas.
Identificados	18	5	5	7	1	-
Registrados	7	1	-	-	1	-

Datos suministrados por la Secretaría de Turismo de la provincia.

5.2.1. Necesidades de formación, competencias y aptitudes identificadas

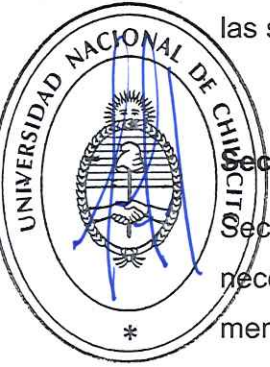
Es importante resaltar que en una primera instancia de diálogo surgieron temas e inquietudes vinculados al sector, pero no referidos específicamente al tema a investigar por la consultoría. Realizaron consultas como cuáles eran las carreras de turismo que ofrecía la UNDeC, tiempo de cursado y perfiles de cada carrera. También se conversó sobre temas referidos al CO.PRO.TUR. y la diferencia entre un idóneo en turismo y un profesional.

En cuanto a las necesidades de formación, competencias y aptitudes requeridas surgieron en primera instancia oficios vinculados a necesidades básicas:

- Albañilería
- Herrería
- Carpintería
- Tapicería
- Electricista
- Plomería

La mayoría de la concurrencia afirmó que tienen grandes dificultades para conseguir personal capacitado en esos oficios y que en muchos casos deben resolver esa falta con personal de la ciudad de Chilecito, lo cual les resulta más costoso e implica mayor demora. También en menor medida mencionaron la falta de personal técnico en refrigeración, tanto en reparación de heladeras como aires acondicionados.

Adentrándonos en la temática específica de la consultoría, a continuación, se identifican las siguientes necesidades de formación.



Sector gastronómico:

Sector de preparación y elaboración de alimentos: entre los gastronómicos surgió la necesidad de contar con personal capacitado para ayudantes de cocina y cocineros. En menor medida se mencionó la necesidad de la seguridad y manipulación de alimentos.

Sector de salón y atención al cliente: todos los entrevistados coincidieron en la necesidad de formar y capacitar mozos, reconocen en la figura del mozo la cara visible de los establecimientos gastronómicos y de la importancia que este reviste para brindar un buen servicio al comensal.

Sector de alojamiento:

Entre las prioridades identificadas de formación surgieron la figura de la mucama, lavadoras y planchadoras, todas pertenecientes a la misma área de servicio que es pisos o housekeeping. Otra capacidad requerida fue la de jardinería y mantenimiento de espacios comunes de los alojamientos.

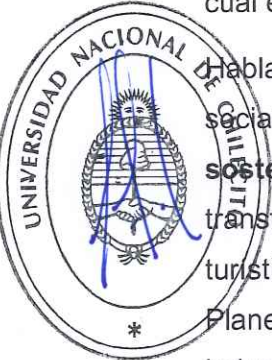
La figura del conserje y recepcionista también fueron puntos de atención, manifestando la necesidad de contar con personal capacitado para tales puestos como así también para atención de clientes en general y el manejo de reservas.

El manejo de idiomas fue otro aspecto remarcado como una necesidad al igual que el manejo de herramientas de ofimática, marketing y redes sociales.

Como aspecto trascendental surgió la inquietud de cómo se llevarían adelante el dictado de los cursos de capacitación del Centro de Oficios, manifestando de manera sustancial **lo dificultoso que representa para ellos el traslado** hasta la Universidad Nacional de Chilecito por una cuestión tanto de costos, disponibilidad de tiempo, distancia y medios de traslados.

6. Conclusiones y propuestas de líneas de acción

El turismo en la actualidad se ha conformado como un factor de desarrollo local, el cual otorga oportunidades laborales y de mejoras en la calidad de vida de las comunidades anfitrionas. Al mismo tiempo, es un móvil para la protección y conservación de los patrimonios culturales y naturales, siendo estos el insumo principal, la materia prima del cual el turismo se nutre.



Hablar de turismo y desarrollo local es hoy abrir una ventana de beneficios económicos, sociales y culturales. Pero para que esto funcione y podamos hablar de un **turismo sostenible** es necesario contar con políticas públicas que acompañen la decisión de transformarse en un destino turístico, para que de esa forma mejoren las prestaciones turísticas, la infraestructura de base y de apoyo y las conectividades y el transporte. Planes y programas no solo derivados de los entes gubernamentales que organizan la industria, sino también de las instituciones y los organismos de peso que interactúan en cada sociedad.

Para la ocasión, la decisión de crear el Programa Universitario de Oficios y Formación Técnico Profesional de la Universidad Nacional de Chilecito y poner el foco en el turismo, como uno de los cuatro ámbitos a abordar en esta primera instancia, abrirá nuevas oportunidades para aquellos que necesiten una salida laboral rápida, pero al mismo tiempo colaborará con los emprendedores que requieren de mano de obra calificada para mejorar sus servicios y atenciones a los turistas. Un trabajo y una decisión de esta Casa de Altos Estudios que colaborará para mejorar el sistema turístico en su totalidad, atendiendo a las necesidades del sector.

Por todo lo antes expuesto y en base a toda la información y análisis recabado por esta consultoría, es que se propone las siguientes líneas de acción:

6.1. Contenidos transversales sugeridos para las propuestas de formación

Independientemente del curso que se decida dictar para dar inicio al Programa Universitario de Oficios y Formación Técnico Profesional se sugiere que cada curso diagramado y dictado contenga contenidos transversales vinculados a:

- Turismo y su importancia como factor de desarrollo local
- Turismo y su vinculación con el patrimonio cultural y natural
- La importancia que reviste la figura del turista / visitante / cliente como el protagonista de la acción comercial

6.2. Cursos formativos específicos sugeridos a partir del relevamiento

En el área de alojamiento se sugiere:

- Curso formativo de oficio para el departamento de pisos, con énfasis en el rol de las mucamas, con contenidos teóricos y prácticos que permitan en un período corto de tiempo recibir la capacitación apta para desenvolverse en este ámbito laboral.
- o Curso formativo de oficio para el departamento de recepción y área de reservas, con contenidos teóricos y prácticos que permitan en un período corto de tiempo recibir la capacitación apta para desenvolverse en este ámbito laboral.
- o Curso formativo de oficio para el departamento de servicios generales o área de mantenimiento de un hotel, poniendo el foco en jardinería y poda.

Para ambos cursos se sugiere formar sobre nociones básicas de hotelería, la función del hotel, organigrama clásico de un hotel y la vinculación entre cada departamento.

En el sector gastronómico se sugiere:

- Curso formativo de oficios para la seguridad y manipulación de alimentos en el sector de elaboración y preparación de alimentos.
- Curso formativo de oficio para mozos, con contenidos teóricos y prácticos que permitan mejorar la atención al cliente en el salón, incluyendo nociones básicas de protocolo y ceremonial.

Otros cursos que podrían tener impacto positivo en el sector:

- Curso de nociones básicas en herramientas de ofimática.
- Curso de nociones básicas para el manejo y gestión de redes sociales.
- Curso de nociones básicas de inglés técnico, dirigido al sector gastronómico y hotelero.



7. Referencias bibliográficas

- Amparo Sancho (dirección) (1998-2000). " Introducción al Turismo" –OMT. Cap.1 y 2. Ed. Mundiprensa.
- Báez Casillas, S. (2015). Hotelería (Cap. Departamento de Mantenimiento - Ama de Llaves y Lavandería). 4a. ed. Grupo Editorial Patria.
- Barreto M. (2007). Turismo y Cultura. Relaciones, contradicciones y expectativas. ACA y Pasos, RTPC.
- CO.PRO.TUR. (2003). ley n° 7543 de creación del Colegio de Profesionales en Turismo.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), (2021). "La Rioja en el siglo XXI: desafíos y oportunidades para su transformación productiva", Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/164; LC/BUE/TS.2021/5), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Kotler, P., Bowen, J., Makens, J., Rufín Moreno, R., Reina Paz, M.D. (2004). Marketing para Turismo. 3ª edición. ISBN: 84-205-3895-7.
- Ministerio Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Subsecretaría de Planificación, Estudios y Estadísticas (2019). "Informe de Diagnóstico Laboral". Provincia de La Rioja.
- Secretaría de Política Económica, Subsecretaría de Programación Microeconómica (SSPMicro) (2018). "Informes Productivos Provinciales". Ministerio de Hacienda de la Nación.
- Secretaria de Turismo, Municipalidad de Chilecito (2022). Departamento Chilecito - Listado de Servicios. <https://turismo.municipalidadchilecito.gob.ar/>

