

**Universidad Nacional
de San Martín**

Universidad Nacional de San Martín

Escuela de Economía y Negocios

Licenciatura en Turismo

Trabajo Final de Práctica Profesional

**LA DESPROFESIONALIZACIÓN DE
LOS GUÍAS DE TURISMO.**

El caso del Museo Histórico del Ejército Argentino

Autora: Mariana Belén del Valle Moyano.

Tutora: Lic. Laura Risso.

Fecha de presentación: Septiembre 2021.

Legajo: EYN-11833

➤ **Resumen**

En el presente trabajo se busca describir la manera que sucede la desprofesionalización de los Guías de Turismo y como accionar para evitarlo. Se elaboraron una serie de lineamientos en relación a los guías, su significación para el Turismo y la necesidad de que su contratación sea en virtud a su formación académica. Además, como caso de estudio se plantea al Museo Histórico del Ejército Argentino siendo de interés analizar el motivo por el que el establecimiento no posee en su personal guías profesionales con título oficial. Se elaboraron propuestas para ayudar a profesionalizar el sector de Visitas Guiadas del mismo, demostrando que el museo tiene posibilidades de adecuar su personal incorporando guías formados académicamente que optimicen la difusión de su patrimonio, verdadera razón de ser de su existencia.

Para realizar este trabajo, se efectuaron doscientas cincuenta encuestas y dos entrevistas al personal del museo, con el fin de obtener más información y lograr realizar un análisis de la problemática. El mismo consta de 5 capítulos: Introducción, marco teórico, desarrollo, análisis del MHEA y conclusiones. Asimismo, cuenta con una sección de Bibliografía y Anexos.

➤ **Palabras Claves**

Guías de Turismo - Formación Profesional - Desprofesionalización - Intrusismo Profesional - Museo Histórico del Ejército Argentino

ÍNDICE GENERAL

Resumen.....	1
Palabras Claves.....	1
Capítulo 1: Introducción.....	4
1.1. Hipótesis.....	5
1.2. Objetivos.....	5
1.3. Fundamentación.....	6
1.4. Metodología.....	7
1.4.1. Tipo de Investigación.....	7
1.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....	8
1.5. Estado de Arte.....	9
Capítulo 2: Marco Teórico.....	12
2.1. Concepto de turismo.....	13
2.2. Formación profesional.....	13
2.3. Guía Profesional de Turismo.....	15
2.3.1. Definiciones.....	15
2.3.2. Origen y antecedentes.....	17
2.3.3. Guías de Turismo en Argentina.....	19
2.3.4. Funciones.....	20
2.3.5. Tipologías.....	21
2.3.5.1. Guías de Museos.....	23
2.4. Museos.....	25
2.4.1. Definiciones.....	25
2.4.2. Origen y antecedentes.....	26
2.4.3. Tipologías.....	27
2.4.3.1. Museos Históricos.....	31
2.5. Regulación.....	32
Capítulo 3: Desarrollo.....	35
3.1. Formación Profesional.....	36
3.1.1. Introducción.....	36
3.1.2. Historia de la formación profesional en Turismo.....	37
3.1.3. Titulaciones en Turismo.....	38

3.1.4. Establecimientos de formación académica.....	41
3.1.5. Plan de estudios de los Guías de Turismo.....	45
3.1.6. Perfil profesional del Guía de Turismo egresado.....	47
3.1.7. Registro de guía de turismo.....	48
3.2. Intrusismo de la profesión.....	49
3.2.1. Introducción.....	49
3.2.2. Rol en el turismo.....	50
3.2.3. Consecuencias del intrusismo profesional.....	53
3.2.4. Erradicación del intrusismo.....	54
3.3. Análisis de las encuestas.....	56
Capítulo 4: Museo Histórico del Ejército Argentino.....	69
4.1. Ubicación.....	71
4.2. Reseña histórica.....	71
4.3. Misión y visión.....	72
4.4. Funciones.....	72
4.5. Reconocimientos.....	73
4.6. Planteo de la problemática.....	74
4.7. Regulación de Guías de Turismo en la Provincia de Buenos Aires.....	81
4.8. Capacitaciones personal de museos.....	82
Capítulo 5: Conclusiones.....	85
5.1. Consideraciones finales.....	86
Bibliografía.....	89
Anexos.....	97

CAPÍTULO 1:

INTRODUCCIÓN

1.1. Hipótesis

- Existe una desprofesionalización del guía de turismo que se da en todos los ámbitos donde se desempeña.
- La erradicación del intrusismo profesional solo se puede lograr a partir de: la comprensión colectiva de la actividad del guía de turismo, el reconocimiento social y legal de su desprofesionalización y un marco legal que controle y regule la actividad.
- El Museo Histórico del Ejército Argentino tiene posibilidades claras y factibles de incorporar guías formados académicamente.

1.2. Objetivos

➤ Objetivo General

- Describir y comprobar la manera en que se desarrolla la desprofesionalización de los Guías de Turismo formados académicamente a fin de valorizar y profesionalizar la actividad.

➤ Objetivos Específicos

- Definir aquellos conceptos relacionados a la temática a fin de lograr una mayor comprensión de la misma.
- Describir de qué manera ocurre el intrusismo profesional en la actividad.
- Determinar en qué medida afecta la falta de control sobre la aplicación de la correspondiente legislación en materia de Guías de Turismo.
- Analizar en qué medida afectan los paradigmas sobre los Guías de Turismo y la cultura organizacional en el MHEA.
- Demostrar las posibilidades que tiene el MHEA de profesionalizar el sector de Visitas Guiadas.

1.3. Fundamentación

El objetivo de este Trabajo Final de Prácticas Profesionales es describir de qué manera ocurre la desprofesionalización del guía de turismo, así como también fundamentar la importancia en la contratación de Guías de Turismo que hayan sido formados académicamente para su contratación en establecimientos donde se los requiera. Sostengo la necesidad de contar con guías previamente formados y capacitados académicamente para así poder brindar un servicio de mejor calidad.

Si bien el campo de trabajo en el que uno se puede desarrollar cuando se trata de turismo es bastante amplio y el intrusismo profesional se da en distintos ámbitos laborales turísticos, considero interesante abordar puntualmente la desprofesionalización de los Guías de Turismo. Esto se debe a que, parte del desarrollo del trabajo será basado en mi experiencia laboral en el Museo Histórico del Ejército Argentino (MHEA), en el cual haré hincapié como caso de estudio.

En este momento me desempeño como Guía de Turismo profesional con título habilitante en el Museo Histórico del Ejército Argentino desde el año 2016, en el sector de Visitas Guiadas de la División de Educación. Desde su creación en 1993 hasta el día de la fecha, el sector de Visitas Guiadas nunca ha tenido asignado recursos humanos acordes a la especialidad. Debido a esto, he considerado proponer esta temática con el fin de analizar los motivos por lo que se da esta carencia de contratación de Guías de Turismo profesionales en todos los ámbitos donde se los contrate, además de ejemplificar quienes son y de qué manera actúa la competencia desleal de esta actividad, producida por aquellos que ejercen sin contar con la habilitación necesaria.

Si bien la actividad se encuentra regulada por leyes nacionales y provinciales, el intrusismo profesional dentro de los Guías de Turismo está presente, por lo que se pone en cuestión el verdadero cumplimiento de dichas leyes.

Por último, considero importante aclarar que este trabajo no apunta a poner en duda las capacidades del personal militar y civil del museo, sino a plantear, a través de mi experiencia y de las demás herramientas de recolección de datos que se utilizarán, una visión o punto de vista con el fin de no solo llamar a la reflexión sobre la verdadera gravedad de la desprofesionalización de los guías de turismo, sino además de generar un aporte a aquellos que se desempeñan en el ambiente turístico.

1.4. Metodología

1.4.1. Tipo de investigación

Existen distintos tipos de clasificación de investigaciones, pero si nos basamos en la realizada por Dankhe (1986), estas se pueden clasificar en: exploratorias, descriptivas, correlacionales y explicativas. La investigación de este trabajo según el objetivo del estudio es de tipo descriptivo y exploratorio.

En primer lugar, se acude a lo descriptivo ya que se busca describir de manera independiente los distintos conceptos a tratar en el trabajo final, lo que es una característica de este tipo de investigación según Hernández Sampieri (2006). Se podrá observar un análisis de los diversos conceptos relacionados con la desprofesionalización del guía, además de detallar todo lo que corresponda al caso de estudio.

Asimismo, también será de tipo exploratoria, ya que se explorará un problema de investigación en donde en el MHEA no se han encontrado antecedentes de estudios que hayan abordado la problemática planteada. Además, uno de los propósitos del trabajo es generar contenido para futuras investigaciones del tema elegido.

Ambas características mencionadas en este tipo de investigación seleccionada, también forman parte de la descripción de Hernández Sampieri (2006).

Por otro lado, la investigación posee un enfoque mixto en cuanto a lo cualitativo y cuantitativo que se verá reflejado en como se lleva a cabo el trabajo así como también en la manera simultánea en la que se recolectan y analizan datos cuantitativos y cualitativos sobre el problema de investigación.

1.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Como se ha mencionado anteriormente, el trabajo se basa en una investigación cualitativa y cuantitativa, en la que se utilizaron distintos instrumentos de recolección de datos.

Para empezar, en todo momento se ha acudido a material bibliográfico para dar sustento a los argumentos descriptivos. Además, se han realizado 250 encuestas de manera online con preguntas abiertas y cerradas realizadas por una muestra con variedad entre los entrevistados en cuanto a su edad, nivel de estudios y opiniones personales respecto a los Guías de Turismo. En su mayoría las preguntas fueron cerradas, ofreciendo una cantidad preestablecida de opciones y de esa manera obteniendo datos más concretos en cuanto a las respuestas. Sin embargo, algunas de las preguntas fueron abiertas con el objetivo de obtener una mayor riqueza en las respuestas para así lograr recaudar más información personal respecto a lo consultado.

Además, se realizaron dos entrevistas en profundidad al personal jerárquico del MHEA. Fueron dirigidas tanto al Director de la institución, quien posee no solo experiencia en su puesto sino capacidad de toma de decisiones sobre el mismo y también se ha entrevistado a la encargada civil del sector de Visitas Guiadas y quien su amplia experiencia en el museo ha sido de gran ayuda para aproximarse al entendimiento de la problemática planteada.

Por último, la experiencia personal en el ámbito del turismo, y específicamente en el caso de estudio seleccionado y como Guía de Turismo también han sido utilizadas como instrumentos para la realización del trabajo.

1.5. Estado de Arte

Para el análisis del Estado del Arte, me basaré en una investigación internacional y otra nacional cuyas temáticas están ligadas a los Guías de Turismo y a la inserción laboral de los profesionales egresados de turismo.

➤ Investigaciones Internacionales

Iratxe Aragón, N. (2016) en su investigación utiliza como caso de estudio a la ciudad de Barcelona y busca mostrar la realidad de los Guías de Turismo en dicha ciudad y sus necesidades como destino turístico. Por otro lado, luego de cambios en la regulación de los guías en Cataluña, en el que se anuncia que en territorio catalán se podrá ejercer la profesión libremente, el autor tiene como principal objetivo conocer el tipo de relación que existe entre el servicio de guiado turístico, la calidad y la sostenibilidad de Barcelona como destino turístico. Se plantea la importancia de la regularización de la actividad turística ya que de lo contrario puede suponer una desprofesionalización y un desconocimiento sobre la misma por las personas que a partir de ahora puedan tener acceso a ella.

En esta investigación se empleó una doble metodología de investigación cualitativa y cuantitativa con enfoque descriptivo. Además, se realizaron las siguientes muestras con distintos instrumentos de recolección de datos:

- 41 (cuarenta y uno) entrevistas a profesionales del turismo que fueron realizadas de manera presencial durante los meses de mayo, junio, julio y agosto del 2016 en la ciudad de Barcelona.
- 251 (doscientas cincuenta y uno) encuestas con 17 (diecisiete) preguntas cada encuesta, en inglés y castellano a los usuarios de servicios de guiado

en la ciudad de Barcelona. Del total de las encuestas, 187 (ciento ochenta y siete) se realizaron de manera personal a los turistas, y 64 (sesenta y cuatro) de manera online.

En sus conclusiones, Iratxe Aragón confirma la estrecha relación que existe entre los Guías de Turismo formados académicamente con la calidad y sostenibilidad que, en conjunto, pueden convertir en un factor de éxito al destino turístico donde se lo emplee. Se remarca la importancia de un trabajo en conjunto entre la empresa privada y la administración pública con el fin de generar un mejor sistema de regulación, control y desempeño de la actividad guiada.

➤ Investigaciones Nacionales

En este caso, Benitez, G. (2014) tiene como objetivo en su investigación dar a conocer la inserción laboral de los profesionales de turismo graduados de la Universidad Nacional del Sur (UNS). En el trabajo se empleó una doble metodología de investigación cualitativa y cuantitativa. Se realizaron encuestas online a los egresados de turismo de la UNS en relación a su incorporación en el mercado laboral. Desde la creación de la carrera de Licenciatura en Turismo en dicha universidad, se graduaron 190 (ciento noventa) alumnos, de los cuales se han realizado encuestas a 92 (noventa y dos) de ellos; lo que supone haber encuestado a un 48,45% de los alumnos egresados.

La autora, para sus conclusiones, hace relación con las hipótesis previamente planteadas y confirma la dificultad con la que se encuentran los egresados de turismo de la UNS a la hora de encontrar empleo en el sector turístico. Explica que esto no solo se debe a la escasa oferta de empleo en el rubro y por la saturación del mercado, sino que cuestiona a las agencias de Bahía Blanca por ser poco demandantes de Licenciados en Turismo, generando una falta de interés hacia los profesionales egresados.

Esto último mencionado, considero que es de interés en relación al tema elegido para este TFPP, en donde se puede observar que la desprofesionalización y el intrusismo no solo se da con los Guías de Turismo sino también con distintos sectores dentro del rubro.

CAPÍTULO 2:

MARCO TEÓRICO

2.1. Concepto de turismo

Es complejo llegar a un concepto unívoco de turismo por la multiplicidad de factores desde donde puede ser estudiado. Sin embargo, la Organización Mundial de Turismo (OMT)¹ (1994) ofrece la siguiente definición: “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros”. En cuanto al mencionado “entorno habitual”, en 1995 la misma organización establece que se trata de una cierta zona que se encuentra alrededor del lugar de residencia sumado a los espacios que una persona pueda visitar con regularidad.

Sancho (2002), luego de realizar un análisis de las distintas definiciones de Turismo que fueron presentadas por varios autores, destaca ciertos elementos en común entre las mismas: el desplazamiento fuera del lugar de residencia del turista, un periodo de tiempo de estancia en el destino que no es permanente, sino más bien determinado, la inclusión del viaje hacia el destino dentro de turismo, así como también las actividades realizadas durante la estancia y que el turismo engloba a los productos y servicios que fueron creados para satisfacer el bienestar de los turistas sin importar cual sea el motivo del viaje.

2.2. Formación Profesional

Para llegar a una definición más completa de lo que es la formación profesional, se podría comenzar por dividir los términos. La Real Academia Española (RAE)² ofrece varias definiciones de “formar” pero la que más se aproxima a lo buscado es la siguiente: “Preparar intelectual, moral o profesionalmente a una persona o a un grupo de personas.”

¹ OMT: Es la principal organización internacional en el ámbito turístico creada en 1975. Está vinculada con la ONU y se encarga de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos.

² RAE: Institución española con personalidad jurídica propia fundada en 1713 cuyo objetivo es el de velar por la regularización lingüística mediante la promulgación de normativas dirigidas a fomentar la unidad idiomática.

En cuanto a la palabra profesional, la RAE la define como una persona que ejerce su profesión con capacidad y aplicación relevante, que practica habitualmente una actividad de la cual vive.

Por lo visto, al remitirse a los inicios de esta definición, que fue dada por expertos en organización y planificación de la Formación Profesional en una reunión llevada a cabo en Ginebra en el año 1967 con el auspicio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)³, podemos entender este término como todo tipo de formación designada a preparar a una persona para que pueda ejercer un empleo, sin importar si es su primera vez realizándolo o no.

La podemos entender como algo que no es un fin en sí misma, sino como un medio para desarrollar las aptitudes profesionales de la persona así como permitirle hacer uso de las capacidades que la misma presenta.

Por otro lado, a nivel nacional la Ley N° 26.058 de Educación Técnico Profesional en su Artículo 17 entrega la siguiente definición:

La formación profesional es el conjunto de acciones cuyo propósito es la formación sociolaboral para y en el trabajo, dirigida tanto a la adquisición y mejora de las cualificaciones como a la recualificación de los trabajadores, y que permite compatibilizar la promoción social, profesional y personal con la productividad de la economía nacional, regional y local. También incluye la especialización y profundización de conocimientos y capacidades en los niveles superiores de la educación formal.

Asimismo, el Artículo 8 de dicha ley describe que los propósitos específicos de la formación profesional son “preparar, actualizar y desarrollar las capacidades de las

³ OIT: Organismo especializado de las Naciones Unidas fundado en 1919 que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales.

personas para el trabajo”. Agregando que esto se logra a través de ciertos procesos que deben garantizar la capacidad de manejo de competencias sociales y profesionales, así como también la adquisición de determinados conocimientos y así lograr la inserción en un ámbito laboral.

Para finalizar, luego de analizar distintas definiciones a lo largo de la historia, Abrate (1997) llega a una interpretación en la que entiende a la capacitación laboral como un proceso de enseñaje en el que aquellas personas que tienen capacidades en determinados oficios, técnicos y docentes especializados que hayan sido previamente capacitados, educan a otros habilitándolos laboralmente para desempeñar un oficio. De esta manera, les posibilita un aumento en sus capacidades laborales o puede mejorar la calificación ocupacional que ya poseen.

2.3. Guía profesional de turismo

2.3.1. Definiciones

Existen numerosas definiciones de los Guías de turismo. En primer lugar, el Artículo 2º de la ley N°1.264 (2004)⁴ entiende por Guía de Turismo a “toda persona física que preste servicios de recepción, acompañamiento, orientación, y transmisión de información a personas o grupos en visitas y/o excursiones, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”.

Según Picazo (2014), podemos definir al Guía de Turismo como la persona que “guía a los visitantes en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio cultural o natural de una zona, poseyendo una titulación específica, por lo general emitida por la autoridad competente o en su defecto avalada por el gestor” (p. 19). Esta segunda interpretación se acerca un poco a los fines del trabajo, ya que menciona la necesidad de poseer una titulación específica, que según las leyes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) y de la provincia de Buenos Aires, para lograr acceder a la misma es necesario contar

⁴ Ley completa en los Anexos. (Anexo A)

previamente con formación académica; pero de esto se hablará en el marco legal. El autor además agrega que los pilares fundamentales que son la base de cualquier figura de guía son “los conocimientos, el idioma, y la actitud de servicio”.

Los guías turísticos son aquellos profesionales que tienen la responsabilidad de generar un interés a los visitantes mediante la entrega de información verdadera y actualizada gracias a sus habilidades personales y de comunicación. Es imprescindible que haya respeto hacia las tradiciones culturales, así como también la protección y difusión del patrimonio cultural (CEFAPIT, 2018)

A su vez, Fernández Blanco (2014) considera a los Guías de Turismo como los transmisores de valores culturales a través de bases de fundamentos históricos, geográficos, ecológicos y antropológicos entre otros. Los cataloga como las personas encargadas de “prestar un servicio de información acerca de un determinado lugar a ser visitado, explicando su historia y curiosidades de manera amena, didáctica e interesante para los pasajeros que viajan con la intención de conocer, descansar la mente y divertirse”.

La autora da su opinión personal sobre lo que debería ser un guía ideal, estableciendo que el mismo debe poseer una amplia cultura general, poder de liderazgo, firmeza y coraje ante situaciones difíciles y diplomacia, además de por supuesto conocer muy bien los lugares que muestra a través de las bases mencionadas anteriormente.

2.3.2. Origen y antecedentes

Existen diversos parámetros y tiempos que uno puede tomar como punto de partida en la historia de los Guías de Turismo, lo que hace difícil elegir un primer antecedente. No obstante, se puede decir que el origen es un concepto que ha ido evolucionando desde la edad antigua y tiene sus inicios en las primeras actividades económicas del ser humano: cazadores, pescadores, comerciantes y artesanos. Si uno se remonta a la antigüedad, la figura del Guía de Turismo aparece como una profesión antigua que surge con los primeros aventureros quienes al abandonar la vida nómada tuvieron el coraje de desplazarse en búsqueda de alimento y refugio. Al hacerlo, conocían lugares y experiencias nuevas con todo lo que eso significa. Los viajeros asombrados por todo lo visto compartían y divulgaban sus experiencias generando un gran interés por viajar y conocer el nuevo lugar.

Ya para la edad moderna, muchos de los viajes efectuados durante el Grand Tour⁵ estaban acompañados por un intérprete cultural, quien hacía el papel del guía acompañante de los jóvenes de las clases medias-altas europeas en los siglos XVII y XVIII.

En el viejo mundo, las personas que contaban a los visitantes la historia y curiosidades de un lugar fueron denominadas como cicerones (Fernandez Blanco, 2014), nombre que hace referencia al reconocido político, filósofo, escritor y orador romano Marco Tulio Cicerón. En consecuencia, hoy el término indica a aquellos que guían, de manera no profesional, a los turistas para ver sitios, monumentos, países o ciudades. Esto no solo sucede en términos informales, sino que la Real Academia Española (2005) define a la palabra “cicerone” como “persona que acompaña a los visitantes de un lugar y les explica lo más notable o interesante de este”.

Si seguimos avanzando en el tiempo, desde el romanticismo hasta la segunda mitad del siglo XIX, los viajeros llegaban a una nueva región en busca de contratar locales para que lo ayudaran en su visita y así enriquecer sus conocimientos sobre los nuevos territorios. Al mismo tiempo, a la espera de estos viajeros, un variado grupo de personajes locales

⁵ Grand Tour: viajes educativos efectuados por la aristocracia europea entre los siglos XVII y XVIII.

comienzan a actuar como intérpretes culturales, siendo contratados por una pautada cantidad de días y en ese mismo lugar de destino. Se trataba de visitas guiadas personalizadas y libres, sin estar sujetas a lo que hoy conocemos como un paquete turístico cerrado. De esta manera nace el papel del guía local como profesión liberal.

Cabe mencionar, que estos “guías locales”, acompañaban a los turistas sin haber realizado una prueba de habilitación oficial, ni poseían una acreditación necesaria para ejercer las funciones de guía de turismo oficial como conocemos en nuestros días. A partir de este vacío legal, se crearon diferentes maneras de guiar y acompañar a los turistas que llegaban cada día a los lugares turísticos. Supuso una gran oportunidad para muchos individuos al ofrecer una alternativa económica. (Gavianelli, Romero Sanchez, 2018).

La figura del guía turístico mientras tanto fue adaptándose a la llegada del turismo de masa hacia mediados del siglo XX. Hasta ese entonces, el turismo interno fue creciendo a nivel mundial de manera paulatina y constante, sin embargo, en este siglo el turismo se convierte en una verdadera industria impulsada por un desplazamiento masivo de turistas, que por supuesto genera consecuencias económicas, sociales, políticas y medioambientales. El incremento del flujo de turistas viene utilizado, como dice, Méndez (2010), también por los cicerones, con el objetivo de ofrecerse ante los mismos turistas para acompañarlos y obtener una recompensa al final del tour. Respecto a ellos, Méndez además agrega “los primeros oportunistas, que conscientes de una mínima posibilidad de negocio se lanzan a la aventura de explicarles a los visitantes lo que están viendo, tan sólo por unas monedas”.

Como consecuencia de esta masificación de turistas y la necesidad de cubrir la demanda turística en asistencia e información a los visitantes que llegaban a los nuevos destinos, comienzan a surgir distintas instituciones con el fin de regular la actividad.

En 1975 se crea la Organización Mundial de Turismo con el propósito de promover el turismo y vinculada con la Organización de las Naciones Unidas (ONU)⁶. 10 años después en 1985, se crea la Federación Europea De Asociaciones De Guías (WFTGA), organización sin fines de lucro cuyo objetivo es el de promover, comercializar y asegurar que los guías turísticos sean reconocidos como embajadores de una región. Se llega a la actualidad en donde en muchos países cuentan con una profesión más o menos regularizada sumada a la obligatoria formación académica necesaria para ejercer como tal.

2.3.3. Guías de Turismo en Argentina

En lo que concierne a los Guías de Turismo en Argentina, es claro que somos un país muy joven en comparación a otros continentes. En un principio, hablando ya como Estado independiente, mientras nuestro territorio se estaba formando a nivel institucional, político y demográfico, en ese mismo sentido el turismo también estaba comenzando lentamente a cobrar importancia. Con el paso del tiempo y al igual que a nivel mundial, el turismo fue creciendo exponencialmente generando cada vez más oportunidades laborales dentro del mismo.

Se puede relacionar este incremento turístico con el desarrollo de las infraestructuras urbanas (hoteles, restaurantes y balnearios), la revolución de los transportes (con el tren como protagonista) y las mejoras sociales introducidas en este siglo, en el que aumenta el tiempo libre de los trabajadores gracias al avance en las condiciones laborales.

En cuanto a los guías, en un principio, al menos en el interior eran principalmente baquianos⁷. Sin embargo, mientras tanto en Buenos Aires para el siglo XX ya se había abierto el primer museo privado dando vida, quizás sin haberlo gestionado, a la figura del

⁶ ONU: Organización internacional fundada en 1945 con el propósito de mantener la paz a través de la toma de medidas colectivas eficaces para prevenir y eliminar amenazas a la paz. Además fomenta relaciones de amistad entre los 193 Estados miembros.

⁷ Baquianos: “Experimentado en los caminos, trochas y atajos, y que actúa como guía para transitar por ellos” RAE, 2021.

Guía de Turismo. Ya en el siglo XX y XXI se comienza a generar un marco jurídico a la profesión con el objetivo de regularla, creando leyes y organismos encargados de fomentarla, se detallarán en el marco legal del trabajo.

2.3.4. Funciones

El Guía de Turismo tiene, entre otras, las funciones de:

- Programar, organizar y conducir actividades de interés recreativo y turístico.
- Relevar, interpretar y valorar el patrimonio natural y cultural para su uso turístico, así como generar que el visitante respete el atractivo que visita (monumentos, atractivos y costumbres locales).
- Informar sobre normas de comportamiento y de seguridad en sitios de interés recreativo y turístico.
- Brindar información de interés general para el visitante (cambio de moneda, compra de productos locales, etc).

La Federación Europea De Asociaciones De Guías, define al rol del guía como el de “orientar y guiar al visitante (en el idioma en que lo hayan solicitado) sobre el atractivo en cuestión, interpretando la cultura misma”. Agregan, “el rol del Guía es liderar grupos o personas, mostrándoles monumentos, museos y sitios de un lugar, dando una introducción general del área visitada o llevando a cabo una visita específica o temática”.

Por su parte, la Asociación de Guías de Turismo de Buenos Aires (AGUITBA)⁸ indica que el guía debe transmitir su mensaje con explicaciones claras y libre de cualquier tinte político o discriminatorio. Por el contrario, es necesario que su exposición sea de contenido verídico, con interés y motivación ya que de esta manera se generaría un entendimiento y

⁸ AGUITBA: Asociación fundada en 1992 con el objetivo de reunir a los Guías de Turismo profesionales y brindar cursos de capacitación, información de actualización, bolsa de trabajo, actividades gratuitas y descuentos en el sector turístico.

apreciación de lo que se está ofreciendo. Además, manifiesta que si esto no sucede, se correría un riesgo de desperdicio del producto turístico y/o de los futuros visitantes del mismo.

2.3.5. Tipologías

Al igual que en su definición, existen distintas variedades de tipos de guías según el autor que las clasifique. Sin embargo, si nos basamos en el Artículo 1° de la Ley N° 5.287 (2015) podremos clasificar a los Guías de Turismo de la siguiente manera:

Guía Local: su actividad comprende la recepción, el desplazamiento, acompañamiento, suministro de información y asistencia a personas o grupos de personas en circuitos turísticos que se inicien en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y que se desarrollen tanto dentro de la jurisdicción como fuera de ella.

Guía Temático: su actividad comprende la recepción, acompañamiento y la transmisión de información especializada sobre alguna materia en particular, a personas o grupos de personas en circuitos turísticos en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Guía de Sitio: es aquel que se desempeña a pedido de un organismo, institución o empresa, sin salir de los límites de un lugar determinado, para lo que adquirió conocimientos técnicos y prácticos.

Este último tipo de guía es al que se le dará una atención especial en el trabajo ya que forma parte del caso de estudio. Dentro de los Guías de Sitio, podemos ubicar a los guías de museos.

Por otro lado, Lesur (2006) da una clasificación con algunas coincidencias a la anterior pero más extensa:

- Guía acompañante: Es el responsable del desarrollo de un viaje turístico, respetando el programa establecido, y quien facilita información de interés turístico general. El idioma que deben dominar a la perfección es el nativo de los participantes en el tour, siendo conveniente que posea conocimientos de los idiomas de los países que visita o en su defecto el inglés. Es a veces también llamado guía correo o acompañante técnico.
- Guía Local: Es el encargado de recibir a los viajeros en sus propias ciudades para darles la bienvenida, mostrar los recursos turísticos de la localidad, región o monumento, es decir que debe conocer en profundidad aquello que muestra, y por supuesto el idioma de los turistas a quien recibe.
- Guías de Sitio: Los guías de sitio esperaran al turista en algún lugar de interés, que puede ser una ruina arqueológica, un edificio histórico, un museo o cualquier otro atractivo que se aprecie mejor si se tiene una buena explicación de su contenido y significado
- Transferista: Esta figura se encarga de llevar a los turistas al destino establecido y una vez allí recoge a otro grupo al que asiste de regreso al punto de origen. Sus funciones y cualidades son similares a las del guía acompañante.
- Guías informadores: Visitan locales e informan en el idioma nativo, por lo que pueden o no conocer otros idiomas.
- Guías-conductores: Acompañan en todo momento a un grupo de turistas, del que son responsables, ya sea en viajes o recorridos regionales, nacionales o internacionales. La información turística que proporcionan es de tipo general.
- Asistente en destino: Son aquellos profesionales que ayudan al viajero a desenvolverse en la llegada a su destino, es decir, a instalarse, continuar el viaje, etc.

2.3.5.1. Guías de Museos

Podemos definirlos como aquellos que funcionan como intermediarios entre el museo y el visitante, además de ser los representantes de la institución donde ejerzan. Debe ser una persona lo suficientemente cualificada en la materia en la que se lo quiere ya que será encargada de acercar el contenido del museo y su mensaje, de manera eficaz, empática y adaptable a todas las edades, en especial cuando se trata de museos educativos. El guía de museo tiene como objetivo asegurarse que la visita sea una experiencia enriquecedora, generando una contribución significativa para desarrollar los conocimientos, habilidades y consciencia hacia las colecciones por parte de los visitantes (Schep y Kintz, 2017).

A su vez, cuando se trata de un grupo turístico que incluye estudiantes y que visitan el museo como parte de un plan de estudio escolar, Schep y Kintz (2017) explican la necesidad de asegurarse de hacer una contribución significativa al desarrollo de los conocimientos, habilidades y actitudes de los alumnos, mediante una experiencia enriquecedora. En este proceso de crecimiento, es el guía del museo quien actúa como intermediario. Este profesional debe tener la capacidad de mantener entusiasmados e informados a los visitantes del museo sin importar sus edades o intereses, lo que genera una dificultad que requiere de competencias específicas.

Para identificar las competencias necesarias para ejercer la profesión de guía de museo, los autores realizaron un estudio y entrevistaron a dieciséis guías de museos y a los responsables de tres departamentos de Educación. Como resultado, se obtuvo una lista final de dieciséis competencias divididas en 4 áreas principales:

1. Manejo del grupo dentro de un ambiente de museo: Los guías del museo son entusiastas y flexibles, son abiertos, capaces de conectarse y evaluar un grupo, son sensibles a la dinámica del mismo y lo que el contingente quiere, y pueden adaptarse en respuesta a esas necesidades. Además, toman la iniciativa, protegen los objetos y mantienen una visión general del grupo.

2. **Habilidades de comunicación:** Son excelentes comunicadores, tanto verbales como no verbales. Pueden iniciar y facilitar el debate. Hablan con claridad, escuchan atentamente y pueden utilizar las aportaciones del grupo para enriquecer el diálogo.
3. **Conocimiento y pedagogía:** Los guías de los museos poseen un amplio conocimiento histórico general, cultural y artístico, conocimiento de la colección, y pueden estar familiarizados con el plan de estudios. Son capaces de utilizar este conocimiento de manera flexible para transmitir información sobre objetos, contar historias y responder a las preguntas de los visitantes. Los guías del museo pueden animar a los turistas a interactuar con objetos de una manera significativa, e inspirarlos a observar el elemento de cerca.
4. **Profesionalismo:** Estos tipos de guías son confiables y representan al museo. Pueden colaborar con colegas y profesores visitantes. Los guías del museo son capaces de reflexionar sobre su rendimiento, están abiertos a dar y recibir comentarios, trabajan activamente en el desarrollo de sus habilidades como guía del museo.

2.4. Museos

2.4.1. Definiciones

Según los Estatutos del Consejo Internacional de Museos⁹ (2007) se declara que un museo además de ser una institución sin fines de lucro, debe ser “al servicio de la sociedad y de su desarrollo, abierta al público, que adquiere, conserva, investiga, comunica y expone el patrimonio material e inmaterial de la humanidad y su medio ambiente con fines de educación, estudio y recreo” (párr. 7). A su vez, “La misión de un museo es adquirir, valorizar y preservar sus colecciones con el fin de contribuir a la salvaguarda del patrimonio natural, cultural y científico” (Código de Deontología del ICOM, 2006).

Sin embargo, Fernandez Balboa (2009) establece que si bien es usual nombrar museo a aquel lugar que alberga colecciones de objetos expuestos, que estén organizados de alguna manera y en un sitio cubierto que permita el acceso al público, explica que los sitios que albergan algún conjunto de objetos no son todos museos y que para poder conocer las diferencias entre los museos y otro tipo de sitios, es necesario trabajar con los conceptos que maneja la museología.

Asimismo, el Ministerio de Cultura otorga la siguiente definición:

Los museos son instituciones clave para la redefinición de las culturas y las comunidades, entendidas en plural, en sus diversidades y matices. Si su función primordial fue la guarda, preservación y estudio de las colecciones que constituyen el patrimonio público, hoy el diálogo con los colectivos en los que se insertan y hacia los que se dirigen se constituye como meta insoslayable. Creemos que es un espacio fundamentalmente de encuentro, de saberes y prácticas, generadas tanto por sus trabajadores como por sus visitantes. Abogamos por museos que en sus exposiciones y contenidos revisen el pasado, el arte y el patrimonio desde una

⁹ ICOM: International Council Museums, organismo creado en 1946 con sede en París, asociado a la UNESCO, cuya finalidad es investigar y transmitir a la sociedad el patrimonio cultural y natural mundial.

mirada crítica y contemporánea, al mismo tiempo, atenta y receptiva a las voces múltiples y diversas de sus audiencias.

2.4.2. Origen y antecedentes

El actual término museo proviene de la palabra latina Museum y esta a su vez de la griega Museion que significa “sitio de contemplación” o “casa de las Musas” ya que fue así el nombre de un templo de Atenas dedicado a las musas¹⁰, protectoras de las artes.

En cuanto al museo como institución, tiene sus orígenes en el coleccionismo¹¹. En las civilizaciones antiguas el afán de coleccionar se explicaba por la preocupación por la vida después de la muerte y sus ofrendas. Sin embargo, fueron los romanos quienes llenaron los templos de Roma con obras de arte griegas obtenidas a partir de los saqueos de Siracusa (212 A. C.) y de Corinto (146 A. C.), generando a su vez los “botines de guerra” y conservando todo como trofeo luego de los combates. Durante la Edad Media sigue la abundancia de objetos valiosos no sólo en templos, sino que también aquellos reyes, amantes de la cultura, creaban sus propias colecciones.

El coleccionismo en la antigüedad era un fenómeno típico de la ideología dominante de la época, seguido por una elite ilustrada. Su pasión aumentó en el Renacimiento en donde familias florentinas poseían museos propios, pero además se podían encontrar colecciones de obras de arte antiguas que se hicieron famosas en diversos palacios de príncipes italianos, tal es el caso de las estancias de los Visconti en Milán y de los Gonzaga en Mantua, ambas ciudades italianas. Posteriormente las colecciones reales no cesaron de aumentar en importancia. (Salvat, 1973)

En cuanto a los edificios de los museos, como fue expresado, no siempre están instalados en edificaciones concebidas específicamente con fin museológico. En ocasiones

¹⁰ En la Grecia Antigua las musas fueron las divinidades inspiradoras de las artes: cada una de ellas está relacionada con ramas artísticas y del conocimiento.

¹¹ Coleccionismo: Acumulación de objetos que reúnen una determinada característica que goza del privilegio o gusto del que colecciona. Estas acumulaciones de objetos determinados dieron origen a los museos.

se trata de antiguos palacios, viviendas familiares, edificios públicos o un antiguo regimiento militar (tal es el caso del MHEA). A su vez, el concepto de museo ha ido cambiando y evolucionando con el tiempo, lo que requiere que sus edificios también modifiquen su estructura física.

Esto es consecuencia de la mencionada evolución, en la que cambia el paradigma de un museo tradicional cuya finalidad se acerca más a la de almacenar, presentar y aumentar las colecciones, que además son reservadas exclusivamente para la elite. Se está modificando su rol tradicional introduciendo una serie de innovaciones que buscan captar una mayor variedad de público. Ya no se trata simplemente de un espacio que alberga patrimonio cultural valioso al que principalmente accede la clase alta. Por el contrario, como fue mencionado, en la actualidad se orienta a un público más numeroso y variado en todo sentido. Además de atraer nuevos turistas, han transformado la parte museológica y museográfica, las innovaciones en las temáticas que se eligen para su creación, las modificaciones en las puestas en escenas de las colecciones, la apertura a los grandes eventos y la monumentalidad del edificio en sí. Además, se destaca siguiendo la línea de las innovaciones actuales en los museos, la ampliación de la oferta de servicios. Esto se puede ver en que hoy en día los museos albergan no solo sus colecciones, pero también muchos incluyen bares y restaurantes, tienda de souvenirs, zona de juegos, talleres de enseñanza, espacios para conferencias y actividades interactivas que generan que el turista permanezca más tiempo en su interior (Gonzalez Viaña, 2006).

2.4.3 Tipologías

Para catalogar los diferentes tipos de museos existen distintas variables que se pueden tomar como punto de partida, lo que hace que su clasificación sea bastante amplia.

Para empezar, Ambrose y Paine (1993) establecen los distintos tipos de clasificaciones de las que se puede partir para realizar una tipología más detallada.

Según ellos, los museos pueden ser clasificados por

- Sus colecciones: generales, de arte, de historia, de ciencia, de geología, de arqueología, de etnografía, militares, historia natural, industriales.
- Su gestión: del gobierno; universitarios; privados; municipales; del ejército; de compañías comerciales.
- El área geográfica: nacionales, regionales, locales.
- El tipo de público: educativos; especiales, para el público en general
- El modo de exposición: tradicionales, al aire libre, museos de mansiones históricas, museos casas.

Asimismo, el Ministerio de Educación de nuestro país también hace referencia a una variedad de criterios en los que uno se puede basar para hacer una clasificación.

De acuerdo al patrimonio que exhiben, a la forma en que se conciben las colecciones y las perspectivas según las cuales se exponen los testimonios pueden ser agrupados en:

- Museos de Arte
- Museos de Historia
- Museos de Ciencias Naturales
- Museos de Ciencia y Técnica
- Museos de Antropología (Arqueología, Etnografía y Folklore)
- Museos pluridisciplinarios no especializados
- Museos especializados
- Museos educativos. (materiales documentales acerca de la historia de la pedagogía)
- Museos regionales
- Ecomuseos

Además, el Ministerio agrega que según su intencionalidad comunicativa los museos pueden ser: contemplativos, informativos, didácticos. Sin embargo, no necesariamente deben encontrarse independientemente en su estado puro, sino que los tres tipos pueden coexistir en un mismo museo.

- Museos contemplativos: En este tipo de museos, los objetos suelen ser elegidos para su exhibición por su nobleza y su arte pero no generan una comunicación con el público, ya que este no suele comprender el significado y no tiene los elementos necesarios a su alcance para saberlo. Es por esto que se genera como respuesta la contemplación.
- Museos Informativos: A diferencia de los museos contemplativos, existe un avance en cuanto a la intención de comunicarse con el público. Hay una determinada lógica en su exhibición, teniendo en cuenta el contenido temático y el contexto expositivo de los objetos. Esto es así ya que el principal objetivo es transmitir conocimientos, y si es necesario se agrega información a estas piezas para facilitar esta difusión.
- Museos Didácticos: En este caso, también se busca transmitir conocimientos pero se diferencia en que se busca llegar al visitante con ejemplos de cómo razonar a partir de objetos e interpretación de la cultura material, promoviendo el disfrute del descubrimiento.

Por otro lado, siendo un poco más preciso, el Consejo Internacional de Museos los clasifica en virtud de la naturaleza de las colecciones:

1. De arte: bellas artes, artes aplicadas, arqueología.

- Museos de pintura.
- Museos de escultura.
- Museos de grabado.
- Museos de artes gráficas.
- Museos de arqueología.

- Museos de artes decorativas y aplicadas.

- Museos de arte religioso.

- Museos de música.

- Museos de arte dramático, teatro y danza.

2. De historia natural:

- Museos de geología y mineralogía.

- Museos de botánica y jardines botánicos.

- Museos de zoología, jardines de zoología y acuarios.

- Museos de antropología física.

3. De etnografía y folklore.

4. Históricos:

- Museos biográficos (de grupo).

- Museos de objetos y recuerdos de época.

- Museos conmemorativos.

- Museos biográficos (de un personaje) o casas-museo.

- Museos histórico-arqueológicos.

- Museos de la guerra y el ejército o museos militares.

- Museos de la marina.

5. De las ciencias y de las técnicas:

- Museos de física.

- Museos de los mares u oceanográficos.

- Museos de medicina y cirugía.

- Museos de técnicas industriales.

- Museos de manufacturas y productos manufacturables.

6. De ciencias sociales y servicios sociales:

- Museos de pedagogía, enseñanza y educación.

- Museos de justicia y policía.

7. De comercio y de las comunicaciones:

- Museos de la moneda.
- Museos de los transportes.
- Museos de correos.

8. De agricultura y de productos del suelo.

2.4.3.1. Museos Históricos

Debido al caso de estudio del trabajo, es necesario hacer mención especial a los Museos Históricos. En referencia a la clasificación anterior por parte del Consejo Internacional de Museos, en su cuarta clasificación encontramos a los museos históricos, y en ese orden, a los museos militares.

Según la UNESCO (2012)¹², en esta primera categoría están incluidos “los museos, las viviendas y los monumentos históricos de los museos al aire libre que evocan o ilustran ciertos acontecimientos de la historia nacional”. Alonso Fernandez (1999) al hablar de museos de historia, explica la complejidad de definir esta categoría, ya que muchas de las características de los distintos tipos de museos se desarrollan en el campo de la historia, lo que genera que otros autores presenten aún más clasificaciones y orientaciones distintas a las presentadas por el ICOM. Sin embargo, el autor resalta la importancia de que los museos históricos contengan una perspectiva cronológica, considera que aquellos museos cuyas colecciones son concebidas y presentadas dentro de una perspectiva histórica pueden incluirse dentro de esta categoría.

¹² UNESCO: La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, fundada en 1945, es un organismo que trata de establecer la paz mediante la cooperación internacional en materia de educación, ciencia y cultura.

Adicionalmente, la fundación ILAM¹³ también hace referencia a la importancia de la presentación de una evolución histórica, ya sea de una región o país, en un periodo determinado o a través del tiempo en general.

En cuanto a los museos militares, Garcia Castro (2006) establece que “los museos militares conservan, documentan, investigan, difunden y exhiben buena parte de ese legado que hoy se ha dado en llamar Cultura Militar”. Además, agrega otra definición que desde mi punto de vista se acerca a la realidad del MHEA y los define como:

Instituciones permanentes, dirigidas por personal militar, concebidas sin ánimo de lucro, abiertas al público, al servicio de la sociedad y de su desarrollo; que reúnen un conjunto de bienes culturales muebles e inmuebles que ayudan a conocer nuestro pasado histórico relacionado con la vida militar; los conservan, los documentan y estudian; los exhiben de forma didáctica y difunden su conocimiento para la investigación, la enseñanza, el estudio o la contemplación; y se constituyen en espacio para la participación cultural, lúdica y científica de los ciudadanos.

2.5. Regulación

Erica Schenkel (2018) entiende a la evolución de la política turística argentina como parte de un proceso social, ya que lo relaciona con el contexto colectivo en el que el turismo fue desarrollándose. En sus inicios fue una práctica más bien privada y elitista, para luego ir adquiriendo significancia pública con su progresiva democratización y una intervención estatal, para finalmente el turismo receptivo pasar a ocupar una posición preponderante entre las políticas nacionales. Es interesante mencionar esto, para entender el por que de una regulación turística joven, aún teniendo en cuenta que nuestra Nación tiene la misma característica.

¹³ ILAM: Organización no-gubernamental, fundada en 1997 con el objetivo de buscar soluciones factibles que permitan el desarrollo de capacidades institucionales y el desarrollo local de las comunidades por medio del uso responsable de sus recursos patrimoniales.

Para empezar, y de manera más general, es necesario nombrar la existencia de la Ley Nacional de Turismo N° 25.997 (2005), la cual declara como “interés nacional al turismo como actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país” y cuyo objetivo es el de fomentar, desarrollar y regular la actividad turística de nuestro país. Además, resuelve la creación de nuevos organismos y a su vez les asigna, entre otras facultades, sus objetos y funciones.

La normativa de los Guías de Turismo en Argentina se ha ido adaptando periódicamente en función a las necesidades de la profesión. Como se mencionaba anteriormente en una primera definición, los guías de turismo de CABA se encuentran encuadrados bajo la Ley N° 1.264 (2004), actualizada en el año 2015 con la Ley N° 5.287.

Tiene como objeto, según su primer artículo:

Regular la actividad de guía de turismo, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como actividad de interés público para el desarrollo turístico, la protección de los turistas en la Ciudad de Buenos Aires y la preservación y difusión del patrimonio cultural, arquitectónico y urbanístico local.

En esta ley se establece la definición, las categorías y funciones, los derechos, las obligaciones y sanciona todo lo relacionado con el Registro de Guías de Turismo y el proceso de inscripción. Cabe mencionar, a los fines de este trabajo, que dicha ley además establece en su Artículo 12 que “las empresas que ofrecen servicios de visitas guiadas deben contratar para el ejercicio de dicha actividad, a los guías de turismo inscriptos en el Registro que cumplan con los requisitos previstos en la presente ley”. En su Artículo 7, detalla los requisitos para la inscripción en el Registro, y dentro de ellos se expresa que para acceder tanto para la categoría de Guía de Sitio, como para del Guía de Sitio y Guía Temático, se debe presentar el título habilitante que puede ser de nivel terciario o universitario y que hayan sido expedido por alguna universidad, instituto o entidad pública o privada reconocida a nivel nacional o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Siguiendo la línea de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Ley N° 2.627 sanciona en el 2007 la creación del Ente de Turismo cuyo objeto es el de “diseñar y ejecutar políticas y programas de promoción, desarrollo y fomento del turismo como actividad económica estratégica de la Ciudad”.

Por otro lado, en la Provincia de Buenos Aires, en el año 2000 se sanciona la Ley N° 12.484, en la que se crea el Registro Provincial de Guías de Turismo y se establecen los requisitos para su inscripción y los lineamientos de regulación de la actividad.

Posteriormente, en el 2003 se promulga el Decreto N° 1.627, que da apoyo a dicha ley generando un marco normativo regulatorio del sector. En ambas oportunidades, se explica que para desempeñarse como Guía de Turismo es indispensable estar inscripto en el Registro Provincial de Guías de Turismo y que al igual que en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires es necesario presentar un título habilitado expedido por entes oficiales nacionales, provinciales o municipales, correspondientes a Universidades, Institutos Superiores o Entidades Públicas o Privadas reconocidas oficialmente.

Será de interés analizar en el desarrollo del trabajo, la manera en la que estas leyes se aplican, o no, en las empresas y organismos que ofrecen visitas guiadas con guías. Es decir, ver en qué medida se da el intrusismo profesional dentro del ámbito en el que se desarrollan los Guías de Turismo.

CAPÍTULO 3:

DESARROLLO

3.1. Formación Profesional

3.1.1 Introducción

En el capítulo anterior se ha tratado el concepto de formación profesional desde un punto de vista teórico y conceptual. Ya que es un concepto de gran relevancia dentro de la temática elegida es que se lo continuará desarrollando.

Para empezar, es visible que al menos a nivel estatal existe un apoyo y promoción de la importancia de la formación profesional. Esto se puede ver reflejado en las numerosas capacitaciones que son ofrecidas de manera gratuita o con un bono de contribución no obligatorio por el Ministerio de Educación.

El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, a través de su Centro de Formación Profesional dicta más de 3400 cursos en los que se forman 60000 personas en distintos oficios y servicios al año. Los mismos son dictados en barrios de la ciudad en 59 Centros de Formación Profesional, pudiendo realizarlos en distintos turnos de horarios y con una duración que varía según la especialidad elegida. Los variados cursos pueden ser de oficio, de servicios (categoría que incluye temáticas relacionadas con el turismo) o aquellos focalizados en la inclusión social.

El Gobierno de la Ciudad ha expresado en su página web que a través de estas capacitaciones se busca ayudar a los ciudadanos en la inserción laboral, proveyendo de herramientas y capacidades que los impulsen como personas y profesionales en ese camino. Ellos mismos han demostrado su interés por generar un “puente entre el mundo de la educación y el mundo del trabajo” (Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, 2021).

Es interesante destacar sus palabras, ya que dan a entender la relevancia que existe en la relación entre la educación y el ambiente laboral. Sin embargo, será interesante analizar la relación existente entre estas palabras, el intrusismo profesional y aún más específicamente los Guías de Turismo que ejercen sin haber atravesado el proceso de dicha formación profesional.

3.1.2. Historia de la formación profesional en Turismo.

Si bien, como vimos, podríamos ubicar al concepto o la acción de hacer turismo siglos atrás, en nuestro país la historia de las carreras relacionadas con la formación académica en Turismo tiene sus inicios a principios de la década del 60. Inicialmente estaba relacionada con institutos terciarios y universidades, ambos a nivel privado.

Sin embargo, así como el turismo en Argentina se encuentra en proceso de expansión, lo mismo fue sucediendo con las instituciones formativas. Las mismas también fueron creciendo paralelamente con el desarrollo del fenómeno. Con esto me refiero a que el crecimiento de la actividad además generó la aparición de nuevas y distintas ofertas académicas ya con un nivel de Instituciones de educación superior universitaria y terciaria.

En este escenario, con la aprobación de la Ley de Educación Superior N° 24.521 en 1995, no solo aumentó la oferta educativa en turismo específicamente sino que sucedió a nivel nacional en todas las áreas. En consecuencia, esto se puede ver reflejado en la variedad de niveles y titulaciones que existen en la formación turística que buscan diferenciarse para captar alumnos.

En relación a esta cuestión, en el 2013 el Ministerio de Turismo en conjunto con la Secretaría de Políticas Universitarias (SPU) del Ministerio de Educación lanzaron los “Lineamientos para la mejora de la formación de recursos humanos en Turismo”. Su objetivo más general es el “aportar al debate y contribuir a la actualización y creación de nuevos diseños curriculares, en relación a las propuestas formativas para los Licenciados y Técnicos en la especialidad”.

En el mismo, se plantea que el surgimiento de nuevas titulaciones no aporta unidad a la formación ni contribuye a reflejar el perfil profesional del egresado en turismo. Por este motivo, se propone “volver a los orígenes de la carrera con denominaciones acotadas”.

3.1.3. Titulaciones en Turismo

Los títulos en Turismo en el sistema universitario argentino son de validez nacional y en referencia a lo mencionado anteriormente, a continuación podremos ver expuesto que no solo existe variedad en su nivel educativo sino que también en sus denominaciones¹⁴:

- Títulos de Pregrado:
 - Guía universitario de Turismo
 - Guía superior de Turismo
 - Guía de Turismo
 - Guía de Turismo con orientación en Montaña
 - Guía de Turismo con orientación en Turismo Activo
 - Guía de Turismo y Coordinador de Viajes
 - Técnico universitario de Turismo
 - Técnico en Turismo
 - Técnico en Turismo Rural
 - Técnico operador en Turismo Aventura
 - Técnico operador en Turismo Cultural
 - Técnico universitario en Turismo y Hotelería
 - Técnico en Hotelería y Turismo
 - Técnico en Comunicación y Turismo
 - Técnico universitario en Administración de Empresas de Turismo
 - Experto en Turismo
 - Experto en Turismo y Deportes Regionales
 - Agente de Viajes y Turismo
 - Perito universitario en Turismo

¹⁴ Información recolectada de <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL005579.pdf> y actualizada en <http://titulosoficiales.siu.edu.ar/>

- Guia Bilingüe De Turismo
- Técnico/a universitario en gestión de viajes y turismo
- Técnico/a universitario en Turismo ecológico
- Técnico/a universitario en Turismo cultural
- Técnico/a universitario en gestión de Turismo
- Técnico/a y guia universitario en Turismo

- Títulos de Grado
- Licenciado en Turismo
- Licenciado en Turismo ciclo de complementación
- Licenciado en Demografía y Turismo
- Licenciado en Desarrollo Local y Turismo
- Licenciado en Turismo y Hotelería
- Licenciado en Turismo Cultural
- Licenciado en Turismo Sustentable
- Licenciado en Gestión Turística
- Licenciado en Tiempo Libre para el Deporte y el Turismo
- Licenciado en Turismo con orientación en conservación del patrimonio cultural
- Licenciado en Turismo con orientación en recursos naturales
- Licenciado en Turismo con orientación en conservación del patrimonio cultural
- Licenciado en Turismo Ecológico con orientación en conservación del patrimonio cultural
- Licenciado en Turismo con orientación en administración de empresas
- Profesor en Turismo
- Licenciado en administración de empresas de Turismo
- Licenciado en Turismo ecológico

- Licenciado en Turismo con orientación alternativa en gestión y administración de empresas

- Títulos de Posgrado:
 - Magíster en Gestión de Turismo
 - Magíster en Gestión de Turismo con orientación en Gestión Hotelera
 - Magíster en Gestión de Turismo con orientación en Planificación Turística
 - Magíster en Turismo Accesible
 - Magíster en Gestión del Desarrollo del Turismo
 - Especialización en Turismo Alternativo
 - Especialización en desarrollo y gestión del Turismo
 - Especialización en economía y desarrollo del Turismo
 - Especialización en gestión del patrimonio y Turismo sostenible
 - Especialización en Turismo alternativo
 - Especialización en Turismo cultural de la región del noroeste argentino
 - Especialización en Turismo rural
 - Especialización en Turismo rural y comunitario
 - Especialización en Turismo sustentable
 - Maestría en economía y gestión del turismo
 - Maestría en geografía de los espacios litorales, con orientación en turismo o en ambiente y recursos naturales

3.1.4. Establecimientos de formación académica

A los efectos de valorizar a los Guías de Turismo profesionales es importante analizar los antecedentes académicos en las instituciones de formación profesional. Como se podrá ver en la tabla a continuación, la carrera de Guía tiene un promedio de tres años y cuenta con aproximadamente más de 25 materias dependiendo de la institución. En Argentina existen diferentes tipos de establecimientos donde estudiar, pueden ser institutos, universidades, fundaciones y centros de estudio, entre otros y su modalidad es en su mayoría presencial pero también es accesible de manera online. Se puede ingresar a la carrera específicamente para su estudio o puede que sea una titulación intermedia a fin de alcanzar, por ejemplo, la Licenciatura en Turismo.

Además, si bien en la mayoría de los casos el título de egreso es el del Guía de Turismo, es interesante destacar que en muchos establecimientos se gradúan con una titulación específica, tal es el caso del Instituto Superior Andes del Sur en el que el profesional obtiene el título de Guía de Turismo Aventura.

Si bien es posible estudiar esta carrera a nivel nacional, con el fin de no extenderme en su desarrollo, a continuación se exponen algunas instituciones que ofrecen la carrera de Guía de Turismo con su título, modalidad y duración de la carrera en el AMBA, es decir, la zona urbana común que conforman la CABA y 40 municipios de la Provincia de Buenos Aires.

➤ Tabla N°1: Institutos de formación en AMBA

Institución	Título	Modalidad	Duración
Instituto De Estudios Sociales De Buenos Aires	Guía y Coordinador Turístico	Online	12 meses con opción a cursada acelerada de 4 meses
Fundación Para El Desarrollo Educativo	Guía de Turismo	Online	Cuatro Meses
Centro De Estudios Sociales Y Tecnológicos	Guía de Turismo	Presencial	Tres años
Universidad Nacional Del Centro De La Provincia De Buenos Aires	Licenciado en Turismo Título intermedio Guía Universitario de Turismo	Presencial	Tres años
Instituto Superior Andes Del Sur	Guía de Turismo Aventura	Presencial	Dos años y medio
Instituto De Formación Técnica Superior - N° 07	Guía de Turismo - con especialización en CABA	Presencial	Tres años
Red Federal De Educación A Distancia	Guía de Turismo	Online	12 Meses con opción a cursada acelerada de 4 meses
Instituto Nacional De Desarrollo Académico Inda	Guía de Turismo	Online	Cuatro meses

Grupo Educativo Perito Moreno	Guía de Turismo	Presencial	Tres años
Instituto Tecnológico Iguazú De La Fundación Colegio Tecnológico Iguazú	Guía de Turismo	Presencial	Tres años
LA SUISSE CEPEC EDUCACIÓN SUPERIOR	Guía de Turismo	Presencial	Tres años
Universidad Abierta Interamericana	Guía universitario en Turismo	Presencial	Dos años y medio
Universidad Nacional De Avellaneda	Guía Universitario en Turismo	Presencial	Tres años
Universitas Estudios Superiores	Tecnicatura Superior en Guía de Turismo	Presencial	Tres años
Instituto Ferrer	Guía de Turismo	Online	Cinco meses
Biblioteca Popular Universitaria	Guía de Turismo	Online	Doce meses

Instituto Educativo Argentino	Tecnicatura Superior en Guía de Turismo	Presencial	Tres años
Instituto Superior de Información Técnica N° 173	Guía de Turismo	Presencial	Tres años
Instituto Superior de Información Técnica N° 189	Guía de Turismo	Presencial	Tres años
Centro de Estudios Sociales y Tecnológicos	Guía de Turismo	Presencial	Tres años
Ott College	Guía de Turismo	Presencial	Tres años
Instituto Superior de Información Técnica N° 178	Guía de Turismo	Presencial	Tres años
Universidad Provincial de Ezeiza	Tecnicatura Universitaria en Guía de Turismo	Presencial	Tres años

Fuente: *Elaboración propia*

3.1.5. Plan de estudios de los Guías de Turismo

Con el fin de aproximarse a un entendimiento de la formación profesional de un guía y por lo tanto valorar el esfuerzo que el mismo realiza para obtener su título, a continuación se detallan las materias que el estudiante de la carrera de “Guía Universitario en Turismo” debe aprobar para recibirse en la Universidad Nacional de Avellaneda (UNDAV)¹⁵. Cabe aclarar, que la duración de la carrera es de tres años, cuenta con seis cuatrimestres de doscientas ochenta y ocho horas de cursada, terminando con setecientos veintiocho horas en su carga horaria total.

➤ PRIMER CUATRIMESTRE

- Introducción Turismo
- Programación de Circuitos
- Coordinación, Dinámica de Grupos y Recreación
- Teoría y Técnica de Guiado
- Taller de Expresión y Cuidados de la voz
- Regulación Jurídica de la Actividad Turística

➤ SEGUNDO CUATRIMESTRE

- Geografía turística Mundial
- Destinos y Patrimonio Turístico Mundiales
- Práctica Guiado
- Inglés I
- Portugués I
- Primeros Auxilios.
- Toxicología.

¹⁵ Modelo de plan de estudios completo de Guía Universitario de Turismo en la UNDAV en Anexos (Anexo C)

- Trabajo Social Comunitario
- Informática

- TERCER CUATRIMESTRE
- Geografía Turística Mercosur
- Destinos y Patrimonio Turístico de Mercosur
- Práctica de Guiado II
- Inglés II
- Portugués II
- Informática aplicada

- CUARTO CUATRIMESTRE
- Geografía turística Argentina
- Destinos y Patrimonio Turístico de Argentina
- Práctica de Guiado III
- Inglés III
- Portugués III

- QUINTO CUATRIMESTRE
- Geografía turística AMBA
- Destinos y Patrimonio Turístico de AMBA
- Servicios turísticos, Alojamiento y Gastronomía
- Práctica de Guiado
- Turismo Accesible
- Inglés IV

- SEXTO CUATRIMESTRE
- Servicios Turísticos Transporte y Agencias de Viajes
- Geografía turística CABA
- Destinos y Patrimonio Turístico de CABA
- Taller Técnicas de Interpretación del Patrimonio
- Turismo alternativo
- Portugués IV
- Trabajo Social Comunitario III

3.1.6. Perfil profesional del Guía de Turismo egresado.

La Universidad Nacional de Avellaneda a través de su plan de estudios crea una carrera diseñada para formar profesionales para el guiado de viajes y turismo. Se explica en su plan de estudios la importancia de la aplicación de criterios en la interpretación del patrimonio en los circuitos turísticos.

Además, se busca que el egresado pueda transmitir un discurso completo utilizando el conocimiento aprendido, así como también generar relaciones interpersonales para poder manejar un contingente y promover un trabajo comprometido con la protección del medioambiente. El egresado debe ser capaz de desenvolverse en todos los servicios ofrecidos en un circuito turístico.

3.1.7. Registro de Guía de Turismo

Para poder ejercer en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires es obligatoria la inscripción en el Registro de Guías de Turismo regulado por las ya mencionadas Ley 1264/03 y su modificatoria Ley 5287/15, por supuesto una vez que uno ya posea un título habilitante de Guía de Turismo. Los requisitos para su inscripción no son extensos.

Se necesita poseer domicilio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, constancia de CUIL (Código Único de Identificación Laboral) o CUIT (Clave Única de Identificación Tributaria), DNI con su fotocopia, una foto a color y el título habilitante certificado y reconocido oficialmente o el título analítico, sellados por el Ministerio de Educación. En caso de ser extranjero debe ser homologado por el Ministerio de Educación.

Si se desea acreditar el aprendizaje de idioma/s extranjero/s, se debe presentar título habilitante o certificado de estudio equivalente al nivel B1 o superior conforme el Marco Común Europeo de Referencia.

Además, el artículo 10 de la Ley N° 1264 establece que el organismo de Aplicación otorgará a los inscriptos una credencial que debe renovarse cada cuatro (4) años. Su uso es personal e intransferible y debe exhibirse durante la prestación del servicio.

Por otro lado, de carácter excepcional, el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires establece diferencias en los requisitos dependiendo de la categoría de guía a la cual se quiere registrar:

GUIA DE SITIO: Presentar aval de la institución, otorgado por su representante legal refiriendo a la idoneidad técnica para guiar en ese sitio. La autoridad de aplicación posteriormente acreditará el aval a través de una evaluación.

GUIA TEMÁTICO: Título terciario o universitario reconocido oficialmente que acredite la especialización de los aspirantes como Guía Temático. La autoridad de

aplicación establecerá los cursos que deberán aprobar los aspirantes con una carga mínima de 100 horas y un máximo de 150 horas.

Hoy en día, se encuentran inscriptos en distintas categorías 1301 Guías de Turismo¹⁶.

3.2. Intrusismo de la profesión

3.2.1. Introducción

El intrusismo es el acto de ejercer una actividad profesional sin poseer el adecuado título correspondiente, lo que puede constituir un delito. El concepto de Intrusismo que brinda el diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales de Manuel Ossorio (1974), hace referencia a lo siguiente: “Acción de introducirse sin derecho en una dignidad, jurisdicción, oficio, propiedad, etc. Tiene importancia jurídica en el ejercicio de las profesiones por quien no tiene título habilitante, lo que puede configurar determinados delitos”.

Habitualmente se requiere de dos condiciones para ejercer intrusismo. Primero, no poseer un título profesional oficial, expedido o reconocido de acuerdo con la legislación vigente y en segundo lugar no contar con la habilitación de una entidad regulatoria como sería el caso de los Guías de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que como ya ha sido mencionado deben estar inscriptos en el Registro de Guías Profesionales de dicha Ciudad.

Si bien es una práctica que se ha desarrollado a lo largo de nuestra historia y en diferentes ámbitos profesionales, es un problema de gran relevancia en los distintos

¹⁶ Número de registrados hasta Enero 2021, consultado en https://turismo.buenosaires.gob.ar/sites/turismo/files/Guias-de-Turismo-Profesionales-Registrados_0.pdf

sectores del turismo en general y a su vez de forma particular en el marco de los Guías de Turismo; repercutiendo negativamente en la actividad.

3.2.2. Rol en el turismo

Se pueden formular distintas causas que llevan a la existencia de prestadores turísticos que actúan de manera clandestina. Para empezar, podríamos decir que el turismo es una industria dinámica que está constantemente en continua evolución tanto en el sector como en los servicios turísticos, lo que genera nuevas tipologías de prestadores que son difíciles de controlar y que en algunos casos hasta no existe una regulación que se encargue de responder a este problema. Estos prestadores clandestinos son consecuencia de un turismo que hace décadas viene creciendo de manera exponencial y en esta continua evolución intenta adaptarse siempre a los nuevos tiempos y crear nuevas formas de oferta, lo que genera que haya personas dispuestas, aún en un marco ilegal, a satisfacer la demanda de una industria tan global.

Parte de este progreso del turismo que trata de actualizarse constantemente es necesario mencionar a las nuevas tecnologías. La proliferación de la actividad turística y los cambios en la comercialización de la misma a través de tecnología moderna lleva a una nueva forma de hacer turismo. Si bien siempre se halló la manera de cometer el intrusismo profesional, hoy en día a través de internet con sus páginas webs y redes sociales se facilita la promoción y oferta de servicios turísticos que pueden no encontrarse dentro un límite legal controlado (Gayan, 2011).

Un ejemplo de la utilización de las nuevas tecnologías para ofrecer un servicio turístico de manera ilegal son los conocidos “guías a la gorra”. Muchos de estos guías ofrecen sus servicios de guiado de manera “gratuita” a través de páginas web o apps creadas con ese fin, tal es el caso de GuruWalk¹⁷ y Strawberry Tours¹⁸.

¹⁷ Empresa española creada en 2017 que ofrece tours libre de pago en 100 países y 650 destinos.

¹⁸ Empresa española creada en 2013 que ofrece tours libre de pago en 9 países y sus 9 ciudades.

La manera habitual en la que se desempeñan es bastante similar en los distintos países. Si uno contrata a un guía para recorrer la ciudad a través de una página que ofrece estos servicios debe reservar con anticipación la fecha, horario y cantidad de turistas, ya que la mayoría de estas páginas le cobran al guía una suma por cada turista que asistió a la guiada. Al inicio de su recorrido los guías informan que no poseen un sueldo fijo ni una tarifa preestablecida por el servicio prestado, sino que cada turista al final de la guiada puede decidir el valor real de su experiencia abonando lo que considere necesario de acuerdo al desempeño del mismo.

Este tipo de tours son sumamente populares en los países europeos y de a poco se están haciendo presente en nuestro país. A excepción de empresas grandes como Sandemans¹⁹, que se encuentran en muchas ciudades europeas y con mucha exposición, la mayoría de los guías que forman parte de estas compañías o especialmente aquellos que ejercen de manera independiente no cuentan con el título necesario para ejercer, sino que suelen ser estudiantes o profesionales de otras carreras afines como historia, artes, arquitectura, entre otras. Si bien es entendible que una determinada situación económica puede propiciar la aparición de este tipo de personas que buscan obtener un beneficio económico extra, es necesario remarcar que se genera una absoluta desprofesionalización del Guía de Turismo quien ha estudiado y se ha formado para lograr obtener su título y así ejercer legalmente.

Este problema de intrusismo profesional no solo afecta a aquellos profesionales que están habilitados para ejercer, sino que pone en riesgo la calidad del destino y el prestigio tanto de la actividad como de la imagen turística, pudiendo generar además, una pérdida en el mercado turístico como consecuencia de una posible mala reputación.

La ya mencionada empresa Guruwalk (2021), en su página oficial al explicar si se necesita poseer un título de guía para trabajar en su empresa expresa lo siguiente:

¹⁹ Empresa creada en 2003 conocida como pionera de los tours libres de pago, se encuentra presente en 20 ciudades.

Dependiendo del país existen unas leyes u otras con relación a este trabajo. Si eres guía oficial en Europa podrás trabajar en cualquier estado miembro de la UE, algunos necesitarás igualmente una homologación. Si no lo eres, siempre puedes crear otro tipo de recorrido como uno gastronómico, basado en una película, de las mejores cervecerías de tu ciudad y miles de posibilidades más que también reservan los viajeros. Si no tienes muy claro cómo funciona siempre puedes escribirnos.

Con esta declaración claramente dejan abierta la posibilidad a poder ejercer en “otro tipo de recorrido” como guía aun si no se tiene el título de guía oficial.

A su vez, ante los continuos reclamos en contra de las empresas que ofrecen guiadas gratuitas, Juan Castillo fundador de GuruWalk ha expresado que los free tours no son intrusismo laboral como intentan hacer creer, explicando que “los guías no oficiales optan por recorridos alternativos, ya sea, ver grafitis por la ciudad, hacer una ruta de tapas o un tour fotográfico para aficionados a Instagram. En definitiva, son tours que no compiten con los tradicionales de pago”. En otra entrevista, Castillo cuestiona "Existe una campaña coordinada para criminalizar el free tour. En vez de aprovecharlo, ¿Por qué van en contra de un modelo que funciona mejor?".

Estos dichos han sido cuestionados por aquellos que buscan valorar a los egresados de la carrera, establecen que no es relevante si el recorrido es tradicional, alternativo, temático o lo que fuera, el punto es que se ofrece el servicio de guiado a turistas, poniendo en riesgo la imagen y percepción del destino por parte del turista, ya que se trata de recorridos realizados por guías sin formación académica especializada. Además, habría que cuestionarse lo que se considera “mejor” en cuanto a los nuevos modelos de servicios turísticos. ¿Mejor a nivel económico, social o profesional?

Siguiendo la línea de aquellos que responden a favor de los tour gratuitos, en un nota del diario Perfil (2020) se explica que ya con abogados de por medio, muchos entienden que no se vulnera ningún derecho laboral ni se trata de una competencia desleal sino de “una innovación en los modelos de negocios turísticos”.

3.2.3. Consecuencias del intrusismo profesional

El Artículo 247 del Código Penal de la Nación Argentina (1995) establece: “Será reprimido con prisión de quince días a un año el que ejerciere actos propios de una profesión para la que se requiere una habilitación especial, sin poseer el título o la autorización correspondiente”. Al mismo tiempo, el Código Penal fija una multa que ha sido actualizada por artículo 1 de la Ley N° 24.286 y en el mismo artículo 247 se informa lo siguiente: “Será reprimido con multa de setecientos cincuenta a doce mil quinientos pesos, el que públicamente llevare insignias o distintivos de un cargo que no ejerciere o se arrogare grados académicos, títulos profesionales u honores que no le correspondieren”.

Ahora bien, lo anterior es explicado en términos legales. En la interna de los profesionales de turismo es de conocimiento total que en la mayoría de los casos no existen consecuencias reales sobre aquellos que ejercen sin estar habilitados. Si bien se realizan los reclamos correspondientes para colaborar con la erradicación del intrusismo, no pareciera haber cambios.

En una nota realizada para el Diario San Rafael (2019), Guías y técnicos de turismo de la provincia de Mendoza piden mayor fiscalización de la actividad. En la nota explican que es de cotidianeidad la entrada de transporte turístico que arriba a la ciudad con contingentes y coordinadores de viajes pero que carecen de la habilitación correspondiente y de profesionales del turismo, que como lo establece la ley, deben ser contratados por las empresas que realizan este tipo de actividades. Se explica que este reclamo no es algo reciente sino que por el contrario viene de hace tiempo. Si bien, tal como lo explica la nota, en Mendoza estas demandas puede ser amparadas por tres leyes: la Nacional N° 18.829,

Ley Provincial N° 7.871 y Ley N° 7.580 de transporte, se han realizado denuncias con pruebas suficientes para que se haga algo al respecto, sin embargo la situación se mantiene igual.

Este es un claro ejemplo del intrusismo dentro de los Guías de Turismo y como aun teniendo las leyes correspondientes para condenar a aquellos que cometen el delito, no pareciera ser suficiente para aquellos que con total autoridad podrían sancionar y así frenar a los que ejercen de manera ilegal.

Por otro lado, a nivel internacional, en el 2020 aún en tiempos de Covid-19, la Confederación de Guías Oficiales de Turismo de España (CEFAPIT) puso en marcha una serie de manifestaciones en muchas ciudades del país en reclamo en contra de los Free Walking Tours bajo el lema “Elige bien quién te guía”. Se buscó reivindicar el consumo responsable así como también exigir el control del intrusismo profesional en el sector. No es la primera vez que se hacen reclamos en este país en contra de los free tours, se exige constantemente una mayor regulación de esta actividad que se encuentra en auge.

3.2.4. Erradicación del intrusismo

Con el objetivo de ayudar a la erradicación del intrusismo en el sector turístico, en primer lugar es imprescindible el reconocimiento social y legal del problema. Con esto me refiero a que la libertad con la que se ejecuta el mismo se puede deber, en parte, a no otorgarle la importancia que se merece como una verdadera problemática profesional.

Se debería comenzar por comprender en primer lugar la relevancia que tiene la actividad de los Guías de Turismo y como afecta al producto turístico, para luego entender la necesidad de que la actividad sea llevada a cabo por profesionales formados académicamente.

Además, se debe tener en cuenta que la competencia desleal no ocurre únicamente por aquellos que la realizan de manera independiente, sino también por agencias, empresas o establecimientos que prestan el servicio de guiado. Por lo que es necesario también un

cambio dentro de estos últimos, ya que deberían ser ejemplo de cómo proceder con los profesionales en turismo. Los mismos deberían fomentar y promocionar la contratación de guías habilitados.

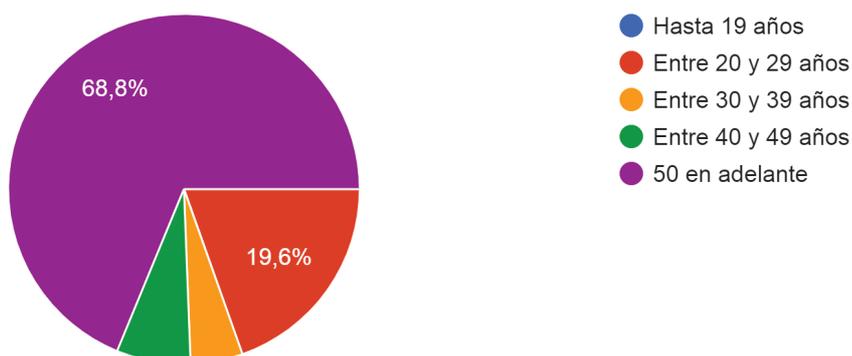
Una vez que se tome con seriedad este ejercicio ilegal, sería necesario una mejora y actualización de medidas del sector turístico y específicamente en la de los Guías de Turismo. En consecuencia, resulta de vital importancia la aplicación de un órgano de control para el cumplimiento de la Ley N° 1.264 y Ley N° 12.484 , con el objetivo de controlar y aplicar las sanciones correspondientes a aquellos que ejerzan ilegalmente la actividad. Este punto es importante ya que de no existir ningún control, se genera una tranquilidad por parte de aquellos no cualificados al saber que no tendrán consecuencia alguna de sus actos.

3.3. Análisis de las encuestas realizadas

Tal como fue mencionado en el capítulo de introducción, parte de la recolección de datos fue la elaboración de una encuesta²⁰. Durante los primeros meses del año 2021 se han realizado encuestas a 250 personas para recopilar información sobre su opinión de los Guías de turismo y utilizar estas para analizarlas y entender ciertas cuestiones. Las mismas fueron realizadas de manera online y completamente anónimas. Se trató de 10 preguntas, algunas iniciales con el objetivo de conocer el perfil de la persona para luego abordar completamente la temática del trabajo. Entre los encuestados hubo variedad de respuestas en cuanto a los tipos de perfiles relacionado con la edad y nivel de estudios, así como también distintas opiniones a la hora de elegir las opciones de las preguntas.

□ **Gráfico N°1**

Rango de edad
250 respuestas



Fuente: Elaboración propia

De los 250 encuestados, se puede observar una mayoría de 68,8 % de personas mayores a 50 años, siguiendo por un 19,6% de adultos entre 20 y 29 años, en tercer lugar

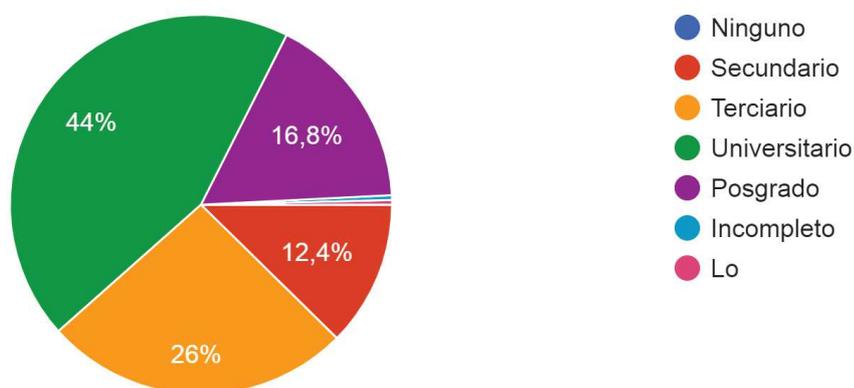
²⁰ Modelo de encuesta en Anexos (Anexo D)

un 6,8% de personas entre 40 y 49 años, y por último el 4,8% de los encuestados tienen entre 30 y 39 años. Según los resultados, no se han realizado encuestas a menores de 19 años.

❑ Gráfico N°2

Nivel de estudios

250 respuestas



Fuente: *Elaboración propia*

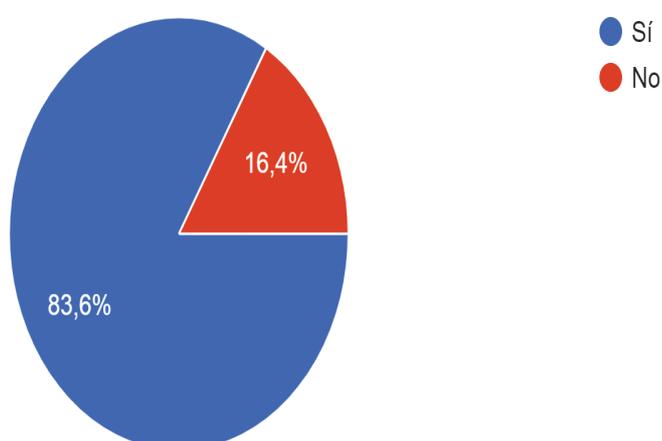
En cuanto al nivel de estudios, las opciones con más representación en el gráfico son las de nivel Universitario con un 44% de los encuestados, siendo la categoría con más respuestas, siguiéndole en un 26% nivel terciario, 16,8% con nivel de posgrado y por último el 12,4% de los encuestados alcanzaron el secundario como nivel máximo de estudios.

Considero interesante destacar especialmente estos primeros tres ya que en el trabajo la profesionalización es una una parte importante, y a su vez en las siguientes preguntas será relevante analizar el contenido de las respuestas teniendo en cuenta que de los 250 encuestados, 217 de ellos superan el nivel de estudios de secundario, es decir que hay una amplia mayoría de profesionales.

▣ **Gráfico N°3**

¿Ha contratado alguna vez el servicio de visita guiada en algún lugar turístico visitado?

250 respuestas



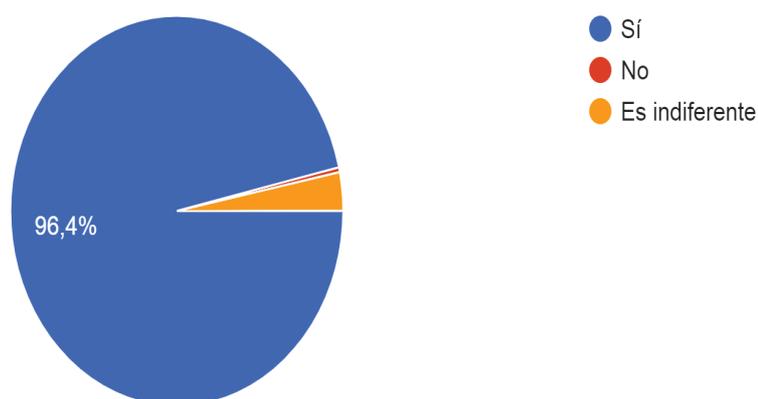
Fuente: *Elaboración propia*

Como se puede observar, el 83,6% de los encuestados formaron parte de una visita guiada en un lugar turístico. Esto es interesante ya que se trata de un grupo que en su mayoría experimentó en primera persona el servicio de guiado, lo que genera una mejor condición en las respuestas de las preguntas a continuación.

□ **Gráfico N°4**

¿Considera que el servicio de guiado ayuda a mejorar la experiencia de un lugar turístico?

250 respuestas



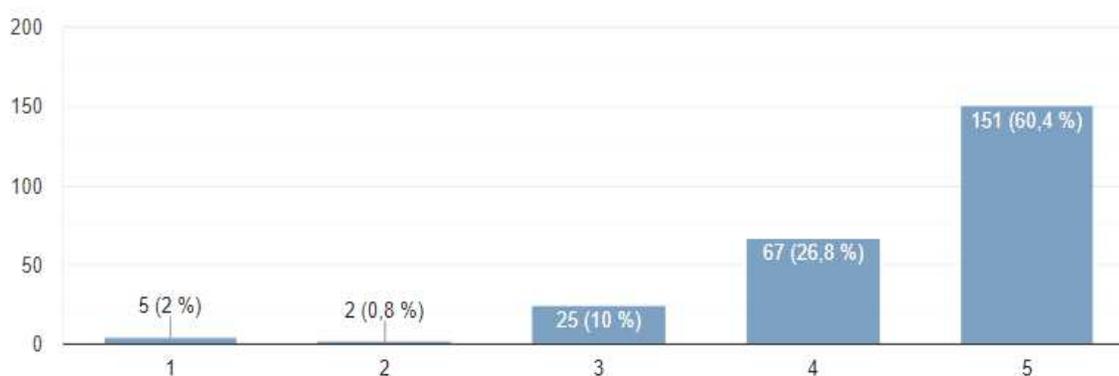
Fuente: *Elaboración propia*

De todas las preguntas realizadas en la encuesta, esta es la que obtuvo un mayor porcentaje en una misma respuesta, generando casi una unanimidad. De los 250 encuestados, el 96,4% de ellos coinciden en que la visita guiada mejora la experiencia de un lugar turístico, 3,2% del total ha optado por un no como respuesta y sólo un 0,4% lo considera indiferente.

□ **Gráfico N°5**

¿En qué grado recomendaría el uso del servicio de guiado para alguien que visita por primera vez un atractivo turístico? Marque en una escala de 1 a 5, donde 1 es "nada recomendable" y 5 es "muy recomendable"

250 respuestas



Fuente: Elaboración propia

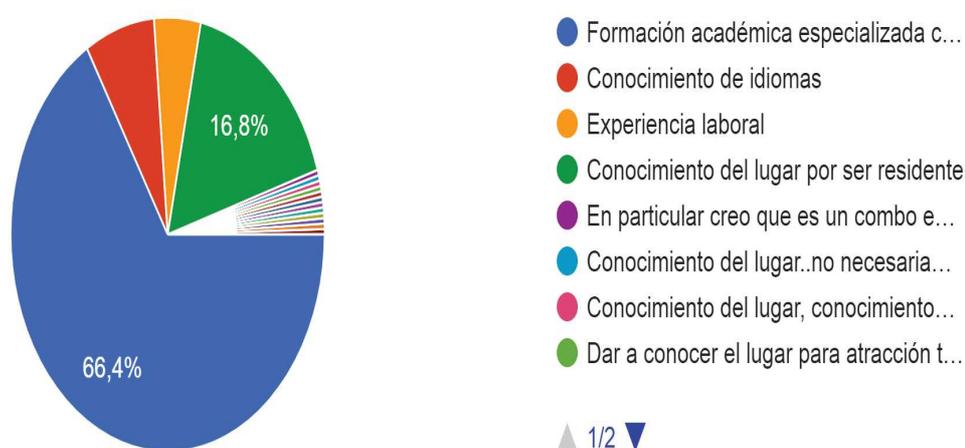
Este modelo de pregunta fue distinto a las anteriores. En una escala de 1 a 5, siendo 1 "nada recomendable" y 5 "muy recomendable", se le pide a los encuestados que marquen el grado en el que recomendarían el uso de visitas guiadas para alguien que visita por primera vez un atractivo turístico. Como se puede observar, un 60,4% de los encuestados consideran, con un puntaje máximo de 5, que es muy recomendable contratar a guías de turismo en este caso. Seguido casi de manera descendente se dan las siguientes opciones. Con un 26,8% marcando 4 de 5 en la escala, un 10% con un puntaje de 3, un 0,8% que optaron por un 2 y por último tan solo un 2% de los participantes consideran que contratar el servicio de guiado es nada recomendable. Al igual que la pregunta anterior, es una estadística alentadora hacia el sector de Guías de Turismo, ya que se valora la importancia tienen los mismos realizando su tarea, así como el también el impacto positivo que generan

en los turistas como para que ambas preguntas hayan tenido mayoría de reconocimiento hacia el servicio de guiado en sus respuestas.

▣ **Gráfico N°6**

¿En base a qué parámetros cree que debería realizarse la contratación de guías de turismo?

250 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Tal como se puede observar en el anexo en donde se encuentra el cuestionario que fue enviado a los encuestadores, en esta pregunta se busca saber lo que consideran aquellos, ajenos al campo de profesionales en turismo, sobre los parámetros en que se debería realizar la contratación de Guías de Turismo. La mayoría de los encuestados coinciden en un 66,4% que debería ser por su formación académica especializada como Guía de Turismo. En segundo lugar, un 16,8% considera que los guías deben ser contratados por tener conocimiento del lugar por ser residente, es decir, que el mismo ha obtenido sus conocimientos de manera empírica. En tercer lugar, el conocimiento de idiomas fue la elección de 7,2% de los encuestados, seguido en último lugar por la opción de la experiencia laboral con un 4,8%. A su vez, en este caso de decidido agregar una

opción de “otros” donde la persona pudiera escribir con sus palabras lo que considere como parámetro para contratar a los guías, las respuestas fueron las siguientes:

Formación académica como guía de turismo e idioma
En particular creo que es un combo entre Formación académica, conocimiento de idiomas y del lugar.
Empatía con los viajeros
Dar a conocer el lugar para atracción turística y se logre fomentar los espacios
Tener un habilitación, un estándar (certificado, acreditación, rendir un examen) que acredite idoneidad.
Por todos esos. La formación brinda conocimientos, el idioma es esencial cuando se trata de no hispanoparlantes, la experiencia facilita el trato y la residencia hace que el guía ame el lugar.
Es una combinación de idiomas, experiencia y conocimiento
Conocimiento del lugar, conocimiento de idiomas, formación académica.
Ser residente Iro y formación después. Me ha pasado en Medio Oriente y Africa.
Debería cumplir con la mayor cantidad de los parámetros anteriormente señalados.

Fuente: *Elaboración propia*

Las respuestas obtenidas en la opción “otros” fueron en general relacionadas con las opciones ya otorgadas en la misma pregunta, ya que hacen mención a las mismas. Sin embargo, dos de ellas son destacables. En primer lugar, una persona considera, por sobre las opciones dadas y ya mencionadas, que los guías de turismo deben ser contratados según su empatía con los viajeros. Si bien por supuesto es sumamente respetable la opinión de todos los encuestados, como vimos anteriormente, a la hora de guiar es necesario contar no solo con empatía hacia los viajeros, sino además con una necesaria formación profesional que le permita desempeñarse en distintas áreas dentro del servicio de guiado.

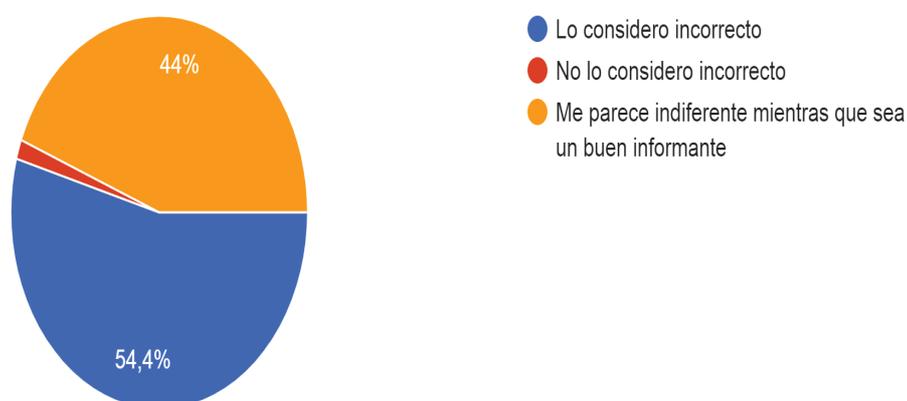
Por otro lado, hay una persona que expresó lo siguiente: “Por todos esos. La formación brinda conocimientos, el idioma es esencial cuando se trata de no hispanoparlantes, la experiencia facilita el trato y la residencia hace que el guía ame el lugar”. Si bien engloba de manera general las opciones de la misma pregunta, se logra dar una respuesta completa y certera de lo que se debería considerar a la hora de contratar un

guía de turismo, destacando en primer lugar que la formación es la que brinda los conocimientos.

▣ **Gráfico N° 7**

¿Qué piensa usted de aquellas personas que ejercen como Guías sin contar con la habilitación necesaria?

250 respuestas



Fuente: Elaboración propia

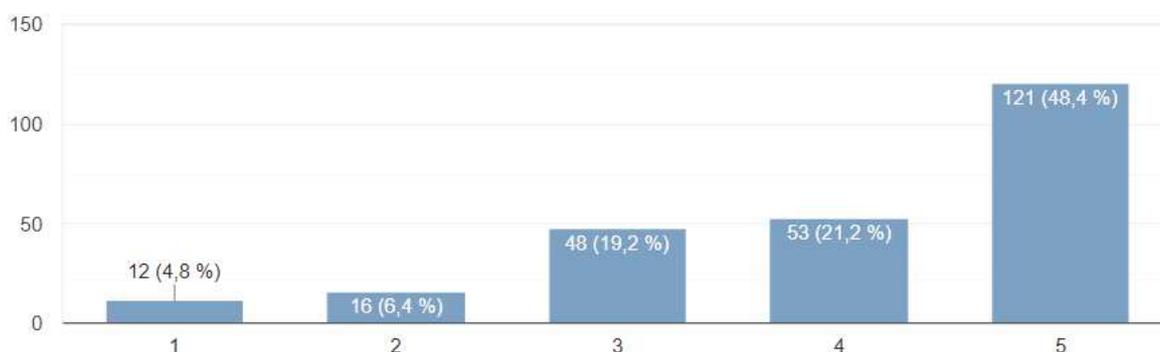
La pregunta número 7 está puntualmente dirigida al intrusismo profesional en los Guías de Turismo. Con el fin una vez más de hallar la opinión de personas ajenas al rubro, se consultó sobre aquellos informantes que ejercen como Guías de turismo sin contar con la habilitación necesaria. Hasta el momento fue la pregunta con respuestas más divididas. Con un 54,4%, la mayoría de los encuestados lo considera incorrecto, seguido por un 44% que le parece indiferente mientras sea un buen informante y por último solo un 1,6% no lo considera incorrecto. Si bien en su mayoría no están de acuerdo con el intrusismo profesional, el porcentaje es ligeramente mayor a la segunda opción más votada, lo que demuestra una opinión dividida y para nada unánime.

Como vimos, de los 250 encuestados, 217 de ellos son personas cuyos estudios superan el nivel secundario, es decir que estamos analizando una muestra que es en su mayoría profesionales de terciarios, universitarios y posgrados. Gracias a este gráfico podemos señalar que casi la mitad del total de entrevistados, no considera necesario tener la habilitación correspondiente para trabajar como guía de turismo, lo que genera una cierta contradicción ya que un 86,8% de ellos son profesionales. Este último porcentaje naturalmente implica que estamos analizando las opiniones de personas que han pasado por el proceso de formación profesional, que cuentan con algún título que los avale, lo que supondría que probablemente también sería de su agrado que su título sea respetado y valorado como corresponde. Al no considerarlo incorrecto, sino que por lo contrario lo consideran como algo indiferente, generan quizás de manera inconsciente una desprofesionalización hacia los guías de turismo.

▣ **Gráfico N°8**

En caso de contratar un guía de turismo, ¿Qué tan relevante es para usted que el mismo cuente con la habilitación necesaria para ejercer? Marque el nivel de importancia que le daría en una escala de 1 a 5, donde 1 es "nada importante" y 5 es "muy importante"

250 respuestas



Fuente: Elaboración propia

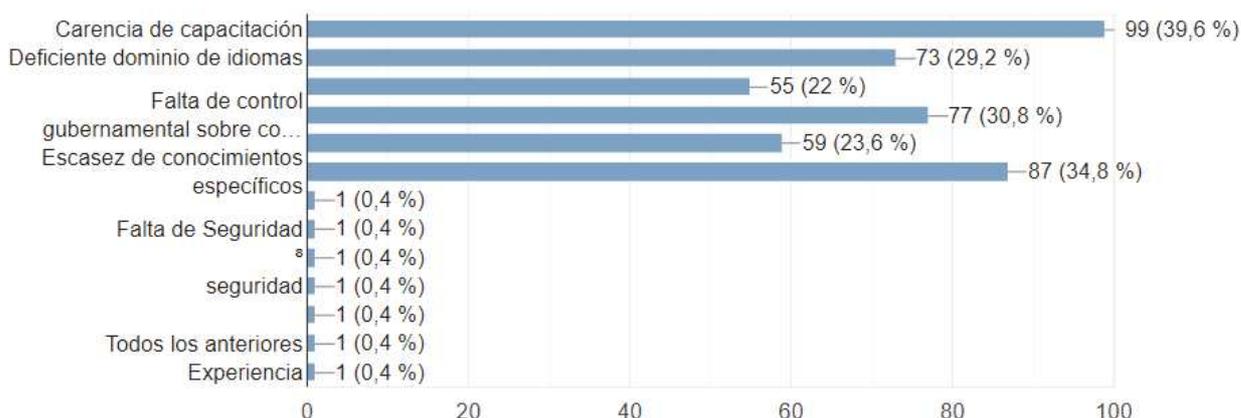
Para la pregunta N°8 también se utilizó el método de establecer un puntaje en una escala de 1 al 5. En este caso, tal como lo dice el título, el objetivo era saber que tan relevante es para el encuestado que los Guías de Turismo cuenten con la habilitación necesaria para ejercer, siendo 1 “nada importante” y 5 “muy importante”. Casi la mitad de las personas consideran que es muy importante, ya que el 48,4% de las mismas votaron con un 5 el nivel de relevancia. De manera lineal las siguientes opciones más votadas fueron un 4 con un 21,2%, un 3 con un 19,2%, el número 2 fue votado un 6,4% y por último solo un 4,8% de los encuestados creen que es para nada importante contar con la habilitación necesaria para guiar. Esta pregunta tiene relación con las anteriores y los porcentajes entre las mismas en cierto sentido coinciden. Según se ha visto, del total de los encuestados un 66,4% del gráfico 6 considera que a la hora de ser contratados, se debería tomar en cuenta en primer lugar su formación académica especializada como Guía de Turismo. A su vez, 54,4% del total de la pregunta 7 también se ha manifestado en desacuerdo con aquellos que ejercen la profesión sin poseer la habilitación necesaria y en este último gráfico, 48,8% de las 250 personas contactadas ha dado el número máximo posible en cuanto a nivel de importancia que se da a aquellos que no tienen dicha habilitación. Si bien los porcentajes no se acercan al 100%, casi todas las respuestas podemos encontrar que se trata de más de la mitad de los encuestados, es decir una gran mayoría.

❑ **Gráfico N°9**

¿Qué problemas relacionados con la actividad de guía de turismo considera más relevante?

Marcar un máximo de dos opciones

250 respuestas



Fuente: *Elaboración propia*

En la pregunta N°9 se busca determinar cuales son los problemas más relevantes relacionados con la actividad según los encuestados. En este caso, los resultados son variados y sin ninguna respuesta que se destaque por demás de las otras. Con un 39,6%, la opción más votada fue la carencia de capacitación, asimismo el 34,8% eligieron la escasez de conocimientos específicos como uno de los problemas más relevantes en la actividad. En tercer lugar, la falta de control gubernamental sobre la contratación de Guías de Turismo profesionales fue elegida por el 30,8%, seguida levemente por el deficiente dominio de idiomas con un 29,2%. En quinto lugar, 26,6% de los encuestados advierten el poco reconocimiento de la actividad, y en último lugar un 22% considera una problemática relevante la competencia desleal por aquellos sin formación académica.

En los marcos de las observaciones anteriores, resulta destacable que la opción más votada haya sido la carencia de capacitación, pero que a su vez en el gráfico N°7 casi la mitad de los encuestados (114 personas de un total del 250), hayan considerado

indiferente o no incorrecto la idea de la existencia de personas que ejercen como guías sin contar con la habilitación necesaria, lo que lleva una vez a más, a encontrar una contradicción en las respuestas.

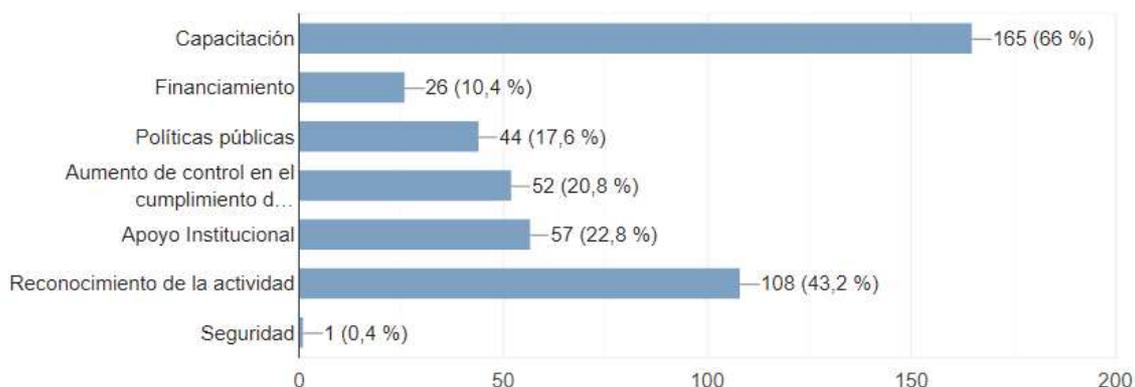
Si un 45,6% de los encuestados no elige la opción de considerar el intrusismo incorrecto, entonces ¿Cómo puede haber en este gráfico un 39,6% que ha optado como mayor problemática la carencia de capacitación?. Siguiendo la lógica de las respuestas me pregunto, ¿Por qué es de tal relevancia la carencia de capacitación si de todas maneras no se reconoce la necesidad de esta misma capacitación y formación profesional como única forma de acceder a la habilitación necesaria?.

En esta pregunta, otra vez se ha habilitado la opción de “otros” para aquellos que quieran aportar otro problema relacionado con la actividad que no se encuentre entre las opciones. Se ha agregado como problemática la falta de seguridad, la experiencia y todas las opciones dadas a elegir.

❑ **Gráfico N°10**

De las siguientes opciones ¿Cuál considera que es la que más podría mejorar la prestación del servicio de guiado? Marcar un máximo de 2 opciones

250 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Para finalizar con la encuesta, la última pregunta está orientada a conocer lo que conciben los encuestados sobre la manera en la que se podría mejorar la prestación del servicio de guiado. En este caso, sí se puede destacar una de las opciones que tuvo la mayoría de votos, con un 66% “Capacitación” fue la más votada. Este resultado tiene coherencia con la pregunta anterior, que si bien el porcentaje en este caso es más elevado, allí también fue “carencia de capacitación” la opción más votada en cuanto a mayor problema dentro de la actividad. Una vez más y tal como fue expresado anteriormente, el hecho de que la capacitación haya sido elegida en su mayoría como forma de mejorar la prestación del servicio de guiado es incoherente con un 45,6% de los encuestados que en este mismo cuestionario no han elegido en la pregunta 7 la opción de “lo considero incorrecto” en cuanto a su pensamiento hacia los que ejercen sin titulación, llevándome directamente una vez más al cuestionamiento de la pregunta anterior.

En cuanto a las demás opciones, la segunda más votada con un 43,2% fue el reconocimiento de la actividad. Seguido en tercer lugar con un 22,8% de apoyo institucional. Un 20,8% de los encuestados han elegido un aumento de control en el cumplimiento de la ley como opción para mejorar el servicio de guiado. Las políticas públicas se encuentran en anteúltimo lugar con un 17,6% para llegar a la opción menos elegida con un 10,4% que se trata del financiamiento.

Para concluir, una vez más se dio la opción de “otros”, pero en este caso solo se ha agregado “Seguridad” al listado de opciones de mejora de la actividad.

CAPÍTULO 4:
MUSEO HISTÓRICO DEL
EJÉRCITO ARGENTINO

4.1. Ubicación

El Museo Histórico del Ejército Argentino se encuentra en la zona oeste de la Provincia de Buenos Aires y en la parte sur del partido bonaerense de Tres de Febrero.

A su vez, Buenos Aires esta localizada al este del país y limita norte la Provincia de Santa Fe y Entre Ríos, al noreste con el Río de la Plata y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, al este y sur con el mar Argentino del océano Atlántico, al suroeste con Río Negro, al oeste con la Provincia de La Pampa y al noroeste con la Provincia de Córdoba.

4.2. Reseña Histórica

El Museo Histórico del Ejército Argentino fue creado el 13 de mayo de 1993, dependiendo de la jefatura III Operaciones, del Estado Mayor General del Ejército. Un museo concebido con estas características requería ser ubicado en instalaciones que reunieran determinadas condiciones de amplitud y accesibilidad. Dado que el Ejército disponía de los conocidos Cuarteles de Liniers, predio de enorme valor histórico y adecuado a las necesidades, se resolvió emplazarlo en este sitio.

Las tierras donde se sitúa el MHEA formaron parte de una extensión entregada en tiempos de Juan de Garay y Hernandarias (1600 aproximadamente) a la Compañía de Jesús²¹. Tras la expulsión de los jesuitas, en 1767 aquellas tierras fueron entregadas al Real Colegio de San Carlos, siendo utilizadas como área de recreación y huertas. Entre 1813 y 1842, estas propiedades son heredadas por el Colegio Nacional Buenos Aires, conformando su campo de veraneo conocido como la Chacarita de Colegiales, tal como se menciona en la novela “Juvenilia” de Miguel Cané.

Posteriormente los terrenos pasaron al Estado Nacional (Ministerio de Guerra) a fin de construir cuarteles militares. Por decreto del 30 de abril de 1897 del Presidente Jose Evaristo Uriburu se dio sustento legal a la ejecución de las obras que fueron concluidas en 1904.

²¹ Orden religiosa de clérigos regulares de la Iglesia católica fundada en 1534.

Los muros exteriores con torres almenadas daban a los cuarteles la apariencia de una fortaleza antigua o ciudadela, otorgándole el nombre actual de la localidad. También eran conocidos como los cuarteles de Liniers, como surge del epígrafe de una fotografía de la época existente en el Archivo General de la Nación.

Inicialmente sus instalaciones albergaron al Regimiento N° 8 de Caballería de Línea, Escolta Presidencial y núcleo del primer Escuadrón de la Recreación del Regimiento de Granaderos a Caballo. Luego fue asiento del Grupo de Artillería N° 1 “Brigadier GrI Iriarte” y del Grupo de Artillería de Defensa Aérea N° 101 “Tte GrI Pablo Richieri”.

En 1991 el Grupo de Artillería N° 1 fue trasladado a Campo de Mayo y el Grupo de Artillería de Defensa N° 101 fue desactivado.

De esta manera el predio quedó desocupado, con vistas a su enajenación. Esta situación se mantuvo durante algunos meses, hasta que en primavera de 1992 se decidió que el ex cuartel fuese la sede del Museo Histórico del Ejército Argentino, que se encontraba en su formación.

El arquitecto Carlo Moreno, Vocal de la Comisión Nacional de Monumentos y Lugares Históricos, presenta un estudio sobre las características históricas y arquitectónicas de estos cuarteles, del cual surge la conveniencia de mantener dichas instalaciones, como museo regional o de armas, centro cultural, etc.

Actualmente, el museo cuenta con once salas históricas temáticas, un extenso parque externo que expone colecciones al aire libre, donde se puede apreciar tanques, vehículos, piezas de artillería y aeronaves entre otros patrimonios y además tres nuevas salas se encuentran en proceso de creación.

4.3. Misión y Visión

El MHEA tiene como misión promover en la sociedad el conocimiento de la Historia Militar y la valoración del patrimonio histórico cultural del Ejército Argentino para contribuir al fortalecimiento de la unidad nacional. Además, su misión también es la de desarrollar funciones educativas de docencia e investigación tanto en el ámbito Institucional como en el social.

Su visión es la de ser reconocido como una institución de excelencia con una proyección educativa y cultural a través de la divulgación de la historia del Ejército Argentino a todos los niveles educativos y convertirse en un referente para aquellos museos militares que busquen difundir y promocionar la historia de las Fuerzas Armadas.

4.4. Funciones

En cuanto a sus funciones, el MHEA ha establecido que son las siguientes:

- Plasmar en sus salas la historia militar argentina, desde el Virreinato del Río de la Plata hasta nuestros días, exhibiendo hechos y circunstancias que fueron centro de gravedad de la formación e integración de la Nación.
- Promover la relación sociedad-museo a través del acceso y participación del público en diversas actividades culturales.
- Constituir dentro de la relación funcional de apoyo el elemento rector para la exhibición, conservación preventiva y restauración de los objetos museológicos distribuidos en las salas y museos de la fuerza.
- Formar parte del plan de la comunicación social de la Institución.
- Fundamentar las funciones de sus competencias tanto en los aspectos tangibles como intangibles, en orden a observar el rigor histórico y el desarrollo cultural.
- Promover acciones que estimulan la divulgación de los bienes culturales como modo de propender al desarrollo cultural.

- Buscar la relación de cooperación de los organismos privados y entidades intermedias procurando secundar al Museo para el cumplimiento de sus objetivos.
- Posibilitar la continuación de la relación institución / personal retirado a través de las Comisiones de Armas, Especialidades, Tropas Técnicas y Servicios.
- Formar parte de la Red de Museos de la Defensa (REMUDEF).

4.5. Reconocimientos

- Por ordenanza N° 2415 (Decreto 521/93), del Municipio de Tres de Febrero, es declarado “Sitio Histórico Cultural Municipal”
- Por Decreto N° 974/96, del Poder Ejecutivo Nacional, es declarado “Bien de Interés Histórico Nacional”
- Por disposición N° 908/02, de la Dirección General de Educación de Gestión Privada, se “auspicio al Museo Histórico del Ejército Argentino”
- Por Resolución N° 93 (Decreto N° 111/01), de la Secretaría de Turismo y Deportes, es declarado “Interés Turístico al Museo Histórico del Ejército”
- Conforme a la Ley N° 11.612 de Educación Provincial y la Resolución N° 214/95 de la Dirección general de Cultura y Educación, el Consejo Escolar de Morón declara de “Interés cultural del Museo Histórico del Ejército” con fecha 2 de marzo de 2005.
- Por disposición N° 04/14, el Consejo Escolar de Tres de Febrero, declara “Sitio de Interés Educativo al Museo Histórico del Ejército” con fecha 28 de febrero de 2014.
- Por Resolución N° 98/2014 de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, es declarado “Sitio de Interés Turístico Provincial”, con fecha 14 de octubre de 2014.

4.6. Planteo de la problemática

El sector de Visitas Guiadas se encuentra dentro del área de Educación, depende directamente del director del museo y se encuentra conformado por cinco integrantes encargados de realizar los recorridos guiados, de los mismos solo una persona cuenta con el título habilitante para ejercer como guía.

El MHEA a través del sector genera un aporte al proceso de enseñanza-aprendizaje de niños, jóvenes y adultos. En el caso de estudiantes, les permite observar e interpretar objetos patrimoniales que aportan conocimientos áulicos, aspecto que estimula su aprendizaje.

A su vez, también este efecto se produce en los adultos quienes recorriendo la muestra por medio de la guiada activan sus conocimientos previos mediante el descubrimiento y la exploración, logrando una mayor comprensión de hechos y acontecimientos históricos, identificándose con ellos y su pasado.

Continuando con el análisis de este sector, tiene como función la realización de un recorrido guiado y didáctico a través de una exposición por las salas, facilitando la relación entre el público y el contenido de la muestra. Debido a que el museo todavía no cuenta en su totalidad con salas museológicamente modernas y didácticas, este sector de la institución es indispensable para lograr que los visitantes puedan interactuar, indagar, debatir, opinar e investigar la exposición; lo que en conjunto les genera una experiencia enriquecedora que los motiva a volver al museo. De no ser por los guías, se trataría simplemente de salas históricas que el turista puede recorrer e informarse mediante la lectura, sin poder alcanzar este nivel de una visita tan satisfactoria.

Es por eso, que además el propósito como área de educación es generar una experiencia por medio de diversas actividades lúdicas y significativas que conlleven el desarrollo del conocimiento y la valoración del patrimonio histórico militar en los diversos tipos de público. Además apoya a la educación formal en el proceso de aprendizaje de los educandos, a través de una experiencia que descubre y deleita con el pasado.

Aún teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente y tal como fue introducido en el capítulo 1, en sus casi 28 años de vida, el MHEA nunca ha contratado Guías de Turismo con la correspondiente formación académica.

Para analizar esta situación, es necesario mencionar que se han realizado dos entrevistas al personal. En primer lugar, se ha entrevistado al director del museo quien se encuentra en ese cargo hace más de 4 años. En segundo lugar, fue entrevistada la encargada civil del sector de Visitas guiadas y quien cumple su función desde hace más de 22 años en la misma institución. A raíz de estas entrevistas, sumadas a la investigación, es que se puede llegar a un análisis y posterior conclusión en cuanto a la problemática planteada.

Al tratar este primer punto, habría que plantearse si esta desprofesionalización se da por causa directamente del MHEA o si es más bien un problema estructural. Con esto me refiero a la posibilidad de que esta cuestión no se de solo por el trato hacia los Guías de Turismo en general, sino que va más allá de este sector. ¿El problema es del MHEA, es integral, o ambos?

Para empezar, tanto el director como la persona a cargo del sector, coinciden en la importancia que tiene el área de Visitas Guiadas para la institución. El director la define como la carta de presentación del museo y que es gracias a este sector que se puede cumplir con la misión del establecimiento. Al ser preguntado sobre cómo es la incorporación de un nuevo guía a la división, reconoce que no son profesionales ni están preparados para serlo, pero a la hora de contratarlos “se ven las condiciones o el perfil de cada miembro del personal y en relación a ese perfil uno como director los va eligiendo en base a los conocimientos que tiene de esa persona, si le gusta o no hacerlo” (realizar visitas guiadas).

Relacionado a la incorporación de la entrevistada a la institución y específicamente al sector, se dio en 1998 en un recientemente inaugurado museo y es un reflejo de cómo se prosiguió incorporando personal nuevo. Ella explica que no era de su interés ser Guía de

Turismo, sin embargo a sus 19 años se encontraba cursando el segundo año de la carrera de abogacía y le surgió la oportunidad de trabajar en este establecimiento, ya que en la facultad tenía algunas materias relacionadas con historia. Cuando ingresó no existía el sector de Visitas guiadas, sino que eran los Suboficiales en el servicio de guardia quienes se encargaban de actuar como informadores en caso de que se presentaran visitas. De esta manera, le ofrecieron crear con otro Suboficial el sector de visitas guiadas y trabajar en conjunto, donde le otorgaron material para que estudie y rápidamente comenzó a “guiar”.

La entrevistada admite no tener conocimientos de Guía de museos, explica que al ser docente de nivel inicial y que las visitas son en su mayoría contingentes escolares, ella aplica todos sus conocimientos como maestra en las visitas, intentando que sean de la manera más didáctica y buscando captar la atención de los alumnos. Sin embargo, en otro momento de la entrevista agrega que en su trabajo utiliza la intuición, experiencia y las recomendaciones de dos Guías de Turismo profesionales de quienes ha aprendido “ciertas técnicas de guiado como la forma de caminar, la señalización, los tonos de voz” añadiendo como consecuencia “me di cuenta que no es exponer como en una clase”.

En cuanto a las capacidades que deben tener, el director establece que no cualquiera puede ejercer como guía, sin embargo únicamente menciona que para poder serlo uno tiene que tener facilidad, paciencia, idiomas y le tiene gustar la tarea, sin hacer mención a la necesaria formación académica. La empleada del sector, como fue explicado anteriormente, entiende su lugar de no ser guía habilitada, pero también ha manifestado que a la persona le tiene que gustar la actividad y poder expresarse oralmente, agregando que deberían estar preparados para trabajar de manera correcta.

En segundo lugar, se podría considerar cómo afecta la cultura de la organización a la hora de contratar Guías de Turismo con título. El Ejército Argentino es una organización que, en términos de Henry Mintzberg (1990) podemos definirla como grande, antigua, formalizada, centralizada, normalizada en su núcleo de operaciones, vertical y con claras

características de una típica burocracia maquina. Lo expresado, que puede parecer como alejado de este tema de estudio, no lo es en absoluto. Toda vez que la carencia que se presenta en una de sus partes constitutivas, en este caso el Museo Histórico, reflejaría el comportamiento de una organización de estas características que sigue determinadas conductas y responde a un "mandato" organizacional arraigado, transitando periodos relativamente prolongados sin introducir cambios significativos a dichas conductas.

Esta posible dificultad en la versatilidad de inclusión de modificaciones podemos relacionarla con que, al igual que en otras unidades militares, el personal está destinado ahí circunstancialmente, pudiendo generar en ocasiones una falta de sentido de pertenencia.

La inestabilidad en los recursos humanos se da porque al ser una unidad militar, es habitual dentro del Ejército que la mayoría de los oficiales y suboficiales cada ciertos años deban cambiar de destino con el fin de continuar con su carrera militar. Esto genera que desde el director hasta el último eslabón estén en constante movimiento en sus puestos de trabajo, sin perdurar mucho tiempo. Además, los Soldados Voluntarios, que muchos forman parte del Visitas Guiadas, tienen un periodo máximo de permanencia de hasta los 28 años, al cumplir la edad reglamentaria deben darse de baja de las filas del Ejército Argentino. Ante la situación planteada, la encargada de visitas guiadas ha manifestado que esta inestabilidad en el personal puede afectar a la calidad del servicio otorgado. Ella explica que en su experiencia se le ha complicado lograr formar un equipo de trabajo, ya que en primer lugar, suele tratarse de empleados que quizás no ingresan al sector con completo convencimiento ni vocación hacia la actividad por lo que al poco tiempo solicitan reubicarse en otra área del museo. A esto agrega que el otro motivo por el cual la permanencia es limitada es la cultura organizacional explicada. Por lo tanto, cuando llega un nuevo integrante de las características anteriores, una vez que logra adaptarse a la actividad habiendo estudiado para poder informar al turista sobre el patrimonio del museo y hasta logrado alcanzar la necesaria seguridad para exponerse a un contingente, al poco tiempo

debe trasladarse a otra unidad militar. Cuando esto ocurre, se debe ubicar a un nuevo integrante que formará parte de este mismo proceso. Lo mismo sucede con los encargados militares del área, quienes al lograr establecerse en su nuevo rol, deben abandonarlo para dirigirse a su nuevo destino.

La entrevistada asimismo relaciona esto no solo con los integrantes de visitas guiadas, sino también con los directivos. Ella relata que en su experiencia es complicado mantener una línea en la gestión con tantos cambios de directores y subdirectores. Simpatiza con las nuevas autoridades, que en los comienzos deben informarse y adaptarse al entorno museológico. El problema que destaca es que, una vez que los jefes logran introducirse y entusiasmarse con nuevos proyectos para el futuro, aportando una nueva visión con sus directivas, en ese momento deben trasladarse a otra unidad o retirarse del Ejército. Cuando esto sucede, una vez más llega otro director quizás con una visión distinta dejando posiblemente inconclusos los proyectos anteriores. Cabe aclarar que en todo momento la entrevistada especifica que sus palabras son de forma general, distingue que ha tenido directores que sí se han interesado por el museo y el sector de visitas guiadas en mayor medida que otros, incentivando a los integrantes a que hagan cursos y capacitaciones.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, es cierto que la desprofesionalización e intrusismo se encuentra presente dentro del MHEA. Ahora bien, en otro orden de ideas el establecimiento y su personal demuestra y posee posibilidades de elevar el nivel de competencias y formación académica de los integrantes de Visitas Guiadas.

Para ilustrar esto, se puede afirmar que a pesar de que por el momento no se estén realizando una gran cantidad de incorporaciones al Ejército en la categoría de Agentes Civiles o Docentes, el director del museo se ha mostrado a favor de contratar Guías de

Turismo profesionales, lo considera como “algo positivo para que haya una sana competencia”, agregando además, que “cuanto más numeroso sea el plantel, se podría hasta inclusive extender los horarios de visitas para que los guías estén en condiciones”. Explica que como se trata de un museo muy grande con muchas salas para ser recorridas, al no tener un equipo de trabajo acorde a las dimensiones y competencias del mismo, considera que la calidad de la visita se deteriora a medida que transcurren los recorridos, por lo que guías profesionales podrían optimizar de mejor manera la difusión de la historia militar. Es alentador y prometedor para los fines de este trabajo que el director no solo no descarte la idea sino que vea como positivo la posibilidad de profesionalizar el sector.

Relacionado con este tema, la misma pregunta fue realizada a la encargada. Al consultarle sobre la posibilidad de que se contrate guías profesionales, si bien no es ella la que tomara la decisión, considera que es algo que podría llegar a ocurrir y que no es descabellado pensarlo. Opinó que quizás se podría comenzar por realizar pasantías de guías de turismo, para que se pueda entender desde otro lado las tareas de los mismos.

Un motivo que podría llegar a impactar la contratación de profesionales es la escasez de recursos económicos ya que el museo no es una unidad prioritaria en su asignación. El director ha mencionado en la entrevista que “sin lugar a dudas el tema económico hoy en día es condicional”. No obstante, todos los años se solicitan e incorporan nuevos Soldados Voluntarios al museo, que luego son asignados a las distintas áreas del mismo. Sería interesante realizar un proceso de gestión y filtrado para que algunos de esos soldados tengan estudios de Guía de Turismo para en un futuro poder contratarlos como civiles de planta permanente, antes de que cumplan la mayoría de edad de los 28 años. Esto último es importante, ya que los civiles del Ejército Argentino, a diferencia de los de los Soldados que por ley deben rescindir su contrato, no tienen un límite de permanencia en la Institución, sino que pueden continuar brindando sus servicios como el resto de la administración pública nacional, hasta la edad jubilatoria correspondiente. Otro motivo a

favor de incorporarlos como Civiles, es que no están obligados a reubicarse en distintas unidades como es la situación de los militares, de esta manera se podría lograr solucionar una de las problemáticas generadas por la ya explicada inestabilidad de los integrantes del sector.

Teniendo en cuenta lo explicado, considero que es necesario que haya una dirección conjunta entre un integrante de la fuerza retirado y un Civil profesional relacionado con la museología o el turismo. Luego de retirarse (no jubilarse) en el Ejército existe la posibilidad de reincorporarse como Artículo 62, en calidad de retirado pero con la autoridad necesaria como para en este caso ser Director de una unidad. Debería ser una contratación realizada de manera consciente que acredite el verdadero interés del postulante más allá de las necesidades de un trabajo y/o ingreso adicional. Cabe destacar que los Artículo 62 al ser retirados, no tienen la obligación de trasladarse a otra unidad si no lo desean.

Por lo tanto, en una conducción conjunta entre un militar retirado y un civil profesional especializado en el área, se podría generar un sentido de permanencia gracias a su perdurabilidad en el puesto garantizando así una mejora en la estabilidad de personal.

4.7. Regulación de Guías de Turismo en la Provincia de Buenos Aires

Por otro lado, la contratación de guías profesionales no solo es necesaria para elevar la calidad del servicio prestado sino por una cuestión legal. Ya que el MHEA se encuentra en la provincia de Buenos Aires, tal como fue explicado en el marco teórico, es la Ley Provincial de Guías de Turismo N° 12.484²² la que debería también tener en cuenta a la hora de emplear integrantes del sector de Visitas Guiadas.

Dicha ley además de enumerar las atribuciones de los guías, crea el Registro Provincial de Guías de Turismo y en sus artículos explica aquello relacionado con su inscripción, las distintas categorías de guías, la obligatoriedad de portar en todo momento la credencial otorgada para de esa forma identificarse como guía y las faltas o infracciones con sus correspondientes sanciones.

En esta ley se menciona que para ejercer como guía, el mismo debe estar inscripto en el registro, lo que significa que debe presentar el título expedido por entes oficiales nacionales, provinciales o municipales, correspondiente a universidades, institutos superiores o entidades públicas o privadas reconocidas oficialmente.

Sin embargo, el artículo 4° hace referencia a lo mencionado anteriormente, y para aquellos que no poseen el título se brinda la siguiente alternativa a presentar:

- a) Certificados de estudios de uno o más años de duración, cursados en instituciones cuyos títulos no estuvieran reconocidos oficialmente.
- b) Certificado de trabajo o avales correspondientes que acrediten su idoneidad en tareas inherentes al guía de turismo expedido por Asociaciones de Guías de Turismo, Organismos municipales, provinciales o nacionales por un

²² Ley N°12.484 completa disponible en Anexos (Anexo B)

período no menor a tres años. La inscripción de idóneos se efectuará exclusivamente en un plazo de seis meses de producida la creación del Registro.

Asimismo se exigirá para la categorización la aprobación de una prueba de aptitud, ante un Comité Evaluador creado al efecto.

Si bien se abre la posibilidad de acceder al registro sin poseer el título correspondiente, en el caso del MHEA los empleados del sector, al menos los actuales, igualmente no cumplen con los requisitos de este artículo.

Este incumplimiento de la ley lleva una vez más a cuestionarse la facilidad con la que se puede cometer el intrusismo profesional en los guía de turismo sin las correspondientes consecuencias. De haber un organismo de control de cumplimiento de dicha ley, se podría evitar la contratación de guías no formados académicamente y en el Museo Histórico del Ejército Argentino a su vez ayudaría a la valorización y profesionalización del sector.

4.7. Capacitaciones personal de museos

Además de contratar guías habilitados, existen diversas capacitaciones que los integrantes del sector de Visitas Guiadas podrían realizar de manera gratuita, por lo tanto sin afectar el presupuesto asignado.

En Argentina existen diversos cursos o especializaciones que se pueden realizar en caso de querer tener acceso a esta titulación, en los últimos años se han dictado muchas capacitaciones que a continuación se describirán algunos ejemplos de las mismas.

Para comenzar, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires ha estado ofreciendo una capacitación de guías de museos gratuita orientada a estudiantes o egresados de la carrera de Artes. La capacitación cuenta con un primer cuatrimestre de nueve clases teóricas más

un período de observación, y un segundo cuatrimestre de prácticas en el Museo Sívori²³ con visitas guiadas para instituciones educativas. Al finalizar el curso, se entregan diplomas y certificados.

De igual manera, siguiendo la línea de lo estatal, el Ministerio de Cultura del país mediante el programa Museos, Formación y Redes ofrece cursos de formación de manera virtual y gratuitos para personal de museos para toda la Argentina, sobre temáticas actuales vinculadas a diversos aspectos de la gestión museológica. Dicho Ministerio publicó en su página web que durante el 2018 el programa ha brindado capacitación a más de 360 participantes de 574 instituciones nacionales, provinciales y municipales de diferentes partes del país. Destacan que la capacitación virtual como herramienta de formación ha permitido facilitar vínculos poniendo en contacto distintas realidades que se puedan dar en las diferentes regiones y provincias del país.

El Ministerio de Cultura a su vez ha dictado capacitaciones, mediante sus talleres de Técnicas para guías de Museos en el Museo Sarmiento. Estos talleres fueron dirigidos tanto para el personal de la Administración de Parques Nacionales²⁴ como también a personas del público general. El mismo tiene el objetivo no sólo de capacitar a los que desempeñan áreas de pedagogía de los museos sino también reforzar los lazos entre dichas áreas de museos.

Aún en contexto de pandemia por el COVID-19, en agosto del año 2020 se realizó un curso virtual, abierto y gratuito de formación profesional dirigido a nivel nacional a empleados de museos y espacios culturales prioritariamente de gestión pública. El objetivo del curso fue el de abordar el concepto de accesibilidad y promover su aplicación en el ámbito de museos y espacios culturales. En cuanto a la modalidad de cursada, tuvo una

²³ Museo de Artes Plásticas Eduardo Sívori ubicado en CABA e inaugurado en 1938 alberga más de 4000 piezas de arte argentino de los siglos XX y XXI, que exhibe en exposiciones temporarias junto a la obra de artistas contemporáneos.

²⁴ APN: organismo público fundado en 1934 encargado de mantener el Sistema Nacional de Áreas Protegidas, destinado a la conservación de la diversidad biológica y los recursos culturales del país.

duración de 5 semanas distribuidas en 6 horas de trabajo semanal e incluyó contenido elaborado por especialistas y acompañamiento personalizado de un personal relacionado con la temática, así como también espacios para intercambiar experiencias y conocimiento entre los participantes. Al finalizar el curso, se otorgaron certificados de aprobación y créditos del Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP)²⁵.

El museo y su staff de visitas guiadas cumplen con todos los requisitos para formar parte de estos cursos y capacitaciones. Ya que cuatro de los cinco integrantes del sector no son Guías de Turismo, el hecho de inscribirse en estos cursos no solo no causaría inconvenientes en la partida presupuestaria del museo, sino que ayudaría a elevar su nivel de preparación y sus competencias como informadores. Además, a través de las capacitaciones se podría generar un reconocimiento hacia la actividad, causando en aquellos que forman parte de la misma un sentimiento de pertenencia y orgullo hacia su labor y se motiven a seguir capacitándose aprendiendo para mejorar su desempeño. La entrevistada ha aclarado que si bien ha considerado estudiar la carrera de Guía de Turismo, no planea realizarlo formalmente y recibirse como tal, pero sí está más que dispuesta a seguir aprendiendo con todos los cursos que sean necesarios para aportar a su tarea.

²⁵ INAP: Fundado en 1973 es un organismo dependiente de la Secretaría de Gestión y Empleo Público de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación Argentina que se encarga de elaborar políticas públicas de formación profesional y capacitación de funcionarios y empleados públicos de la Administración Pública Nacional.



CONCLUSIONES

5.1. Consideraciones Finales

El presente trabajo es resultado de una labor de investigación y reflexión sobre la verdadera relevancia tanto de los Guías de Turismo como de su contratación en base a su formación profesional.

En el análisis de la situación actual de los guías, se pudo demostrar a través de distintos puntos de partida como fueron la historia de la formación profesional de la carrera, las distintas titulaciones en relación al egresado, los establecimientos que ofrecen su estudio, su plan de estudios, su perfil profesional así como también la opinión de personas a través de las 250 personas encuestadas.

El servicio que prestan los Guías de Turismo es fundamental para el Turismo. Es el guía quien está en contacto directo con el turista y el encargado de, tal como lo dijo el director del MHEA, ser la carta de presentación del producto. Ya que puede que el guía sea la primer impresión que se lleva de un destino turístico, es quien además se preocupa por mantener en alto la calidad de su actividad y que dicha imagen no decaiga ya que repercutirá directamente con la percepción que el turista pueda llegar a tener, en este caso, del argentino. Al ser el nexo entre el turista y el destino, es una profesión que requiere de mucho esfuerzo y constante actualización que continúa a lo largo de toda la vida laboral.

Se requiere de profesionales que estén a la altura de la labor y de responder a las exigencias del turismo actual, por lo que no se puede permitir que personas poco capacitadas o directamente sin formación profesional estén al frente de la actividad. El intrusismo se debe erradicar ya que no solo genera una desprofesionalización de los guías de turismo y una competencia desleal hacia los mismos, sino que pone en riesgo la experiencia del turista y como consecuencia la reputación de un destino turístico, que a su vez puede repercutir a nivel nacional.

En cuanto a la situación puntual del Museo Histórico, el Ejército Argentino es una institución que nació con la patria en mayo de 1810 y que en virtud a su forma de desenvolverse así como también a sus valores le ha permitido mantenerse incólume más allá de los avatares políticos. Si bien en ningún momento se pone en duda la capacidad de conducción de las unidades militares del Ejército, en estos casos particulares de unidades no operacionales es que la manera de gestionar puede y debe ajustarse y optimizarse a los fines de obtener un mejor producto.

Considero que no hay malas intenciones por parte de los integrantes del sector de Vistas Guiadas como del Museo, sino que es más bien un problema de desconocimiento hacia la actividad. Sin embargo, existen posibilidades factibles que el museo en un futuro pueda adecuar levemente su planta de personal, flexibilizar su proceso de toma de decisiones y adaptar su funcionamiento, incorporando, casi sin afectar su presupuesto, guías formados académicamente. En igual forma, los mismos podrían favorecer a difundir tanto el sentido de pertenencia como la aceptación del guía como elemento clave para el cumplimiento de la misión del establecimiento.

Este trabajo ha intentado con honestidad intelectual reconocer los aspectos positivos del Ejército como Institución pero también a destacar aquellos que son plausibles de mejorar.

Finalmente, en esta excelente contribución al mundo de los guías de museos, me parece interesante destacar una frase de los autores Schep y Kintz (2017) mencionan en su libro:

‘Un guía del museo te lleva más profundo en el museo. El guía del museo te lleva a donde, como un visitante ordinario, no te atreves a ir. Como un portador de antorchas, el guía ilumina el camino’.

A modo de concluir, es mi expectativa como Guía de Turismo y futura Licenciada en Turismo, lograr ejercer en un ambiente laboral en el que la actividad de los guías sea valorada como corresponde, mediante la contratación de guías habilitados con titulación oficial y un necesario control del cumplimiento de la ley.

BIBLIOGRAFÍA

-
- Abrate, O. (1997). Manual del Instructor de Formación Profesional, Mari Mater, Buenos Aires. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/13460991/Formacion-Profesional-o-Capacitacion-Laboral>
 - Alonso Fernandez, L. (1999). Museología y Museografía. Ediciones del Serbal. Recuperado de: <http://www.unnoba.edu.ar/wp-content/uploads/2020/05/tipologias-de-museos.-.pdf>
 - Ambrose, T., Paine, C. (1993). *Museum Basics*. Published by ICOM and Routledge. London. Recuperado de: https://books.google.com.ar/books?id=dmQ30uy8vWcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
 -
 - Benitez, G. (2014). *La inserción laboral de los graduados en turismo de la Universidad Nacional del Sur en el mercado laboral de agencias de viajes en Bahía Blanca*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional del Sur, Departamento de Geografía y Turismo]. Recuperado de: <http://200.49.237.216/bitstream/123456789/3303/1/Tesina%20-Benitez.pdf>
 - Castel Gayán, S. (2011). "Intrusismo y clandestinidad en el sector turístico: una aproximación jurídica". *Revista Andaluza de Derecho del Turismo*. Recuperado de: <http://www.juntadeandalucia.es/turismoycomercio/documentacion/143319641.pdf>
 - Confederación Española de Federaciones y Asociaciones Profesionales de Guías de Turismo, 2018. *Carta de calidad*. Recuperado de:

<http://www.cefapit.com/wp-content/uploads/2018/03/carta-de-calidad-esp-nuevo.pdf>

- Código Penal de la Nación Argentina [CP]. Ley 24.527 de 1995. Artículo 274. 09 de Agosto de 1995 (Argentina). Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24527-26777>
- Dankhe, G. (1986). *Investigación y Comunicación*. México: Mc Graw Hill.
- Diario San Rafael, 2019. *Guías y Técnicos de Turismo piden mayor fiscalización de la actividad*. Recuperado de: <https://diariosanrafael.com.ar/guias-y-tecnicos-de-turismo-piden-mayor-fiscalizacion-de-la-actividad-212371/>
- Diario Perfil, 2020. *En Europa quieren sacar del medio a los guías de turismo a la gorra*. Recuperado de: <https://www.perfil.com/noticias/turismo/en-europa-quieren-sacar-del-medio-a-los-guias-de-turismo-a-la-gorra.phtml>
- Fernandez Balboa, C. (2009). *Casas de cosas: Museos, Monumentos y Sitios Históricos de la Argentina*. Fundación de Historia Natural Félix de Azara, Ministerio de Educación de la Nación. Recuperado de: <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL005401.pdf>
- Fernandez Blanco, S. (2014). *Guías de Turismo, artífices de la actividad en el país*. Editorial Dunken. Buenos Aires, Argentina.

- Garcia Castro, J. (2006). *Museos Militares: organización y funcionamiento*. IX Jornadas de Museología.
- Gavianelli, D., Romero Sanchez, M. (2018). Intérpretes culturales del siglo XIX: los “guías de turismo” no reconocidos. *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. Volumen (16)*. 298-299.
- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, 2021. *¿Conocés los Centros de Formación Profesional?*. Ministerio de Educación. Recuperado de: <https://www.buenosaires.gob.ar/noticias/conoces-los-centros-de-formacion-profesional>
- Gonzalez Viaña, M.(2006). *Turismo y Ciudad. Nuevas tendencias*. Cap 5. Ediciones Turísticas.
- GuruWalk, 2021. Recuperado de: <https://www.guruwalk.com/es/work-free-tour-guide>
- Hernandez Sampieri, R. (2006). “Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa” *Metodología de la Investigación* (pp. 57-68). México: Mcgraw-Hill.
- ICOM, 2006. Código de deontología para los museos, Paris. Recuperado de: https://icom.museum/wp-content/uploads/2018/07/Museologie_Espagnol_BD.pdf
- Iratxe Aragón, N. (2016). *Influencia de los guías de turismo en la calidad y la sostenibilidad de los destinos turísticos. El caso de Barcelona*. [Título de Postgrado, Universitat de Girona]. Recuperado de:

https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/13898/AragonNicolasIratxe_Treball.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lesur, L. (2006). *Manual del guía de turistas: Una guía pasó a paso*. México, Trillas
Pagina 24-26
- Ley N° 12.484. Honorable Legislatura de la Provincia de Buenos Aires, La plata, 02
de Octubre de 2000, Recuperado de:
<https://normas.gba.gov.ar/documentos/ByzyRu4V.html>
- Ley N° 1.264. Boletín Oficial de Ciudad de Buenos Aires, Ciudad Autónoma de
Buenos Aires, 19 de Enero de 2004. Recuperado de:
<http://www2.cedom.gov.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley1264.html#:~:text=La%20p,resente%20Ley%20tiene%20por,del%20patrimonio%20cultural%2C%20arquitect%3%B3nico%20y>
- Ley N° 25.997. Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación, Buenos Aires,
07 de Enero de 2005. Recuperado de:
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-25997-102724/actualizacion>
- Ley N° 26.085. Honorable Congreso de la Nación Argentina, Buenos Aires, 08 de
Septiembre de 2005. Recuperado de:
<http://www.inet.edu.ar/wp-content/uploads/2012/10/ley-26058.pdf>
- Ley N° 2.627. Boletín Oficial de Ciudad de Buenos Aires, Ciudad Autónoma de
Buenos Aires, 13 de Diciembre de 2007. Recuperado de:
<http://www2.cedom.gov.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley2627.html#:~:text=Promov>

[er%20el%20turismo%20cultural%20y%20social%20en%20sus%20diversos%20aspectos.&text=Prevenir%20conductas%20anticompetitivas%20o%20discriminatorias.Ley%202.443%20de%20la%20C.A.B.A.](#)

- Ley N° 5.287. Boletín Oficial de Ciudad de Buenos Aires, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 12 de Junio de 2015. Recuperado de: <http://www2.cedom.gov.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley5287.html>
- Méndez, L. 2010. "Patrimonio y turismo. Del cicerone a la profesión de guía turístico (1830-1829)". Laboratorio de arte, 22: 371-386.
- Ministerio de Cultura. (2018). *Taller de Técnicas para Guías de Museos*. Recuperado de: https://www.cultura.gob.ar/taller-de-tecnicas-para-guias-de-museos_6500/
- Ministerio de Cultura. (2019). Formación virtual sobre gestión de museos, gratuita y para todo el país. Recuperado de: https://www.cultura.gob.ar/formacion-virtual-sobre-gestion-de-museos-gratuita-y-para-todo-el-pais_7186/
- Ministerio de Cultura. (2020). *Curso virtual: "Museos accesibles. Partir de lo posible"*. Recuperado de: <https://www.cultura.gob.ar/curso-virtual-museos-accesibles-partir-de-lo-posible-9355/>
- Mintzberg, H. (1990) *La estructuración de las organizaciones*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Organización Mundial del Turismo. (2020) *Glosario de términos de turismo*. Recuperado de: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

- Picazo, C. (2014). Los servicios turísticos de asistencia y guía. Barcelona: Síntesis.
- Real Academia Española. (2005). Cicerone. En *Diccionario panhispánico de dudas*. Recuperado el 22 de Enero de 2021, de <https://www.rae.es/dpd/cicerone>
- Real Academia Española. (2005). Formar. En *Diccionario panhispánico de dudas*. Recuperado el 25 de Enero de 2021, de <https://dle.rae.es/formar?m=form>.
- Salvat, M. (1973). *Los museos en el mundo*. Salvat editores. S.A. Barcelona
- Sancho, Amparo (2002). "Introducción al Turismo", Editorial O.M.T. en Educación Turística, España. Recuperado de: <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Secretaría de Políticas Universitarias (2013). *Los componentes de los lineamientos para la mejora de la formación de recursos humanos en turismo*. Ministerio de Educación. Recuperado de: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/6a_lineamientos_rrhh_turism.pdf
- Schep, M., Kintz, P. (2017). *Guiding is a Profession*. Países Bajos. Recuperado de: <https://www.lkca.nl/wp-content/uploads/2020/02/guiding-is-a-profession.pdf>
- Schenkel, E. (2018) La evolución de la política turística en Argentina. Un análisis de sus finalidades. Revista Lider N° 35 II/2019 ▪ pp 9-26. X Congreso de la Sociedad de

Investigadores en Turismo de Chile.

- Ossorio, M. (1974). *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales*. Editorial Heliasta S.R.L. Buenos Aires, Argentina.

- UNESCO, 2012. *Cultura y desarrollo*, 8: Museos y patrimonio. Cuba.

ANEXOS

➤ **Anexo A: Ley N° 1264**

LEY N° 1.264

Sanción: 04/12/2003

Promulgación: Decreto N° 019/003 del 07/01/2004

Publicación: BOCBA N° 1860 del 19/01/2004

Buenos Aires, 04 de diciembre de 2003.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Objeto

La presente Ley tiene por objeto regular la actividad de guía de turismo, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como actividad de interés público para el desarrollo turístico, la protección de los turistas en la Ciudad de Buenos Aires y la preservación y difusión del patrimonio cultural, arquitectónico y urbanístico local.

(Conforme texto Art. 1º de la Ley N° 2.225, BOCBA N° 2612 del 25/01/2007)

Artículo 2º. - Definición

A los fines de la presente ley, se entiende por guía de turismo a toda persona física que preste servicios de recepción, acompañamiento, orientación, y transmisión de información a personas o grupos en visitas y/o excursiones, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

(Conforme texto Art. 2º de la Ley N° 2.225, BOCBA N° 2612 del 25/01/2007)

Artículo 3º. - Categorías y Funciones

Los guías de turismo desarrollan su actividad conforme las siguientes categorías:

Guía Local: su actividad comprende la recepción, el desplazamiento, acompañamiento, suministro de información y asistencia a personas o grupos de personas en circuitos turísticos que se inicien en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y que se desarrollen tanto dentro de la jurisdicción como fuera de ella.

Guía Temático: su actividad comprende la recepción, acompañamiento y la transmisión de información especializada sobre alguna materia en particular, a personas o grupos de personas en circuitos turísticos en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Guía de Sitio: es aquel que se desempeña a pedido de un organismo, institución o empresa, sin salir de los límites de un lugar determinado, para lo que adquirió conocimientos técnicos y prácticos.

(Conforme texto Art. 1º de la Ley Nº 5.287, BOCBA Nº 4657 del 12/06/2015)

Artículo 4º. - Organismo de aplicación

La máxima autoridad en materia de turismo del Poder Ejecutivo es el Organismo de Aplicación de la presente Ley.

Artículo 5º. - Registro de Guías de Turismo - Creación

Créase el Registro de Guías de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires dependiente del Organismo de Aplicación de la presente Ley.

Artículo 6º.- Registro - Inscripción

La inscripción en el Registro de Guías de Turismo es condición obligatoria para el ejercicio de dicha actividad, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires conforme las categorías establecidas en el artículo 3º de la presente.

(Conforme texto Art. 4º de la Ley N° 2.225, BOCBA N° 2612 del 25/01/2007)

Artículo 7º. - Requisitos

Son requisitos para la inscripción en el Registro:

1. Ser argentino, nativo, por opción o naturalizado, o extranjero con más de tres (3) años de residencia en el país;
2. Para la categoría “Guía Local” deberá presentar título habilitante de guía de turismo, expedido por universidad, instituto o entidad pública o privada, reconocida oficialmente en el ámbito nacional o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;
3. Para la categoría denominada “Guía de Sitio” debe ser presentado y avalado por la institución donde cumple sus funciones;
4. Para la categoría “Guía Temático” deberá presentarse título de nivel terciario o universitario que acredite la especialización en la materia de que se trate y aprobarse los cursos que determine el Organismo de Aplicación, los que deberán tener como mínimo una carga de cien (100) horas cátedra y no superar como máximo la cantidad de ciento cincuenta (150) horas cátedra
5. En caso de título extranjero es necesario acreditar homologación expedida por el Ministerio de Educación. Los interesados en acceder a la inscripción, deben expresarse correctamente en idioma castellano.

(Conforme texto Art. 2º de la Ley N° 5.287, BOCBA N° 4657 del 12/06/2015)

Artículo 7º bis.- Los guías de turismo que soliciten la inscripción al Registro, así como aquellos guías que tengan su credencial en vigencia, podrán solicitar la acreditación del conocimiento de idiomas, según determine la Autoridad de Aplicación.

(Incorporado por el Art. 3º de la Ley N° 5.287, BOCBA N° 4657 del 12/06/2015)

Artículo 8º. -Registro - Excepción

Quedan exceptuados de la inscripción en el Registro; las personas que de manera ocasional acompañan alumnos a los atractivos naturales o culturales de interés, a quienes no corresponde la percepción de retribución adicional por los servicios de guiada.

Artículo 9º. - Credencial: El Organismo de Aplicación otorgará a los inscriptos una credencial que debe renovarse cada cuatro (4) años. Su uso es personal e intransferible y debe exhibirse durante la prestación del servicio. El contenido y condiciones de renovación serán establecidos por el Organismo de Aplicación.

(Conforme texto Art. 4º de la Ley N° 5.287, BOCBA N° 4657 del 12/06/2015)

Artículo 10.- Guías de Turismo - Derechos

Los museos, exposiciones, ferias, bibliotecas y otras instituciones de interés turístico dependientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires deben facilitar el ingreso a los guías de turismo en forma gratuita con la sola presentación de la credencial que así los acredite, a la que se hace referencia en el artículo 9º del presente.

Artículo 11.- Guías de Turismo - Obligaciones

Son obligaciones de los Guías de Turismo:

1. La exhibición de la credencial en vigencia;
2. Suministrar información veraz sobre el patrimonio o atractivos turísticos, así como impedir acciones que deterioren o destruyan los mismos;
3. Evitar poner en riesgo la vida y la salud de los turistas a su cargo o abandono de los mismos;
4. Facilitar el desarrollo de la actividad de otro guía.
5. Comparecer ante el Organismo de Aplicación en los plazos que esta establezca, prestando su colaboración y asistencia con la premura y celeridad que exijan los

procedimientos administrativos dirigidos a constatar la existencia de incumplimientos de las obligaciones a su cargo.

6. Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentaciones y disposiciones en vigencia relacionadas con el quehacer turístico, el tránsito y toda otra norma de carácter general.
7. Comunicar en forma inmediata las deficiencias que advierta en los servicios turísticos, conservación y mantenimiento de atractivos y lugares de visita, sean de propiedad privada o del Estado, a las autoridades competentes.
8. No desempeñarse simultáneamente como chofer del medio que transporta al grupo que guía.
9. No inducir a los turistas a comprar artículos en determinados comercios.
10. No solicitar a los viajeros retribuciones especiales, directa o indirectamente, fuera de las establecidas previamente a la contratación de sus servicios.

(Los incisos e),f),g),h),i) y j) fueron incorporados por el Art. 8° de la Ley N° 2.225, BOCBA N° 2612 del 25/01/2007)

Artículo 12.- Empresas de Servicios Turísticos - Obligación

Las empresas que ofrecen servicios de visitas guiadas deben contratar para el ejercicio de dicha actividad, a los guías de turismo inscriptos en el Registro que cumplan con los requisitos previstos en la presente ley.

Artículo 13.- Derechos del Usuario

Son derechos del usuario del servicio de guía de turismo:

1. Recibir en todo momento información objetiva, amplia y veraz;
2. Exigir a la persona física que ejerce la actividad de guía y/o a la persona jurídica con la que contrate sus servicios, la entrega por escrito del programa

detallado de la visita, el idioma en el que se desarrollará, su duración, su precio total y la categoría de inscripción en el Registro que corresponda al guía, con anterioridad a la contratación del servicio, salvo, respecto de la información del precio total, cuando se tratara de los servicios prestados dentro de un paquete turístico. **(Conforme texto Art. 9º de la Ley N° 2.225, BOCBA N° 2612 del 25/01/2007)**

Artículo 14.- Sanciones

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley para los profesionales y para las empresas de viajes y turismo, así como la infracción a los derechos del usuario, darán lugar a la aplicación de las siguientes sanciones:

1. Amonestación o multa de entre 100 y 500 pesos, ante el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 11, incs. a), b), d), e), f) y g).
2. Multa de entre 500 y 1000, ante el incumplimiento de la obligación establecida en el artículo 11, inc. h).
3. Multa de entre 1000 y 3000 pesos y/o suspensión y la inhabilitación en el registro, ante el incumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 11, incs. c), i) y j).
4. Multa entre 3000 y 6000 pesos ante el ejercicio de la actividad de guía de turismo sin hallarse inscripto en el registro respectivo.
5. Multa de entre 3000 y 6000 pesos, ante el incumplimiento por parte de una empresa que ofrece servicios de visitas turísticas guiadas, de la obligación a su cargo establecida por el artículo 12.

Cuando se tratara de excursiones y/o visitas turísticas organizadas y/o comercializadas por una agencia de viajes y se reprimiera el incumplimiento a las obligaciones establecidas en el artículo 11, incs. a), b), c), f), g), h), i), y j), la sanción de multa se aplicará solidariamente a quien actúe como guía y a la agencia de viajes.

(Conforme texto Art. 10 de la Ley N° 2.225, BOCBA N° 2612 del 25/01/2007)

Artículo 15.- Procedimiento

Para la aplicación de las sanciones establecidas en la presente, será de aplicación el procedimiento previsto en la Ley N° 1.217 y, en cuanto resultare pertinente, el Decreto N° 1.510/97.

(Conforme texto Art. 11 de la Ley N° 2.225, BOCBA N° 2612 del 25/01/2007)

Artículo 16.- Capacitación permanente.

El Organismo de Aplicación propenderá a la capacitación y formación permanente de los inscriptos en el Registro de Guías de Turismo, pudiendo participar de todas las actividades instituciones educativas públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales, organizaciones intermedias y entidades representativas del sector.

(Conforme texto Art. 12 de la Ley N° 2.225, BOCBA N° 2612 del 25/01/2007)

Artículo 17.- Recursos.

Los gastos que demande el cumplimiento de la presente serán imputados a la partida asignada al Organismo de Aplicación el Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos.

(Incorporado por el Art. 13 de la Ley N° 2.225, BOCBA N° 2612 del 25/01/2007)

Cláusula transitoria Única.

Por esta única vez y por un plazo que no exceda los seis (6) meses de reglamentada la presente, se autoriza la inscripción en el registro a aquellas personas que, careciendo del título habilitante de guía de turismo acrediten una experiencia en el ejercicio profesional superior a los dos (2) años y cumplan con los requisitos que determine la reglamentación.

(Conforme texto Art. 14 de la Ley N° 2.225, BOCBA N° 2612 del 25/01/2007)

Artículo 18.- Comuníquese, etc.

CECILIA FELGUERAS

JUAN MANUEL ALEMANY

LEY N° 1.264

Sanción: 04/12/2003

Promulgación: Decreto N° 019/003 del 07/01/2004

Publicación: BOCBA N° 1860 del 19/01/2004

➤ **ANEXO B: Ley 12.484**

Buenos Aires, 04 de diciembre de 2003.-

La Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

sanciona con fuerza de Ley

Artículo 1º.- Objeto

La presente Ley tiene por objeto regular la actividad de guía de turismo, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como actividad de interés público para el desarrollo turístico, la protección de los turistas en la Ciudad de Buenos Aires y la preservación y difusión del patrimonio cultural, arquitectónico y urbanístico local.

(Conforme texto Art. 1º de la Ley N° 2.225, BOCBA N° 2612 del 25/01/2007)

Artículo 2º. - Definición

A los fines de la presente ley, se entiende por guía de turismo a toda persona física que preste servicios de recepción, acompañamiento, orientación, y transmisión de información a personas o grupos en visitas y/o excursiones, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

(Conforme texto Art. 2º de la Ley N° 2.225, BOCBA N° 2612 del 25/01/2007)

Artículo 3º. - Categorías y Funciones

Los guías de turismo desarrollan su actividad conforme las siguientes categorías:

Guía Local: su actividad comprende la recepción, el desplazamiento, acompañamiento, suministro de información y asistencia a personas o grupos de personas en circuitos

turísticos que se inicien en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y que se desarrollen tanto dentro de la jurisdicción como fuera de ella.

Guía Temático: su actividad comprende la recepción, acompañamiento y la transmisión de información especializada sobre alguna materia en particular, a personas o grupos de personas en circuitos turísticos en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Guía de Sitio: es aquel que se desempeña a pedido de un organismo, institución o empresa, sin salir de los límites de un lugar determinado, para lo que adquirió conocimientos técnicos y prácticos.

(Conforme texto Art. 1º de la Ley Nº 5.287, BOCBA Nº 4657 del 12/06/2015)

Artículo 4º. - Organismo de aplicación

La máxima autoridad en materia de turismo del Poder Ejecutivo es el Organismo de Aplicación de la presente Ley.

Artículo 5º. - Registro de Guías de Turismo - Creación

Créase el Registro de Guías de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires dependiente del Organismo de Aplicación de la presente Ley.

Artículo 6º.- Registro - Inscripción

La inscripción en el Registro de Guías de Turismo es condición obligatoria para el ejercicio de dicha actividad, en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires conforme las categorías establecidas en el artículo 3º de la presente.

(Conforme texto Art. 4º de la Ley Nº 2.225, BOCBA Nº 2612 del 25/01/2007)

Artículo 7º. - Requisitos

Son requisitos para la inscripción en el Registro:

1. Ser argentino, nativo, por opción o naturalizado, o extranjero con más de tres (3) años de residencia en el país;
2. Para la categoría “Guía Local” deberá presentar título habilitante de guía de turismo, expedido por universidad, instituto o entidad pública o privada, reconocida oficialmente en el ámbito nacional o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;
3. Para la categoría denominada “Guía de Sitio” debe ser presentado y avalado por la institución donde cumple sus funciones;
4. Para la categoría “Guía Temático” deberá presentarse título de nivel terciario o universitario que acredite la especialización en la materia de que se trate y aprobarse los cursos que determine el Organismo de Aplicación, los que deberán tener como mínimo una carga de cien (100) horas cátedra y no superar como máximo la cantidad de ciento cincuenta (150) horas cátedra
5. En caso de título extranjero es necesario acreditar homologación expedida por el Ministerio de Educación. Los interesados en acceder a la inscripción, deben expresarse correctamente en idioma castellano.

(Conforme texto Art. 2º de la Ley Nº 5.287, BOCBA Nº 4657 del 12/06/2015)

Artículo 7º bis.- Los guías de turismo que soliciten la inscripción al Registro, así como aquellos guías que tengan su credencial en vigencia, podrán solicitar la acreditación del conocimiento de idiomas, según determine la Autoridad de Aplicación.

(Incorporado por el Art. 3º de la Ley Nº 5.287, BOCBA Nº 4657 del 12/06/2015)

Artículo 8º. -Registro - Excepción

Quedan exceptuados de la inscripción en el Registro; las personas que de manera ocasional acompañan alumnos a los atractivos naturales o culturales de interés, a quienes no corresponde la percepción de retribución adicional por los servicios de guiada.

Artículo 9º. - Credencial: El Organismo de Aplicación otorgará a los inscriptos una credencial que debe renovarse cada cuatro (4) años. Su uso es personal e intransferible y debe exhibirse durante la prestación del servicio. El contenido y condiciones de renovación serán establecidos por el Organismo de Aplicación.

(Conforme texto Art. 4º de la Ley N° 5.287, BOCBA N° 4657 del 12/06/2015)

Artículo 10.- Guías de Turismo - Derechos

Los museos, exposiciones, ferias, bibliotecas y otras instituciones de interés turístico dependientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires deben facilitar el ingreso a los guías de turismo en forma gratuita con la sola presentación de la credencial que así los acredite, a la que se hace referencia en el artículo 9º del presente.

Artículo 11.- Guías de Turismo - Obligaciones

Son obligaciones de los Guías de Turismo:

1. La exhibición de la credencial en vigencia;
2. Suministrar información veraz sobre el patrimonio o atractivos turísticos, así como impedir acciones que deterioren o destruyan los mismos;
3. Evitar poner en riesgo la vida y la salud de los turistas a su cargo o abandono de los mismos;
4. Facilitar el desarrollo de la actividad de otro guía.
5. Comparecer ante el Organismo de Aplicación en los plazos que esta establezca, prestando su colaboración y asistencia con la premura y celeridad que exijan los procedimientos administrativos dirigidos a constatar la existencia de incumplimientos de las obligaciones a su cargo.

6. Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentaciones y disposiciones en vigencia relacionadas con el quehacer turístico, el tránsito y toda otra norma de carácter general.
7. Comunicar en forma inmediata las deficiencias que advierta en los servicios turísticos, conservación y mantenimiento de atractivos y lugares de visita, sean de propiedad privada o del Estado, a las autoridades competentes.
8. No desempeñarse simultáneamente como chofer del medio que transporta al grupo que guía.
9. No inducir a los turistas a comprar artículos en determinados comercios.
10. No solicitar a los viajeros retribuciones especiales, directa o indirectamente, fuera de las establecidas previamente a la contratación de sus servicios.

(Los incisos e),f),g),h),i) y j) fueron incorporados por el Art. 8° de la Ley N° 2.225, BOCBA N° 2612 del 25/01/2007)

Artículo 12.- Empresas de Servicios Turísticos - Obligación

Las empresas que ofrecen servicios de visitas guiadas deben contratar para el ejercicio de dicha actividad, a los guías de turismo inscriptos en el Registro que cumplan con los requisitos previstos en la presente ley.

Artículo 13.- Derechos del Usuario

Son derechos del usuario del servicio de guía de turismo:

1. Recibir en todo momento información objetiva, amplia y veraz;
2. Exigir a la persona física que ejerce la actividad de guía y/o a la persona jurídica con la que contrate sus servicios, la entrega por escrito del programa detallado de la visita, el idioma en el que se desarrollará, su duración, su precio total y la categoría de inscripción en el Registro que corresponda al

guía, con anterioridad a la contratación del servicio, salvo, respecto de la información del precio total, cuando se tratara de los servicios prestados dentro de un paquete turístico. **(Conforme texto Art. 9º de la Ley N° 2.225, BOCBA N° 2612 del 25/01/2007)**

Artículo 14.- Sanciones

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley para los profesionales y para las empresas de viajes y turismo, así como la infracción a los derechos del usuario, darán lugar a la aplicación de las siguientes sanciones:

1. Amonestación o multa de entre 100 y 500 pesos, ante el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 11, incs. a), b), d), e), f) y g).
2. Multa de entre 500 y 1000, ante el incumplimiento de la obligación establecida en el artículo 11, inc. h).
3. Multa de entre 1000 y 3000 pesos y/o suspensión y la inhabilitación en el registro, ante el incumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 11, incs. c), i) y j).
4. Multa entre 3000 y 6000 pesos ante el ejercicio de la actividad de guía de turismo sin hallarse inscripto en el registro respectivo.
5. Multa de entre 3000 y 6000 pesos, ante el incumplimiento por parte de una empresa que ofrece servicios de visitas turísticas guiadas, de la obligación a su cargo establecida por el artículo 12.

Cuando se tratare de excursiones y/o visitas turísticas organizadas y/o comercializadas por una agencia de viajes y se reprendiera el incumplimiento a las obligaciones establecidas en el artículo 11, incs. a), b), c), f), g), h), i), y j), la sanción de multa se aplicará solidariamente a quien actúe como guía y a la agencia de viajes.

(Conforme texto Art. 10 de la Ley N° 2.225, BOCBA N° 2612 del 25/01/2007)

Artículo 15.- Procedimiento

Para la aplicación de las sanciones establecidas en la presente, será de aplicación el procedimiento previsto en la Ley N° 1.217 y, en cuanto resultare pertinente, el Decreto N° 1.510/97.

(Conforme texto Art. 11 de la Ley N° 2.225, BOCBA N° 2612 del 25/01/2007)

Artículo 16.- Capacitación permanente.

El Organismo de Aplicación propenderá a la capacitación y formación permanente de los inscriptos en el Registro de Guías de Turismo, pudiendo participar de todas las actividades instituciones educativas públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales, organizaciones intermedias y entidades representativas del sector.

(Conforme texto Art. 12 de la Ley N° 2.225, BOCBA N° 2612 del 25/01/2007)

Artículo 17.- Recursos.

Los gastos que demande el cumplimiento de la presente serán imputados a la partida asignada al Organismo de Aplicación el Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos.

(Incorporado por el Art. 13 de la Ley N° 2.225, BOCBA N° 2612 del 25/01/2007)

Cláusula transitoria Única.

Por esta única vez y por un plazo que no exceda los seis (6) meses de reglamentada la presente, se autoriza la inscripción en el registro a aquellas personas que, careciendo del título habilitante de guía de turismo acrediten una experiencia en el ejercicio profesional superior a los dos (2) años y cumplan con los requisitos que determine la reglamentación.

(Conforme texto Art. 14 de la Ley N° 2.225, BOCBA N° 2612 del 25/01/2007)

Artículo 18.- Comuníquese, etc.

CECILIA FELGUERAS

JUAN MANUEL ALEMANY

➤ ANEXO C: Plan de estudios de la Universidad Nacional de Avellaneda



Secretaría
ACADÉMICA

2013 "Año del Bicentenario de la Asamblea General Constituyente de 1913"

**GUIA UNIVERSITARIO EN TURISMO
Resolución (C.S) N° 114/13**

PLAN DE ESTUDIOS

2.1 IDENTIFICACIÓN DE LA CARRERA

Guía Universitario en Turismo

2.2 TÍTULO QUE OTORGA

Guía Universitario en Turismo

2.3 NIVEL DE CARRERA

Pregrado.

2.4 DURACIÓN DE LA CARRERA

Tres años

2.5 OBJETIVO DE LA CARRERA

La necesidad de información es, sin duda, un importante problema con el que se enfrenta el turista en el momento de iniciar la planificación de un viaje. Esta necesidad inicial de información deberá ser complementada y completada "in situ" durante el viaje.

El párrafo precedente da cuenta de la actual mirada con la que se aborda el fenómeno turístico, en el cual la experiencia del visitante resulta relevante para el futuro desarrollo de la actividad.



Cualquier viajero- turista sabe, cuando llega a un destino que desconoce, que buena parte del disfrute y conocimiento del lugar estará en proporción directa con la capacitación y comunicación de quien lo conduzca en sus itinerarios por la zona o región, sea que se trate de un Guía contratado por la Agencia organizadora del viaje o de la persona que él contrata, cuando viaja por su cuenta.

Es decir, que un aspecto importante de la satisfacción del turista estará condicionado por la persona que actúa directamente con él, así como que también dependerá de la actuación de esa persona, la superación de los escollos que muchas veces se presentan en un viaje.

Es por ello, que el rol del Guía Turístico, empleando el término en su acepción más amplia, tiene gran trascendencia en el desarrollo del sector, sobre todo, en una actividad en la que la promoción "boca en boca" es de singular importancia"

Es quien, en el turismo receptivo, tiene contacto directo con el turista. Frente a los extranjeros, es la cara visible del ser argentino, sus valores, su idiosincrasia y su capacitación, por el contacto directo y permanente que establece.

Por lo expuesto, se propone formar profesionales, capacitados para construir y transmitir un discurso plural, abarcativo, valorativo y concientizador a través de la interrelación de conceptos y áreas de conocimiento, adecuándolo a las diferentes características y capacidades, incorporando para ello distintas técnicas de comunicación.

Desarrollar la capacidad de observación y teorización del trabajo empírico con el objeto de promover el juicio crítico, profundizar el conocimiento y la valoración del entorno, comprometido con la protección del ambiente.

Generar las relaciones interpersonales que le permitan conducir un grupo en una actividad organizada y planificada. Conocer aquellas técnicas y



herramientas necesarias para la asistencia y ejecución de los aspectos operativos del viaje que le permitan optimizar su desarrollo.

Está orientado a la formación de guías profesionales de turismo capaces de prestar servicios de recepción, traslado asistido, acompañamiento, coordinación, orientación y transmisión de información en materia sociocultural, turística, económica, histórica, geográfica y ambiental a personas o grupos de diversas características que se desplazan en visitas, excursiones y viajes

2.6 PERFIL DEL TÍTULO

La carrera ha sido diseñada para la formación de profesionales en el campo del guiado de viajes y turismo, haciendo especial foco en aquellas cuestiones vinculadas a la interpretación del patrimonio en circuitos turísticos innovadores, incorporando criterios básicos, comunicación y gestión de la calidad en servicios turísticos, en un contexto sustentable a nivel social, ambiental, económico y político.

2.7 ALCANCE DEL TÍTULO

De Guía Universitario en Turismo:

- › Guiar y coordinar grupos turísticos de diferentes características y capacidades.
- › Ejecutar y asistir en los aspectos operativos del viaje tales como chequeo y despacho de pasajeros, trámites migratorios y aduaneros entre otros.
- › Brindar información relativa a los aspectos turísticos, culturales, de idiosincrasia y de seguridad del medio sobre el que actúa.



Secretaría
ACADÉMICA

2013 "Año del Bicentenario de la Asamblea General Constituyente de 1813"

- › Asesorar sobre la ubicación y aprovechamiento de los recursos, concientizando y estimulando la protección del ambiente
- › Conocer la regulación de la actividad con el objeto de optimizar las condiciones de trabajo y la calidad de servicio.
- › Asesorar a organismos e instituciones, públicos y privados en aquellos temas de su incumbencia.
- › Trabajar en función de la sustentabilidad de los recursos que emplea para el desarrollo de su actividad.
- › Garantizar las relaciones respetuosas entre las comunidades receptoras y los turistas.

2.8 REQUISITOS DE INGRESO A LA CARRERA

Los requisitos que deben reunir los aspirantes a ingresar a la carrera son los establecidos en los art. 120 y 124 del Estatuto de la Universidad, es decir: "... haber aprobado el nivel medio de enseñanza, y/o cumplir con las condiciones de admisibilidad que establezca el Consejo Superior, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 7 de la Ley de Educación Superior N° 24.521. (art. 120) y aquellos que "...sin reunir los requisitos del 120 del presente Estatuto, sean mayores de veinticinco (25) años y posean a criterio de la Institución los conocimientos, capacidades, preparación o experiencia laboral suficientes para cursar los estudios satisfactoriamente, debiendo ser tratado este tema para su aprobación por el Consejo Superior" (art.124).

2.9 ORGANIZACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

La distribución de materias y carga horaria es la siguiente:



Secretaría
ACADÉMICA

2013 "Año del Bicentenario de la Asamblea General Constituyente de 1813"

COD.	Materia	Duración	HS SEMANA	HS CUATRIM	CORRELATIVAS
PRIMER CUATRIMESTRE					
01	Introducción Turismo	C	2	32	
02	Programación de Circuitos	C	4	64	----
03	Coordinación, Dinámica de Grupos y Recreación	C	4	64	----
04	Teoría y Técnica de Guiado	C	4	64	----
05	Taller de Expresión y Cuidados de la voz	C	2	32	----
06	Regulación Jurídica de la Actividad Turística	C	2	32	----
	Total Primer Cuatrimestre			288	----
SEGUNDO CUATRIMESTRE					
07	Geografía turística Mundial	C	2	32	1
08	Destinos y Patrimonio Turístico Mundiales	C	2	32	1
09	Practica Guiado I	C	4	64	4
10	Inglés I*	C	2	32	----
11	Portugués I*	C	2	32	----
12	Primeros Auxilios. Toxicología.	C	2	32	
13	Trabajo Social Comunitario I	C	2	32	
14	Informática*	C	2	32	
	Total Segundo Cuatrimestre			288	



Secretaría
ACADÉMICA

2013 "Año del Bicentenario de la Asamblea General Constituyente de 1813"

	TERCER CUATRIMESTRE				
15	Geografía Turística Mercosur	C	2	32	7
16	Destinos y Patrimonio Turístico de Mercosur	C	2	32	8
17	Practica de Guiado II	C	4	64	9
18	Inglés II	C	3	48	10
19	Portugués II	C	3	48	11
20	Informática aplicada - Google Earth PRO Informática Sistema Integrado GUIDEMAPS	C	2	32	14
21	Trabajo Social Comunitario II	C	2	32	13
	Total Tercer Cuatrimestre			288	
	CUARTO CUATRIMESTRE				
22	Geografía turística Argentina	C	4	64	15
23	Destinos y Patrimonio Turístico de Argentina	C	4	64	16
24	Practica de Guiado III	C	4	64	17
25	Inglés III	C	3	48	18
26	Portugués III	C	3	48	19
	Total Cuarto Cuatrimestre			288	
	QUINTO CUATRIMESTRE				
27	Geografía turística AMBA	C	4	64	22



Secretaría
ACADÉMICA

2013 "Año del Bicentenario de la Asamblea General Constituyente de 1813"

28	Destinos y Patrimonio Turístico de AMBA	C	4	64	23
29	Servicios turísticos, Alojamiento y Gastronomía	C	2	32	
30	Practica de Guiado IV	C	4	64	24
31	Turismo Accesible	C	2	32	2
32	Inglés IV		2	32	25
	Total Quinto Cuatrimestre			288	
	SEXTO CUATRIMESTRE				
33	Servicios Turísticos Transporte y Agencias de Viajes	C	2	32	2-29
34	Geografía turística CABA	C	4	64	27
35	Destinos y Patrimonio Turístico de CABA	C	4	64	28
36	Taller Técnicas de Interpretación del Patrimonio	C	2	32	27-28
37	Turismo alternativo	C	2	32	
38	Portugués IV	C	2	32	26
39	Trabajo Social Comunitario III	C	2	32	21
	Total sexto Cuatrimestre			288	
	Total de horas reloj			1728	

*Pueden rendirse por examen de suficiencia

➤ ANEXO D: Encuesta realizada sobre Guías de Turismo



Universidad Nacional
de San Martín

Encuesta sobre Guías de Turismo

Hola, soy estudiante de la Licenciatura en Turismo y estoy necesitando su ayuda para realizar el Trabajo Final de Practicas Profesionales. Esta encuesta le llevará menos de 5 minutos en responderla y es completamente anónima.

¡Desde ya muchas gracias!

***Obligatorio**

Rango de edad *

- Hasta 19 años
- Entre 20 y 29 años
- Entre 30 y 39 años
- Entre 40 y 49 años
- 50 en adelante

Nivel de estudios *

Ninguno

Secundario

Terciario

Universitario

Posgrado

Otro: _____

¿Ha contratado alguna vez el servicio de visita guiada en algún lugar turístico visitado? *

Sí

No

¿Considera que el servicio de guiado ayuda a mejorar la experiencia de un lugar turístico? *

Sí

No

Es indiferente

¿En qué grado recomendaría el uso del servicio de guiado para alguien que visita por primera vez un atractivo turístico? Marque en una escala de 1 a 5, donde 1 es “nada recomendable” y 5 es “muy recomendable” *

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿En base a qué parámetros cree que debería realizarse la contratación de guías de turismo? *

- Formación académica especializada como Guía de Turismo
- Conocimiento de idiomas
- Experiencia laboral
- Conocimiento del lugar por ser residente
- Otro: _____

¿Qué piensa usted de aquellas personas que ejercen como Guías sin contar con la habilitación necesaria? *

- Lo considero incorrecto
- No lo considero incorrecto
- Me parece indiferente mientras que sea un buen informante

En caso de contratar un guía de turismo, ¿Qué tan relevante es para usted que el mismo cuente con la habilitación necesaria para ejercer? Marque el nivel de importancia que le daría en una escala de 1 a 5, donde 1 es “nada importante” y 5 es “muy importante” *

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

¿Qué problemas relacionados con la actividad de guía de turismo considera más relevante? Marcar un máximo de dos opciones *

- Carencia de capacitación
- Deficiente dominio de idiomas
- Competencia desleal por aquellos sin formación académica
- Falta de control gubernamental sobre contratación de Guías de Turismo profesionales
- Poco reconocimiento de la actividad
- Escasez de conocimientos específicos
- Otro: _____

De las siguientes opciones ¿Cuál considera que es la que más podría mejorar la prestación del servicio de guiado? Marcar un máximo de 2 opciones *

- Capacitación
- Financiamiento
- Políticas públicas
- Aumento de control en el cumplimiento de la ley
- Apoyo Institucional
- Reconocimiento de la actividad
- Otro: _____

➤ **Anexo E: Entrevista al Director del MHEA.**

1. ¿Hace cuanto tiempo se encuentra trabajando en el MHEA?

Me desempeño como Director del MHEA desde diciembre del 2016, es decir que estoy transitando mi quinto año como responsable de la Unidad.

2. ¿Qué lo motivó a ser el Director de la Institución?

Mi caso es muy particular porque vengo a este cuartel desde los 10 años ya que mi padre fue el fundador de dicho museo, por lo tanto pasa por una cuestión no sólo profesional sino más bien sentimental.

3. ¿Cree que es importante el sector de VG dentro del museo? ¿Por qué?

Si, Visitas Guiadas es lo que yo quiero mostrarle a la gente que viene, es la carta de presentación del museo. Además, considero que es la herramienta educativa que tiene el museo de Ejército. Nosotros queremos que la gente se vaya a su casa habiendo conocido el museo y aprendido la historia del ejército argentino que se ve plasmada en el patrimonio que tiene el establecimiento, esto se logra por intermedio de Visitas Guiadas.

4. ¿De qué manera cree que afecta la calidad del producto turístico?

Yo le puedo explicar el speech a la gente sin ser de VG pero no voy a tener las capacidades, le tiene que gustar mucho, no es para cualquiera. Si uno pone a alguien a guiar y no tiene la facilidad o el mecanismo aceitado como para realizarlo, sin duda afectaría la calidad del producto. Cualquiera, ya sea militar o civil, puede llegar a explicar una sala, siempre hablando del MHEA, pero le va a dar su impronta o va a ser poco objetivo ya que va a decir lo que le parece a esa persona. Ahora, el que es personal estable de Visitas Guiadas, tiene un conocimiento más pulido de lo

que quiere explicar y de lo que uno quiere que el visitante aprenda, de esta manera será más objetivo. No es lo mismo darle una visita guiada a jubilados o a un contingente de alumnos de jardín, primaria, secundaria o hasta inclusive cadetes o aspirantes de los institutos de formación del ejército, hay que adaptarse, al igual que el guión, al público visitante.

5. ¿Reciben algún tipo de capacitación con respecto a técnicas de guiado, solución de problemas, manejo de grupos? Fundamente su respuesta

Hace tiempo que no se realizan cursos de capacitación. El tema de las visitas guiadas en este caso hay una responsable, una encargada civil que trabaja en el museo prácticamente desde su creación, quien confeccionó los speechs, y además hoy en día con internet y los medios tecnológicos se puede ir perfeccionando o haciendo consultas con otros museos. Normalmente los guías no son de carrera, no se prepararon para serlo, se ven las condiciones o el perfil de cada miembro del personal y en relación a ese perfil uno como director los va eligiendo en base a los conocimientos que uno tiene de esa persona, si le gusta o no hacerlo (dar visitas). Ya que no cualquiera tiene la chispa o paciencia para hablar con la gente.

6. ¿Se evalúa constantemente a los guías en base a sus habilidades con respecto al manejo de grupo, guión, idiomas u otro aspecto que incida sobre la calidad del servicio? ¿Por qué?

En lo personal, confío en el staff que tengo que hace muchos años que está. Sí los incentivo y motivo para que vayan perfeccionándose por medio de la tecnología. Ya que se trata de un museo militar que se retroalimenta de soldados, que tienen un periodo máximo de permanencia de hasta los 28 años, los mismos se van de baja o van rotando y se contacta a la encargada de los guías para que los vaya instruyendo, lo que hace que sea normal que cada año se le este enseñando a un

guía nuevo.

7. ¿Qué piensa de la posibilidad de contratar guías profesionales?

Sería algo positivo para que haya una sana competencia, yo lo veo como algo positivo pero ese guía se tiene que adaptar a la temática castrense que es la que predomina en el museo del ejército. Cuanto más numeroso sea el plantel, se podría hasta inclusive extender los horarios de visitas para que los guías estén en condiciones. Este es un museo muy grande, tiene muchas salas y si recargo al personal de VG, indudablemente la calidad de la visita no va a ser la misma en la primera hora que en la tercera. Ya que el museo tiene como objetivo promover la historia militar argentina, creo yo que esta misión será alcanzada de mejor manera a través de guías con título.

8. ¿Aprecia usted que los recursos económicos son los suficientes? En caso negativo, ¿cree usted que esto afectaría la contratación de guías recibidos o es un tema externo?

A nivel Ejército hace tiempo que prácticamente no se está incorporando personal civil profesional, tendríamos que ver cuales son los costos actuales. En cuanto a la segunda pregunta, habría que ver la cantidad de guías que se están egresando año tras año, pero sin lugar a dudas el tema económico hoy en día es condicional.

9. ¿Según lo mencionado anteriormente, considera que la falta de continuidad de permanencia en el puesto de trabajo como guía genera una escasez de reconocimiento hacia el sector de VG? Como es la llegada de un nuevo integrante al grupo de Visitas Guiadas?

Si, en lo personal yo creo que lo que es Visitas Guiadas se debe especializar y tiene que tener continuidad así como también ser perdurable en el tiempo. Si se rota todos los

años, o cada dos años estoy convencido que es contraproducente.

En cuanto a la contratación de personal nuevo, cuando se hace la incorporación uno hace un análisis del personal que ingresa, si tiene estudios, secundarios, terciarios, eso va a depender mucho de su destino interno. Así como también, si tiene conocimiento de historia o de algún idioma, esto va a favorecer a la selección para entrar al sector. Le va a ser mucho más fácil a un soldado que le guste la historia o que tenga un cierto dominio de idiomas comparado a alguien que tenga formación en ciencias exactas por ejemplo.

10. Desde su experiencia (y su evidente compromiso), ¿Qué aportes o comentarios cree que podría expresar sobre la inclusión de guías formados al museo?

Los guías deben además tener conocimientos en historia militar argentina, y un cariño por la institución como lo es el Ejército Argentino. Eso creo que es lo mínimo que tiene que tener, tiene que estar identificado con los valores de la fuerza. El guía se tiene que adaptar al museo y su temática.

➤ **Anexo E: Entrevista encargada civil del sector de Visitas Guiadas**

1. ¿Hace cuánto tiempo trabaja en el MHEA? ¿Ha trabajado en algún otro sector además de VG?

Este año en septiembre de 2021 van a ser 23 años que trabajo en el museo. Si, además de visitas guiadas que solía hacer medio turno, trabaje un año en otro sector, en el espacio docente de currículum para los cursos de Ejército.

2. ¿Cómo fue contratada para trabajar como guía?

No era de mi interés entrar a trabajar como guía, yo ingrese a los 19 años cuando estaba cursando el segundo año de la carrera de abogacía y no aspiraba a trabajar

en VG ni en un museo, sino que fue por recomendación para trabajar en cualquier área y por tener materias que concordaban con la historia argentina, universal, filosofía, oratoria y un par de materias más. Recién se estaba armando el grupo de visitas guiadas ya que para ese momento no existía un sector, el museo recientemente se había inaugurado unos años anteriores pero los mismos suboficiales y el personal que estaba de guardia era el que daba las visitas guiadas. Entonces me preguntaron para conformar este nuevo equipo, del cual éramos dos, un suboficial y yo. Así que ahí directamente me dieron una oficina, un montón de libros para que estudie sobre las salas, me dieron el contenido y el recorrido y al poquito tiempo empecé a guiar.

3. ¿Dónde ha adquirido los conocimientos que actualmente tiene para trabajar en el sector de Visitas Guiadas?

En realidad no tengo conocimientos de guía de turismo, tengo conocimientos como docente porque al ingresar al área de VG y al tener contacto con el mayor público que tenemos en el museo que son estudiantes de todos los niveles. Generalmente se piensa que solo vienen militares pero en realidad durante toda la semana vienen niños de edad escolar, entonces al tener más contacto con los chicos nació la idea de estudiar la carrera del profesorado de nivel primario. Así que mucho de lo que aplico en las salas en realidad lo tomo de mis estudios pero no tengo mucha idea de las tareas de un guía de turismo, yo hago lo que haría en una clase para mis alumnos. Me lo planteo así, busco maneras de que la guiada sea más didáctica, como puedo captar la atención, cómo puedo motivarlos para mantenerse entretenidos.

4. ¿Alguna vez ha realizado cursos de capacitación relacionados con el servicio de guiado?

Hicimos cursos variados. Hace unos años la institución nos inscribió y envió a realizar un curso de historia para guías de museos que tuvo una duración de un mes. Sin embargo, el curso no estuvo muy relacionado con nuestro trabajo de guía y algunos nos quedamos decepcionados porque hablaban de historia argentina de una época que nosotros no teníamos en nuestras salas esos ese contenido, no nos servía para nuestra tarea diaria. Fueron varias charlas de profesores de historia y un solo día de aquello relacionado con nuestras tareas diarias. Por ejemplo, como hacer para que los chicos se mantengan entusiasmados, que espacio darles, estrategias para utilizar en el guiado. Después, me enteré por medio de una compañera de trabajo (quien es guía de turismo recibida), de unos cursos que realizaba la Red de museos del Ministerio de Educación. Por voluntad propia le pedí autorización a mi jefe y me inscribí a dos cursos. Un curso fue de identidad y gestión de las áreas educativas de un museo y otro sobre accesibilidad en museos. Los cursos me encantaron, me sirvieron mucho para la labor diaria. Me voy a seguir inscribiendo porque la verdad que me sirvieron un montón para mis tareas.

5. ¿El museo le ha proporcionado alguna vez la oportunidad o motivación de estudiar la carrera o hacer cursos para formarse o especializarse?

No, nunca en todos los años que estoy trabajando y siendo la primera de las guías del sector.

6. ¿Por que realiza la actividad de guía? (vocación, económico, etc)

Me encanta, es más, ahora estudiando la Licenciatura en Ciencias de la Educación, todo lo que estudio de educación lo quiero aplicar y trato de buscar o hacer proyectos para que crezca la parte de VG. Me encanta la actividad, me gusta estar

en contacto con la gente, conocer personas nuevas, captar el interés. Por ejemplo un niño que vino un lunes con su colegio y que el sábado le haya insistido a sus papás para ir a conocer el museo para mi es lo más gratificante. Es una actividad que no la cambiaría, tuve la oportunidad de estar en otros lugares donde podría haber hecho carrera, estando como docente para llegar a inspectora (porque dentro del ejército mi cargo es de docente) y aún siendo un puesto a 5 cuadras de mi casa y donde me iba a reeditar económicamente pero no lo cambiaría nunca.

7. ¿Ha tenido algún inconveniente al que lo pueda relacionar con su falta de formación académica?

Todo lo que yo hago es por intuición, por experiencia y por mis compañeras Mariana y Laura que estudiaron para ser guías y que me aconsejan. Pero sinceramente, en este momento no recuerdo haber tenido problema por este motivo.

8. En líneas generales, ¿cómo se da/por qué motivos llega un guía nuevo al sector? ¿Cuánto tiempo permanece en el mismo?

Desde que yo ingresé, no hay un criterio para la gente que ingresa a VG. Son todas aquellas personas que quieran o no, y no tienen un espacio en otro sector y se piensa que se pueden desarrollar en VG. Esto se hace muy complicado porque te tiene que gustar y requiere también de una preparación, que uno se pueda expresar oralmente. No se puede obligar a alguien que es tímido y no le gusta exponerse a que exponga al frente de 50 personas. Hay dificultad porque no son personas que deseen venir al sector, muy pocas, una o dos fueron las que realmente quisieron ponerse a estudiar y realizar la actividad. Sino que se trata de personas que piensan que VG es un sector que no sabe de personal, de finanzas entonces bueno, pongamoslo en VG y veamos como funciona y que se arregle. El problema viene cuando no tienen ni la preparación ni las ganas. El equipo ya está formado y ahí es

donde ese engranaje no funciona y causa problemas en el equipo. No hay un criterio para la ubicación del personal, la mayoría de nuestros compañeros llegan como descarte de otros sectores, esa es la verdad.

En cuanto al tiempo de permanencia, es poco. Por eso es difícil armar un equipo porque no solo quedan poco guías sino que lo mismo se da con los encargados. En tres meses, puedes tener un encargado nuevo que tiene una visión y después llega otro que tiene una diferente, o el guía que se lo prepara por un montón de tiempo y se les da una seguridad para que pueda exponer delante el público y después si tiene la oportunidad se va, o si tuvo algún problema y le ofrecen estar en otra área del museo seguramente va a elegirlo. Muy poca gente se queda en el sector por completa convicción propia. El tema del contacto con los visitantes sí es una dificultad, y se da tanto con los jóvenes como con los más grandes. Al ingresar, es un problema quizás no tanto el poder memorizar, que al principio piensan que es un montón, sino el poder hablar oralmente delante de un montón de público distinto, eso cuesta muchísimo.

9. ¿Afecta la inestabilidad de recursos humanos de VG a la calidad del servicio otorgado?

Si, sin duda. Porque me ha pasado de al ser un turno a la mañana y otro a la tarde guiando la misma sala, los docentes a cargo me han dicho que es una guiada a la mañana y otra distinta a la tarde, sin tener nada que ver, ni un hilo conductor. Comentando que como se dio la visita en un turno fue muy pobre o el guía no tuvo paciencia, y nada que ver en el otro turno que se explaya mucho más en los contenidos, que fue una charla mucho más amena con el cariño y empatía. Esto se da porque no quieren estar en este sector, no les gusta y no se quieren preparar ni hacer el intento; sino que se trata de pasar el tiempo hasta que puedan pasarlo a un sector dentro de una oficina donde nadie ve lo que uno hace. Lo que tiene VG es

que estamos expuestos, tanto para las críticas porque somos la cara del museo y también de una institución en este caso que es el ejército; también cuando sucede algo bueno con felicitaciones, regalos que genera discordia no solo en equipo sino también en el exterior.

10. ¿Según su experiencia trabajando en el museo, cree que se toma con seriedad el sector de Visitas Guiadas?

No, nunca se tomó con seriedad. Ya está menospreciada y subestimada por el hecho de que mandan a cualquier persona sin un mínimo de preparación o de ganas de pertenecer al equipo. Lo que yo a veces quiero hacerles entender a los jefes es que, a pesar de que yo no soy guía de turismo, no cualquiera puede estar frente al público ni siendo la voz de la institución. Se piensa que es solo hablar y atender y pasear a los alumnos y no es tan sencillo. Ahora gracias a mis compañeras guías aprendí ciertas técnicas de guiado como la forma de caminar, la señalización, los tonos de voz y me di cuenta que no es exponer cómo en una clase. Ellos no toman en cuenta nada de eso y es mucho más arduo de lo que ellos subestiman. El trabajo está subestimado principalmente por los jefes, de ahí para abajo es todo una cadena porque si el jefe no se toma en serio es difícil que el resto lo haga. Por supuesto no hablo de manera general, hubo jefes que sí se preocuparon para que hagamos cursos o nos han valorado la tarea pero muy poquitos.

11. ¿Piensa usted que cambiaría la calidad del servicio ofrecido si el MHEA contrata guías formados?

A mi me gustaría, yo creo que deberían ser de multidisciplinas. Sería interesante tener profesores de historia, museólogos y trabajar en conjunto. Creo que un guía podría aportar a los que no lo somos la nueva visión y muchas cosas que yo no se, que las podría averiguar o hacer un curso pero no tengo los años de carrera que

tienen ellos con sus estudios. Ellos tienen su especialidad que seguramente va a sumar, nunca va a restar. Si se trata de la calidad del servicio ofrecido yo pienso que sí, porque cada uno estudia para algo y se especializa.

12. ¿Qué tan factible cree que sería que el museo contrate guías formados?

A mi me parece que no es algo descabellado pensar en eso, podría llegar a pasar. Creo que hace falta que haya un cambio en la gestión que conozca un poco más lo que es un museo, que sepa quienes son los verdaderamente útiles en el mismo y quizás, pienso yo, que lo más cercano que se podría hacer es pasantías y que después vean cuales son las tareas de un guía y quizás ahí al conocer su trabajo puedan tener en cuenta contratarlos. Así como antes no había restauradoras en el museo y en un momento dado alguien dijo ¿Como que hace 15 años tenemos un museo y no hay restauradoras? Y ahí se contrató porque no se conocía. Creo que sería la forma de abrirse e incorporar gente especializada. Considero que sería factible, no es tan alocado. No le echo la culpa a la gestión, entiendo que es un museo militar que tiene muchos cambios de directores y subdirectores, lo que hace muy difícil seguir una gestión. Cuando empiezan, se comienzan a moldear y empaparse del mundo de museos y algunos hasta les empieza a gustar pero en ese momento les sale el pase, o se retiran y se quedan a mitad de proyectos que el nuevo que llega, hasta que se empape ya quedo a medio camino o no sabe cómo hacerlo. No suele ser mala intención, están preparados para otra cosa, cuesta y cuando se van acercando a la meta otra vez se van y quedamos siempre inconclusos. Por eso siempre esperamos a que un director, tal es el caso de nuestro actual que por suerte hace muchos años que está, se le puede plantear nuevos proyectos y ya tiene confianza con nosotros.

13. ¿Han recibido evaluaciones con respecto a sus habilidades con el manejo de grupos, speech, idiomas u otro aspecto que incide sobre la calidad del servicio y sobre la empatía que puede ingerir sobre el grupo al que está guiando?

Una vez más, es según la gestión. En mi caso cuando ingrese al museo me tomaban lección dentro de la sala para ver si tenía la información. No es lo normal que llegue un jefe y lo primero que haga es ir a vernos a las salas a ver que dicen los guías, o ver los speeches para ver como están confeccionados, no suele pasar. Sin embargo, de tantos jefes que tuve quizás alguno nos vio de casualidad como trabajamos y hasta se sorprendieron y nos felicitaron. Esto pasa con los jefes o con otros compañeros del museo que trabajan hace años en las distintas oficinas y no conocen ninguna sala. Nosotros estamos siempre abiertos a que conozcan las salas, nos observen y vean de que se trata nuestra actividad.

Lo que si hacemos nosotros es una autoevaluación. Al finalizar la visita, pedimos a los visitantes o encargados del grupo que llenen una planilla donde se expone las salas que más le gustaron, que piensan de las guiadas, si fueron largas o suficiente y otro sector donde se ponen comentarios de la visita. Siempre se está abierto a todo tipo de comentario para poder utilizarlo para mejorar y hacer los cambios que sean necesarios, nos ayuda a nosotros a mejorar. Sin embargo, es una iniciativa completamente propia porque nadie nos pide esas planillas para ver qué piensan los visitantes de nuestro trabajo.

14. ¿Ha considerado o tiene en sus planes a futuro estudiar la carrera de Guía de Turismo?

A veces lo pienso, también he considerado museología pero la verdad que en este momento quiero terminar la carrera que me queda este año, luego hacer un cuatrimestre más para hacer el profesorado universitario y quizás un año más para ser psicopedagoga pero nada más. No se si a esta altura, tengo 43 años y hace 23

que estoy en el museo, no se si me queda mucho tiempo más ya que por ser docente nosotros nos jubilamos jóvenes y ya no aspiro a guiar en otro lugar, el museo es mi casa. Sí quiero seguir haciendo todos los cursos que sumen a mis tareas. Amo estar en Visitas Guiadas pero la verdad que no creo hacer la carrera.