



Bernardo Federico Neumann

# 40 años del Departamento de Turismo: experiencia de extensión universitaria

---

LIC. MACIEL, ALDO DANIEL  
LIC. POGGI, EDUARDO ROBERTO  
LIC. GUTIÉRREZ, FERNANDO MANUEL  
ESTUDIANTE BARRIONUEVO, BERENICE



Esta obra está bajo Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

# Sobre los autores

LIC. MACIEL, ALDO DANIEL

Director

Licenciado en Turismo. FHyCS-UNaM

Aldomaci4@gmail.com

LIC. POGGI, EDUARDO ROBERTO

Co-director

Licenciado en Turismo. Universidad de Morón

edupog@gmail.com

LIC. GUTIÉRREZ, FERNANDO MANUEL

Extensionista graduado

Licenciado en Turismo. FHyCS-UNaM

fernandotyt@gmail.com

BARRIONUEVO, BERENICE

Extensionista

Alumna de licenciatura en Turismo. FHyCS-UNaM

berenice9229@gmail.com

## RESUMEN

---

La actividad de extensión universitaria es parte del ejercicio docente y tiene como objetivo establecer vínculos con diferentes actores de la comunidad con propósitos muy concretos como aportar al mejoramiento de la calidad de vida y contribuir al desarrollo productivo. La práctica de la extensión universitaria tiene un fuerte arraigo territorial, es interactiva pues en ella está implícita la idea de intercambio, transferencia y es interdisciplinaria permitiendo la participación de todos los claustros estudiantes, docentes, no docentes, graduados porque incluye los diferentes aspectos de la interacción social e institucional dando lugar a la cooperación y articulación entre diferentes actores de la vida comunitaria. El artículo expone, en ocasión de celebrarse los 40 años de la creación del Departamento de Turismo, una reseña de trabajos de extensión realizados por este equipo de docentes y estudiantes. Para ello, se describen los objetivos y evaluación de logros obtenidos, como también los públicos destinatarios y las instituciones cooperantes en cada una de las propuestas.

### Palabras clave:

Extensión – Turismo – Desarrollo – Comunidad.



# Introducción

El Reglamento general para actividades de extensión de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la UNaM (2003) señala:

La Extensión Universitaria es la interacción creadora entre la Universidad y la comunidad, mediante la cual el quehacer cultural se vincula con el fenómeno social, a través de acciones que puedan contribuir al aporte de innovaciones para el mejoramiento de la calidad de vida. (Capítulo I. Artículo 2. Reglamento General para Actividades de Extensión).

Expresa, además, que la “extensión universitaria tiene como destinatarios a la sociedad en general, constituida por los sectores carenciados, las empresas productoras de bienes y servicios, el sector público y la propia comunidad universitaria” (Capítulo 1. Artículo 3. Reglamento General para Actividades de Extensión).

Teniendo en cuenta esta concepción del trabajo de extensión, reseñamos aquí dos experiencias: una se trata de la “Segunda Jornada de Tecnologías aplicadas al Turismo: turistas, redes sociales y empresas”, Aprobada por resolución HCD Nº 168/13, llevada a cabo en la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales (2014) y la otra, se trata de las “Jornadas de uso racional, eficiencia energética y construcción sustentable, Aprobadas por resolución H.C.D Nº: 223/16 y, llevada a cabo en La Estación Vía Cultural, Posadas, Misiones (Consejo Profesional de Arquitectura e Ingeniería de Misiones; UNaM. FHyCS. SEyVT; Colegio de Profesionales en Turismo de Misiones; Electricidad de Misiones, 2016).

La elección de los casos obedece a que ambos expresan ámbitos diferentes de

transferencia. La primera experiencia mencionada pertenece al ámbito institucional y, está orientada a satisfacer una demanda que emerge de los alumnos de la carrera; mientras que el segundo caso es extra institucional y está dirigido al sector Hotelero de Puerto Iguazú. El objetivo propuesto de las actividades es transferir “conocimientos y experiencias producidos por la actividad académica y de investigación mediante su aplicación y adaptación, de manera que se produzca un enriquecimiento recíproco en la interrelación Universidad-Comunidad”. (Capítulo 3. Artículo 11. Reglamento General para Actividades de Extensión).

# Fundamentación

Dado que ambas experiencias elegidas difieren en temas, objetivos y destinatarios las hemos de presentar por separado. No obstante, comparten el mismo formato; un evento de corta duración en el que se desarrollan exposiciones técnicas respecto de un problema de interés comunitario. La actividad de extensión se constituyó en instancia mediadora entre las demandas de la comunidad y las alternativas tecnológicas para responderlas.

# Jornadas de tecnologías aplicadas al turismo: turistas, redes sociales y empresas

En octubre de 2013 se llevó a cabo la Segunda Jornada de tecnologías aplicadas al

turismo. En aquella oportunidad fundamentamos el proyecto señalando que la aparición de redes sociales y los dispositivos móviles intervienen en los procesos decisorios de consumo y estaban modificando no sólo la comunicación interpersonal sino los modelos de negocios de las empresas turísticas que veían en las redes sociales una oportunidad para vincularse con sus públicos objetivos. Señalábamos que el fenómeno global se manifiesta también en nuestra provincia. Sin embargo, es preciso antes de adoptar comportamientos imitativos comprender la dinámica de las redes, sus formatos, las fortalezas y debilidades; sobre todo valorar su aplicación al mundo de los negocios en general y del turismo en particular.

El objetivo propuesto era “desarrollar espacios de aprendizaje, intercambio y reflexión en materia de nuevas modalidades y tecnologías de comunicación y su impacto en el sector turístico local”.

En tanto que los objetivos específicos eran promover actividades de transferencia e intercambio de experiencias y conocimientos entre el ámbito empresarial y académico ligado a las nuevas modalidades de comercialización turística; debatir acerca de los impactos que producen las redes sociales, los dispositivos móviles y sus aplicaciones como instrumentos que vinculan empresas y clientes; incorporar como instancia académica la reflexión sobre las nuevas tendencias y tecnologías en materia elección y decisión de consumos turísticos; transferir producción académica de los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo a la comunidad turística provincial.

Los destinatarios del proyecto eran empresarios, profesionales en turismo, funcionarios y referentes del sector turístico, docentes y estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo.

El evento contó con la presencia de 20 expositores provenientes de los ámbitos de la tecnología, comunicadores, representantes de empresas de viajes y turismo, hoteles y

sectores no característicos como: desarrolladores de plataformas multimedia, gestores de comunidades virtuales, docentes, profesionales de e-commerce, la participación de estudiantes avanzados de la carrera de licenciatura en turismo que cursaban las cátedras de Laboratorio Integrado de Marketing y de Organización de Empresas Turísticas. Asistieron al evento 74 personas, estudiantes, docentes y empresarios.

## Evaluación de la experiencia

Cuando se realizó el informe final destacábamos varios aspectos de la propuesta. Tal vez el más relevante, motivo por el cual seleccionamos esta experiencia para el presente artículo, sea el aumento de monografías de grado que, en la Licenciatura en Turismo, abordaron temáticas vinculadas con las Jornadas, entre las que se destacan Agencias de Viaje on Line (OTAs). Aplicaciones (App), Centrales de reservas, entre otros. En este sentido, podemos destacar que el tema tecnológico estaba latente en los estudiantes y las Jornadas expresaron ese interés.

Otro aspecto importante es que se habilitó un momento de la jornada para que los estudiantes expusieran sus trabajos de investigación acerca de la tecnología aplicada al turismo.

Esto nos permite ser optimistas en cuanto al cumplimiento del objetivo del proyecto: promover de manera sistemática las actividades que signifiquen transferencia, intercambio de experiencias y conocimientos entre el ámbito empresarial y académico ligado a las nuevas modalidades de comercialización turística.

La actividad que reseñamos incorporó la curiosidad y el interés de los estudiantes al contenido curricular de la asignatura y lo re-

vitalizó. El planteo de interrogantes, instancia fundamental del método de resolución de problemas se priorizó en la estrategia docente. Pudimos de este modo, contextualizar el empleo de la tecnología en las organizaciones turísticas.

## Jornadas de uso racional, eficiencia energética y construcción sustentable

Esta experiencia desarrollada en Puerto Iguazú en 2014 ha sido presentada en Tandil (V Jornadas Extensión del Mercosur -JEM-, 2016), publicada en la Revista de Extensión Tekohá (2015, p. 29-34) y, desarrollada en Posadas, en Setiembre de 2016.

El uso racional y eficiente de la energía eléctrica es un imperativo ambiental y a la vez una exigencia competitiva para la industria hotelera. Algunos objetivos estratégicos para crear conciencia son promover el debate acerca del uso racional y eficiente de la energía en las empresas y en el uso residencial; transferir conocimientos y experiencias del sector energético al sector empresario y residencial e identificar alternativas tecnológicas que permitan el uso eficiente de la energía.

El tema energético tiene múltiples aristas, tarifas, consumo, energías alternativas, ahorro, eficiencia, todas ellas tienen impacto en la vida cotidiana de las personas, las empresas y el ambiente. "La energía asequible y no contaminante" es un objetivo de desarrollo sostenible que propone alcanzar la Organización de las Naciones Unidas (2015).

El debate acerca de la racionalidad y la eficiencia del consumo de energía es oportuno y relevante. En una sociedad cada vez más electrodependiente, la cuestión energética es clave para el sector hotelero en término de costos pero también de posicionamiento ya que las certificadoras de sustentabilidad exigen el cumplimiento de metas de eficiencia como condición para otorgarla. Así lo entendieron las instituciones que cooperaron para concretar las Jornadas; la empresa prestataria del servicio eléctrico, Electricidad de Misiones Sociedad Anónima (EMSA), la participación del Ministerio de Energía y Minería de la Nación a través de la Secretaria de Planeamiento Energético Estratégico. Subsecretaria de Ahorro y Eficiencia Energética. El Consejo Profesional de Arquitectura e Ingeniería de Misiones (CPAIM), el Colegio de Profesionales en Turismo (COLPROFTUR).

Por las características del tema la convocatoria se pensó amplia y multisectorial; han sido invitados a participar empresarios, gerentes, recursos humanos afectados al área de mantenimiento de hoteles, profesionales, técnicos de las diferentes especialidades de la construcción, personas interesadas en mejorar la eficiencia del uso energético en sus establecimientos y hogares. También los estudiantes de carreras de turismo eran parte de los destinatarios de las jornadas.

El evento contó con la presencia de 20 expositores, 18 de ellos integrantes del Consejo Profesional de Arquitectura e Ingeniería de Misiones (CPAIM), los otros dos fueron invitados especialmente a participar para compartir sus experiencias y logros de manejo eficiente en el Hotel Iguazú Grand y Panoramic de Puerto Iguazú.

Para abarcar la complejidad del problema energético las exposiciones se agruparon en torno a los siguientes ejes temáticos: uso racional y eficiencia energética, uso racional y eficiencia en el uso del agua, uso racional y eficiencia energética de combustibles gaseosos, diseño eficiente y mantenimiento de edificios, normas para el etiquetado de equi-

pos y edificios, análisis económico de las inversiones. La respuesta a la convocatoria la valoramos de manera muy positiva ya que convocó a alrededor de 250 personas a unas charlas técnicas.

## Conclusiones

Podemos señalar como un aspecto destacado la articulación interinstitucional entre la Universidad, el Sector privado y Asociaciones Civiles como los Colegios de Profesionales cooperando para instalar en la comunidad el debate y el aporte de alternativas de solución. En cuanto a la convocatoria medida en cantidad de asistentes y la variedad de temas abordados nos permiten ser optimistas en relación al cumplimiento del objetivo del proyecto, que promueve de manera sistemática las actividades de transferencia, intercambio de experiencias y conocimientos entre los ámbitos empresariales y académicos ligados al turismo.

## Referencias

- Maciel, A. D., Poggi, E., Gutiérrez, F., Hazuda, Y. (2015). Uso racional y eficiencia energética aplicada a hoteles. *Revista de Extensión Tekohá*. Posadas: Ediciones FHyCS, 1 (1), pp. 29-34. Recuperado de: <http://edicionesfhycs.fhycs.unam.edu.ar/index.php/tekoha/issue/view/4>.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2015). Objetivo de desarrollo sostenible: 17 objetivos para transformar nuestro mundo. Recuperado de: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>.
- Universidad Nacional de Misiones. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Secretaría General de Extensión Universitaria. (2003). Reglamento General para Actividades de Extensión. Resolución 056/03.
- Universidad Nacional de Misiones. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. (2014). Jornada de tecnologías aplicadas al turismo: turistas, redes sociales y empresas (2da : Puerto Iguazú : 2014).
- Universidad Nacional de Misiones. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. (2014). Jornadas de uso racional, eficiencia energética y construcción sustentable (Posadas: 2016).
- Universidad Nacional del Centro (UNICEN). (2016). Diálogos extensionistas en el Mercosur: conferencias y debates. Primeras Jornadas de Uso Racional, Eficiencia Energética y Construcción Sustentable. Recuperado de: <http://www.arquitectosmisiones.org.ar/wp-content/uploads/2016/08/Cronograma-Jornadas-de-Uso-racional-Eficiencia-Energetica-y-Construccion-Sustentable-22-y-29-de-septiembre-de-2016.-2.pdf>.

### CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO SEGÚN NORMAS APA 2015 (UCES)

Maciel, A. D., Poggi, E., Gutiérrez, F., Barrionuevo, B. (diciembre, 2017). 40 años del Departamento de Turismo: experiencia de extensión universitaria. *Revista de Extensión Tekohá*. Posadas: Ediciones FHyCS, 5(3), 13-19. Recuperado de: <http://edicionesfhycs.fhycs.unam.edu.ar/index.php/tekoha>.