

Turismo, pandemia ¿y después? Desafíos de la formación profesional en un nuevo escenario

Tourism, Pandemic, and Then? Challenges of Professional Learning in a New Context

María Levalle y Sofía Perotti

María Levalle es docente e investigadora de la Escuela de Relaciones Internacionales y de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Universidad Nacional de Rosario, Argentina.
E-mail: maylevalle@hotmail.com

Sofía Perotti es docente e investigadora de la Escuela de Ciencia Política y de la Licenciatura en Turismo, Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Universidad Nacional de Rosario, Argentina.
E-mail: sofia.perotti@fcpolit.unr.edu.ar

resumen

El presente artículo tiene como objetivo reflexionar sobre la formación de los profesionales del Turismo en la Universidad Pública frente al desafío de la pandemia de Covid-19. A tal efecto, describiremos las principales problemáticas que enfrenta la actividad turística en este escenario inédito de incertidumbre y transformación. Consecuentemente, propondremos algunas consideraciones sobre la tarea de enseñar, investigar y aprender en materia de turismo, teniendo en cuenta el rol de los futuros profesionales en la reconfiguración de la actividad.

summary

This article aims to reflect on the learning process of tourism professionals at the Public University, in the new context of Covid-19 pandemic. To this end, we will describe the main problems that tourism activity faces in this unprecedented scenario of uncertainty and transformation. Consequently, we will propose some considerations on the task of teaching, researching and learning in tourism, taking into account the role of future professionals in the reconfiguration of the activity.

palabras clave

turismo / pandemia / formación / actividad profesional

keywords

tourism / pandemic / learning / professional activity

*El futuro llegó hace rato / Todo un palo, ya lo ves / Veámoslo un poco con tus
ojos / El futuro ya llegó*
Indio Solari y Skay Bellinson (1987)

El presente artículo se propone compartir con los lectores y las lectoras algunas consideraciones en torno a la formación de profesionales del Turismo en la Universidad Pública frente al desafío que supone la pandemia de Covid-19. A tal efecto, reflexionaremos, en primer lugar, sobre las principales problemáticas que enfrenta la actividad turística en este escenario inédito de incertidumbre y transformación que ha planteado un antes y un después para el sector. Consecuentemente, propondremos algunas ideas sobre la tarea de enseñar, investigar y aprender en el campo turístico, y acerca del rol de los futuros profesionales en la reconfiguración de la actividad.

A comienzos del presente año, 2020, la Licenciatura en Turismo de la Universidad Nacional de Rosario se encontraba iniciando su tercer año de implementación, con una cohorte que realizaba los primeros pasos del Ciclo Superior de la carrera. Es decir, estudiantes que en 2021 cursarán el cuarto y último año, próximos a convertirse en la primera camada de graduados y graduadas en nuestra casa de estudios. En este contexto, el turismo pasó de ser una de las principales actividades de la economía global a ser una actividad detenida por completo y en todo lugar, con lejanas perspectivas para su restablecimiento. De acuerdo con los datos brindados por la ONU en su Informe de Políticas titulado “COVID-19 and Transforming Tourism” (2020), para 2019 el turismo representaba el tercer lugar en las exportaciones a nivel mundial, y uno de cada diez empleos en todo el mundo. El impacto crítico de la pandemia se manifestó dramáticamente en la cancelación generalizada de vuelos, reservas y excursiones, en el cierre de hoteles, hospedajes y alojamientos de todo tipo, así como de espacios culturales, de entretenimiento y gastronómicos. En consecuencia, dicho impacto se tradujo en la pérdida de millones de empleos a nivel global. Más precisamente, las estimaciones de la Organización Mundial del Turismo indicaban, para junio de este año, el riesgo de perder alrededor de cien millones de empleos, muchos de ellos provenientes de pequeñas y medianas empresas, así como micro-empresarios, en gran parte desempeñados por mujeres y jóvenes, muchas veces en condiciones de informalidad y vulnerabilidad.

La pandemia reactualizó el argumento de Álvarez Sousa (2004: 15) cuando señala que entender los cambios, tendencias y desafíos del turismo requiere estudiar las transformaciones que acontecen en esa sociedad que condiciona al turismo. De esta manera, los factores que más condicionan al sistema turístico provienen de elementos exógenos al propio sistema, antes que de sus acciones endógenas. En este sentido, como vemos, la actividad turística se vió afectada como pocas, y el horizonte que se vislumbra es difuso. Estamos en un contexto en el que ni siquiera puede realizarse *intra-turismo* (De Diego Ruiz, 2009), porque los museos, los parques y los espacios culturales se encuentran cerrados. La actividad turística, entonces, no pudo hacer más que proyectar casi a ciegas lo que será: delinear protocolos

y rediseñar procesos fue la primera tarea. En adelante, la inventiva debe ir más allá de la oferta de viajes y experiencias, pues es necesario asegurar las condiciones sanitarias adecuadas para disminuir el riesgo de contagio, así como también para que usuarias y usuarios de los servicios se sientan seguros. Se trata de pensar un nuevo turismo más cuidado, pero, ¿seremos capaces de que ese cuidado no devenga en control? Duccio Canestrini se preguntaba, allá por el año 2009, cómo serían los turistas del futuro: “¿Viajaremos más libres o más controlados? ¿Como personas adultas y responsables o como niños protegidos e irresponsables? (...) ¿Viajaremos en un mundo aún lleno de diversidad, o ya casi todo igual?” (2009: 11). El futuro llegó, y es momento de pensar qué turismo propondremos. Pretendemos poner el foco en la importancia de una mirada despierta, perspicaz y abierta a la diversidad por parte de los y las turistas. Sabemos que hoy el cuidado y la puesta en práctica de protocolos –ayer inimaginables– es imprescindible. El desafío radica en ir tensando las cuerdas de ese equilibrio inestable para crear maneras más responsables de hacer turismo, pero no por eso menos libres; más cuidadas, pero no en todos los casos controladas; más seguras y sustentables para las personas y para el planeta.

En este marco, la reparación del medio de vida para millones de familias que dependen del sector turístico constituye una prioridad. Como señalábamos, la necesidad de innovar siempre existe en el campo turístico, pero ahora esa innovación es un requisito excluyente para subsistir. Hablamos de innovación como un cambio incremental o radical de las estructuras existentes –un producto, un área, un proceso–, orientado a los fines de solucionar un problema complejo, un déficit o una debilidad, y generar así un beneficio para la comunidad. Desde esta perspectiva, la innovación requiere de la colaboración y articulación de los actores involucrados en un entorno favorable. Es decir, no se reduce a una mera idea, sino que representa un proceso abierto y complejo, del cual se esperan impactos y resultados. Es en este sentido que Álvarez Sousa destaca la necesidad de complementar estrategias públicas y privadas para favorecer la innovación en el sector turístico: “La acción de innovación que una organización pública o privada dedicada al turismo pueda desarrollar, dependerá del contexto donde se implemente, no teniendo las mismas probabilidades si existe o no un entorno proclive, favorecedor de la innovación, o no” (Álvarez Sousa *et al.*, 2008: 27). De esta forma, la reconfiguración post-pandemia del sector turístico y sus estrategias de innovación frente a los desafíos planteados no han de ser iniciativas individuales o exclusivas, sino necesariamente fundadas en la capacidad de articulación de la diversidad de actores del sector.

En un contexto en el que el turismo sustentable comenzaba a ganar terreno, podemos preguntarnos si no es el momento de apostar por opciones turísticas menos nocivas para el medio ambiente y para las poblaciones locales. Debemos tener en cuenta que ya no podrán reproducirse algunas situaciones, como la de un contingente de turistas encimados tomando fotografías en la Garganta del Diablo, o doscientos turistas al unísono entrando a una sala de un museo, para observar de cerca la misma obra de 77x53cm. Si analizamos la adaptabilidad a los cambios exógenos, podemos observar cómo las plataformas vinculadas con la actividad turística buscan mantener el contacto con sus potenciales consumidores, al ofre-

cerles crédito disponible para alojamiento, pasajes a mitad de precio, estadías en hoteles y más, porque no se sabe cuándo, no se sabe cómo y mucho menos con quiénes podrán llevarse a cabo estas experiencias. Sin embargo, si algo *saben* las plataformas es inmiscuirse allí donde la ansiedad se esconde. La incertidumbre de cada día es tal, los cambios de una fase a otra son tan volátiles, las cosas pueden cambiar tanto que, quizá, para una persona de clase media, tener reservada una semana en un destino que no conoce *para cuando todo esto acabe* puede llegar a saciar, al menos superficialmente, esas ansias de saber algo del futuro.

Si nos enfocamos en una solución más colectiva e institucional, que involucre a la mayor parte de los actores afectados en nuestro país, podemos mencionar la sanción de la Ley 27.563, de sostenimiento y reactivación productiva de la actividad turística nacional, que, de implementarse, aminorará algunos de los males atravesados por todo el sector en este contexto. La Ley cuenta con incentivos para la oferta y para la demanda, como bonos para los consumidores de servicios turísticos nacionales, o el reintegro del 50% del valor del producto o servicio adquirido en preventa; reducción de las contribuciones patronales; prórrogas en pagos de impuestos; y asistencia económica para garantizar la continuidad de los puestos de trabajo del sector. Todas estas medidas necesarias reflejan el complicado momento en el que se encuentra el sector. En el mismo sentido, dichas medidas han sido contempladas a nivel provincial y municipal. Lo que aún es poco viable hacer, incluso desde el Estado, es planificar una acción a largo plazo, porque la incertidumbre impide proyectar un escenario factible. Aquí es donde las ciencias sociales pueden llegar a realizar su aporte, a partir de la construcción de diversos escenarios plausibles y de las consecuentes acciones y políticas que podrían llevarse adelante en cada caso.

Frente a este panorama, cabe preguntarnos: ¿de qué manera orientar el proceso de aprendizaje de los y las estudiantes de Turismo? ¿Cómo brindarles herramientas teóricas, prácticas y metodológicas para que formen parte de la reconstrucción del sector turístico? El propio turismo se encuentra en una reconfiguración de sus conceptos, teorías, organizaciones y estrategias. La Universidad, por su parte, garantizó un eficiente sistema –la Plataforma Comunidades UNR– que permitió dar curso a los procesos educativos y las actividades académicas en el marco del aislamiento. Si bien la Plataforma Comunidades UNR ya funcionaba con anterioridad, se constituyó en muy poco tiempo en el escenario sobre el cual se centraron las actividades de acompañamiento pedagógico virtual. En este sentido, pasó de registrar un tráfico de ochocientos usuarios por día a un tráfico de treinta mil usuarios diarios luego del mes de marzo de 2020. Cabe destacar que en modo alguno esta herramienta sustituye la presencialidad, ese valioso encuentro dialógico entre docentes y estudiantes en el aula, o las distintas actividades y encuentros que dan esencia a la vida universitaria. Justamente por eso, en tiempos de pandemia y aislamiento social, entendemos que la Plataforma resulta una herramienta que, en interacción con otras, permitió sostener el vínculo pedagógico, desarrollar los contenidos, organizar encuentros, responder consultas, así como evaluar y promover el avance de los y las estudiantes en el cursado de la carrera. Este recorrido ha

contado con un notable compromiso por parte de los y las docentes. Dio lugar a un valioso proceso de aprendizaje colectivo e institucional, a través del desarrollo e implementación de nuevas herramientas y estrategias pedagógicas, nuevas modalidades de evaluación, y nuevas prácticas para la defensa de trabajos finales y tesis. En el caso de la Licenciatura en Turismo, por ejemplo, todas las asignaturas del tercer año, el primero del Ciclo Superior de la carrera en sus dos orientaciones, tuvieron su primera implementación en el presente año bajo la modalidad de acompañamiento virtual.

En este marco, la recuperación y desarrollo post-pandemia del sector turístico es quizá el mayor desafío profesional de los nuevos graduados en los próximos años, y también para quienes nos desempeñamos en los espacios de formación de dichos profesionales. Por ello, lejos de transmitirles un ánimo incierto respecto de las oportunidades laborales y el futuro de la actividad para destinos, prestadores, turistas y trabajadores, queremos reforzar justamente la mirada opuesta. Buscamos promover, de esta manera, la capacidad de hacernos preguntas una y otra vez; cuestionar lo existente, lo usual, lo que aparece como dado, para pensar críticamente los fenómenos sociales en su proyección histórica. Intenamos desnaturalizar dichos fenómenos y procesos para dar cuenta del carácter de construcción social de lo que nos acontece, apropiándonos de la posibilidad de transformar nuestra realidad.

La recomposición del sector luego de la pandemia necesariamente requerirá de profesionales con una formación integral y compleja, capaces de motorizar nuevas preguntas, procesos innovadores y emprendimientos creativos. Requerirá, a su vez, de profesionales con responsabilidad ambiental, perspectiva de género, compromiso social y solvencia técnica. Estos futuros profesionales deberán ser capaces de idear y poner en juego nuevas tecnologías, de comprender y articular los canales de diálogo entre Estado y mercado, de impulsar nuevas y mejores formas para garantizar el turismo como derecho en un sentido sostenible, seguro, accesible y equitativo, sea cual sea la inserción laboral que construyan y elijan: grandes empresas, emprendimientos propios, organizaciones de la sociedad civil, asociaciones mixtas, el sector público en sus diversas agencias y escalas o el ejercicio independiente de la profesión.

Al promediar estas páginas, cobra sentido retomar una pregunta que atraviesa permanentemente nuestros debates, clases e indagaciones: ¿el turismo es una fuente inagotable de beneficios sociales y económicos? ¿O más bien el turismo es una seria amenaza, que implica la destrucción del equilibrio ambiental y la mercantilización de la cultura?

Aquí es donde volvemos a destacar el valor de las herramientas del pensamiento social para quien se está formando como profesional del turismo en la Universidad Pública. Porque, frente a posiciones extremas como “turismo-solución” o “turismo-destrucción”, pareciera que no tenemos opciones, que no tenemos lugar, que no tenemos nada que hacer. Sin embargo, consideramos que siempre es posible acercarnos a la realidad social con una mirada crítica, para dar cuenta de sus desafíos, y aportar, así, a la resolución colectiva de sus problemáticas. De esta

forma, podremos transformar nuestro medio a través de los proyectos y acciones que consideremos estratégicos, valiosos, oportunos. Si tenemos en cuenta las contradicciones presentes en el campo turístico, seremos capaces hacer de nuestro desarrollo profesional una actividad socialmente relevante, capaz de generar empleo, fortalecer la identidad local y expresar ideas innovadoras.

No trabajamos en el vacío, sino en contextos crecientemente complejos, diversos y cambiantes. En este marco, los conceptos de las ciencias sociales nos brindan algo muy importante: herramientas para poder entender la sociedad, hacia dónde va, cómo cambia, qué relaciones y contradicciones están presentes, qué problemas o factores de riesgo existen, qué aspectos priorizar para tomar las decisiones necesarias. Pensemos en las dos orientaciones de la carrera, donde la toma de decisiones es una actividad fundamental, tanto para la administración como la planificación turística. En este sentido, los conceptos de las ciencias sociales revisten gran importancia para pensar/nos críticamente, para comprender la relación entre la experiencia individual y la dimensión colectiva de los fenómenos sociales, formular proyectos, tomar decisiones. ¿Qué buscarán los y las turistas que comiencen a viajar luego de la pandemia? ¿Qué necesitan las comunidades locales, los prestadores, los trabajadores y trabajadoras del sector? ¿Cómo construir propuestas sustentables, equitativas, accesibles y económicamente viables en nuestro territorio? ¿Cómo innovar para poner en valor el patrimonio natural, histórico y cultural de nuestro entorno y, así, promover el turismo de cercanía? ¿Cómo traducir esta oportunidad en propuestas concretas para la recreación, el descanso, el enriquecimiento cultural, el aprendizaje, el disfrute, la convivencia, la empatía, la diversidad en un entorno seguro? ¿Cómo fomentar que parte de la población que nunca pudo viajar pueda disfrutar de esta experiencia, de este derecho? ¿Cómo incorporar crecientemente la voz de las mujeres y las disidencias sexuales en las narraciones, los destinos y los espacios de decisión en materia de turismo?

En este sentido, podemos ver que las preguntas son muchas, los desafíos son serios, las oportunidades son diversas, y hay que construirlas. La innovación y la creatividad son una herramienta fundamental para ello, y tienen un enorme valor cuando se implementan en beneficio de la comunidad. Desde los espacios universitarios tenemos una gran responsabilidad de promover esta capacidad y comprometernos desde nuestro lugar en la construcción de lo común.

Bibliografía

- Álvarez Sousa, A. (2004). Cambio Social y ocio turístico en el siglo XXI. *VIII Congreso Español de Sociología: transformaciones globales: confianza y riesgo. Grupo: turismo, ocio y deporte*, 15-44. Disponible en: <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/11287>
- Álvarez Sousa, A. et al. (2008). Innovación turística: perspectivas teóricas y objetos de estudio. *Rotur/revista de ocio y turismo*, N° 1, 19-50. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2701283>
- Canestrini, D. (2009). *No disparen contra el turista. Un análisis del turismo como colonización*. Barcelona, España: Edicions Bellaterra.
- CEPAL (2020). Informes COVID-19. Medidas de recuperación del sector turístico en América Latina

y el Caribe: una oportunidad para promover la sostenibilidad y la resiliencia. Disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45770/1/S2000441_es.pdf

De Diego Ruiz, P. (2009). Intraturismo y ocio rápido. Potencia y simulación. En M. Cuenca Cabeza y E. Aguilar Gutiérrez (Eds.), *El tiempo del ocio: transformaciones y riesgos en la sociedad apresurada*, pp. 131-150. Bilbao, España: Universidad de Deusto.

OMT (2020). UNWTO World Tourism Barometer (English version), Vol. 18, Issue 2. Disponible en: <https://doi.org/10.18111/wtobarometereng>

ONU (2020). Informe de Políticas *COVID-19 and Transforming Tourism*. Disponible en: <https://unsdg.un.org/es/resources/informe-de-politicas-covid-19-y-la-transformacion-del-turismo>

María Levalle y Sofía Perotti, "Turismo, pandemia ¿y después? Desafíos de la formación profesional en un nuevo escenario". Revista *Temas y Debates*. ISSN 1666-0714, año 24, número especial, julio-diciembre 2020, pp. 459-465.