



H. Cámara de Diputados
ENTRE RÍOS

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS

SANCIONA CON FUERZA DE LEY

PROGRAMA PERMANENTE DE CAPACITACIÓN Y FORTALECIMIENTO DEL CAPITAL HUMANO TURÍSTICO

Artículo 1º - Créase el Programa Permanente de Capacitación y Fortalecimiento del Capital Humano Turístico en el ámbito de la Provincia de Entre Ríos.

Artículo 2º - El Programa tiene como finalidad mejorar la calificación de los recursos humanos de las actividades vinculadas, directa o indirectamente, al turismo, la capacitación en oficios ligados a la actividad turística y mejorar la calidad del servicio turístico en la Provincia de Entre Ríos.

Artículo 3º - La Autoridad de Aplicación de la presente Ley será la Secretaría de Turismo y Cultura de la Provincia o el organismo que en el futuro la reemplace.

Artículo 4º - La Secretaría de Turismo y Cultura de la Provincia, las cámaras empresarias, colegios profesionales y sindicatos ligados al sector, establecerán las prioridades en materia de formación del capital humano. Elaborarán programas generales y específicos, destinados a los diferentes actores involucrados, tanto directa como indirectamente, en el servicio turístico. Las actividades de capacitación y fortalecimiento de los recursos humanos podrán ser gratuitas para los actores identificados como estratégicos con el fin mejorar la calidad del servicio turístico.



H. Cámara de Diputados
ENTRE RIOS

Artículo 5° - La Autoridad de Aplicación podrá celebrar convenios de asistencia académica con las instituciones de enseñanza universitaria y superiores no universitaria con el objeto de mejorar el capital humano afectado directa e indirectamente al sector turismo.

Artículo 6° - Las empresas e instituciones que accedan a las actividades de fortalecimiento de sus recursos humanos, habiendo cumplido con la cantidad de horas de capacitación para la totalidad de su personal establecidas por la autoridad de aplicación, recibirán la distinción de “Excelencia en el servicio al Turismo” que podrán exhibir en el local y utilizar en la difusión y promoción de su actividad. La Autoridad de Aplicación podrá establecer otros requisitos a los fines de otorgar esta distinción.

Artículo 7° - Los Prestadores Turísticos formarán parte de la oferta turística que realiza la Provincia y dispondrán de información y material relevante para el visitante, eventos y actividades culturales, que se realicen en su ámbito de influencia.

Artículo 8° - Anualmente el presupuesto general de la Provincia destinará los fondos necesarios para el financiamiento del presente programa.

Artículo 9° - Invítase a los Municipios y Comunas de la Provincia a adherir a la presente Ley.

Artículo 9° - Comuníquese, etc.



H. Cámara de Diputados
ENTRE RÍOS

FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

Al momento de definir las políticas turísticas, varios son los actores que el sector público debe contemplar y hacer partícipe. Podrían definirse cuatro grandes grupos: los turistas, los empresarios y especialistas en la materia, los inversionistas y los residentes del lugar, todos ellos aportan en la formación de la imagen de un destino.

El presente proyecto se fundamenta en la necesidad de contar con recursos humanos capacitados para mejorar la experiencia de los visitantes que eligen nuestra Provincia como destino, más allá de los profesionales en turismo que puedan desarrollar distintas actividades y tareas en Entre Ríos. La mejora de los recursos humanos vinculados al turismo generalmente involucra el personal de los puntos de información turística, hoteles y agencias de turismo, que cuenta, principalmente con profesionales o idóneos en la materia. Pero también es necesario incorporar al personal de bares, restaurantes, personal de seguridad, choferes del transporte público, entre otros, de suerte tal que el visitante encuentre en ellos las respuestas a sus consultas.

Habitantes “apropiados” de sus lugares y personajes, conocedores de los principales recorridos turísticos y orgullosos de pertenecer a un país, provincia o ciudad en particular, son factores fundamentales al momento de posicionar un lugar como destino turístico. El haber vivenciado cada lugar de la ciudad, sus museos, sus teatros, sus iglesias y todos aquellos recorridos que la ciudad ofrece tiene una estrecha relación con el nivel de instrucción del grupo del que se trate.

Asimismo, los atractivos no ofrecerán la respuesta completa al desarrollo de un lugar, ya que en la base se requerirá de una infraestructura efectiva -accesos, limpieza, seguridad, entre otros-, con el fin de lograr el posicionamiento de imagen deseado.



H. Cámara de Diputados
ENTRE RÍOS

Es primordial para alcanzar los resultados deseados que los organismos gubernamentales mantengan permanentemente comunicados a los habitantes de la ciudad sobre los logros que se van alcanzando al respecto, ya que la propuesta comercial de valor y la imagen de un lugar deben ser ampliamente conocidos y aceptados por sus ciudadanos; el orgullo ligado a un lugar es algo que los visitantes descubren rápidamente.

Capacitando al personal de contacto, se colocará a la Provincia en un lugar competitivo y diferenciado respecto a la oferta turística nacional e internacional.

El presente proyecto se toma de una iniciativa presentada por los legisladores Darío Capitani, Soher El Sukaria y Viviana Massare de la Legislatura de la Provincia de Córdoba.

Por las razones expuestas, solicito a mis pares la aprobación del presente proyecto de ley.