

PROVINCIA DE MISIONES
CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

ESTUDIO PREVISIÓN DE NECESIDADES DERIVADAS
DEL DESARROLLO DEL TURISMO Y LA DEMANDA DE
LOS NUEVOS EMPRENDIMIENTOS HOTELEROS Y
TURÍSTICOS EN EL ÁREA IGUAZÚ – CATARATAS.

Informe Final.

Octubre de 2008

Lic. Daiana C. Muniagurria Oliva.

INDICE:

- 1. INTRODUCCIÓN.**

- 2. REQUERIMIENTOS ESPERADOS EN RECURSOS HUMANOS E INFRAESTRUCTURA DE APOYO AL TURISMO.**
 - 2.1. NECESIDADES ESPERADAS EN RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR HOTELERO Y TURÍSTICO, EN EL ÁREA IGUAZÚ – CATARATAS.**

 - 2.2. NECESIDADES DE RECURSOS HUMANOS DE ENTIDADES QUE ACTÚAN COMO INFRAESTRUCTURA BÁSICA VINCULADA AL TURISMO Y A LOS SERVICIOS DE APOYO A ESTA ACTIVIDAD EN EL ÁREA IGUAZÚ – CATARATAS.**

 - 2.3. NECESIDADES DE INFRAESTRUCTURA BÁSICA PARA HACER FRENTE AL INCREMENTO ESPERADO DE POBLACIÓN DEL ÁREA IGUAZÚ – CATARATAS DERIVADO DEL MAYOR REQUERIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LOS SERVICIOS DE APOYO AL SECTOR TURISMO.**

 - 2.4. ELEMENTOS GLOBALES RELACIONADOS A LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA DAR SOPORTE AL CRECIMIENTO DEL SECTOR TURISMO EN EL ÁREA IGUAZÚ – CATARATAS.**

- 3. COMPENDIO DEL ESTUDIO PREVISION DE NECESIDADES DERIVADAS DEL DESARROLLO DEL TURISMO Y LA DEMANDA DE LOS NUEVOS EMPRENDIMIENTOS HOTELEROS Y TURISTICOS EN EL AREA IGUAZU – CATARATAS.**

1- INTRODUCCION

Puerto Iguazú se caracteriza por ser una población desarrollada a partir del crecimiento del turismo y la hotelería. Al ser este sector su mas importante actividad económica, a sufrido con el paso del tiempo importantes alteraciones en la evolución de su crecimiento, debido a que su economía se basa mayormente en el sector del turismo, y este es un mercado altamente sensible a una serie de factores básicamente imponderables. Por otro lado, en los últimos años se han realizado una serie de importantes inversiones en distintos rubros en el área Iguazú-Cataratas, y en particular el Proyecto Selva Iryapú a generando emprendimientos que aportan elementos de mayor sustentabilidad al crecimiento de este destino.

Este nuevo escenario ha llevado al surgimiento de una nueva y creciente demanda de mano de obra para dar respuesta a las necesidades tanto del sector hotelero y turístico, como para los servicios conexos a la actividad.

En este sentido, en la actualidad Puerto Iguazú presenta la misma problemática que muchos de los destinos turísticos de las pequeñas ciudades de la Argentina, que tienen como principal actividad económica al turismo. Este es, la falta de recursos humanos capacitados para desempeñarse en los puestos de trabajo de hotelería y turismo.

Por su parte las entidades gubernamentales como el Ente Municipal de Turismo así como la Dirección de Turismo Municipal hacen énfasis en la necesidad de dar prioridad a los ciudadanos locales frente a las búsquedas de personal de los hoteles y otras organizaciones vinculadas al turismo, para sus áreas operativas.

Al final del presente informe se exponen una serie de soluciones que dan respuesta a una de las principales problemáticas que presentan para su funcionamiento los emprendimientos turísticos y hoteleros de Puerto Iguazú en cuanto a demanda de recursos humanos, así como también, los aportes relacionados a la infraestructura necesaria para quienes vayan a desempeñarse en los distintos puestos de la hotelería y el turismo.

Dentro de las áreas prioritarias de requerimientos de infraestructura para dar soporte al desarrollo del turismo en Puerto Iguazú, se encuentran las siguientes: Desarrollo urbano: viviendas; Educación; Desarrollo cultural; Salud; Espacios de recreación urbana; Seguridad; Alimentos y bebidas.

De los cuales son desarrolladas propuestas vinculadas a los más importantes puntos: Desarrollo urbano: viviendas; Educación; Desarrollo cultural; Espacios de recreación urbana.

Se incluye también una conclusión que es arrojada como el resultado de un análisis final teniendo en cuenta a todos los integrantes del cluster, el contexto histórico de este destino, su situación actual y las perspectivas de desarrollo futuras, apuntando a dar una respuesta integral a la problemática planteada como objetivo de este estudio.

**2- REQUERIMIENTOS ESPERADOS EN
RECURSOS HUMANOS E
INFRAESTRUCTURA DE APOYO AL
TURISMO.**

2.1. - NECESIDADES ESPERADAS EN RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR HOTELERO Y TURISTICO, EN EL AREA IGUAZU – CATARATAS.

Los emprendimientos hoteleros y turísticos requerirán una cantidad y calidad de recursos humanos vinculada a las características particulares de cada uno de ellos.

Se espera que el Proyecto Selva Iryapú para el año 2013 genere un total de 4.000 puestos de trabajo, entre las distintas funciones que demandaran los hoteles y los atractivos de recreación en las 600 has.

A raíz de la expectativa de desarrollo que tiene este proyecto se puede estimar que todas las actividades vinculadas al turismo podrían generar hasta un total aproximado de 4.000 puestos de trabajo al cabo del cumplimiento de la totalidad de los proyectos presentados.

Así mismo, en referencia a la totalidad de los recursos humanos requeridos en áreas vinculadas al sector hotelero y turístico se estima que la cantidad de puestos de trabajo pueda llegar a los 8.000, en un periodo de 5 años.

De estos totales, se estima el requerimiento esperado para cada función hotelera tomando como punto de referencia a La Aldea Lodge, que es el único establecimiento en la actualidad dentro de las 600 has., el mismo efectivamente cumple con un plantel de personal acorde al proyecto presentado. Siguiendo esta misma línea de cumplimiento, se estiman las cantidades aquí citadas.

De los establecimientos realizándose en la actualidad, para los puestos de mucama se requerirá un total de 120 personas, para cubrir los puestos de recepción se requerirán 73 personas, para los puestos de gastronomía 742 personas, para los puestos de administración 43 personas, para los puestos de reservas 73 personas, para los puestos de mantenimiento 82 personas y para los puestos de seguridad se requerirá un total de 74 personas.

Para los establecimientos realizándose, se concluye que la necesidad total de recursos humanos estimada para el año 2008 será de 163 personas, para el año 2009 será de 247 personas, para el año 2010 será de 411 personas, para el año 2011

será de 618 personas, para el año 2012 será de 738 y para el año 2013 será de 825 personas.

Las cantidades estimadas estarán sujetas al cumplimiento de los objetivos expuestos por cada uno de los participantes del Proyecto Selva Iryapú, así como a la política de cada gerente y/o propietario. Un factor que influirá en gran medida en la demanda de personal a desempeñarse en cada función de estos hoteles, será la capacidad que tengan los proyectos de recreación y esparcimiento así como las iniciativas del gobierno, para lograr el objetivo de elevar la estadía promedio de los turistas, así como de disminuir la estacionalidad de este destino turístico.

En referencia al perfil de puesto de trabajo mas requerido en la actualidad, en términos de demanda insatisfecha, se cuenta con una oferta de mano de obra para cubrir puestos de niveles de mandos medios y para funciones operativas, en líneas generales suficiente.

Los perfiles de puestos de oferta limitada en la actualidad son, los profesionales y de especialización. Este fenómeno, como se hacia mención anteriormente, afecta a muchos de los destinos turísticos de características demográficas y socioculturales similares al de Puerto Iguazú, y esto ocurre no solamente a nivel nacional.

Concluyendo, este perfil de recursos humanos es el que requiere mayor atención, debido a que podría ser uno de los inconvenientes más serios que se presenten en el futuro para las iniciativas hoteleras de las 600 has.

2. 2 - NECESIDADES DE RECURSOS HUMANOS DE ENTIDADES QUE ACTÚAN COMO INFRAESTRUCTURA BÁSICA VINCULADA AL TURISMO Y A LOS SERVICIOS DE APOYO A ESTA ACTIVIDAD EN EL ÁREA IGUAZÚ – CATARATAS.

Algunas de las iniciativas públicas y privadas que generarán nuevos puestos de trabajo a ser considerados en el análisis de las necesidades de recursos humanos dentro del sector que actúa como infraestructura de apoyo al turismo en Puerto Iguazú, son:

Centro Comercial En un área contigua a Selva Yryapú, con una inversión de 15 millones de pesos, se está desarrollando el complejo Punto Iguazú, Paseo Comercial. Este sector, de 1400 m², estará constituido por tres tiras de centros comerciales, una avenida, un área de jardín lindante a un lago, auditorios y un espacio para la construcción de un futuro hotel. El complejo será inaugurado en noviembre del año 2009 y tendrá 45 comercios, cuatro centros gastronómicos y un lago artificial.

La mayor parte de los puestos de trabajo que este proyecto genere serán para el área comercial, en la atención al público.

Escuela Indígena: Se inició la obra del aula matriz de la Escuela Indígena de Turismo en la Comunidad Yryapú de Puerto Iguazú, construcción que es financiada por clubes rotarios de la provincia de Ontario, Canadá.

Este emprendimiento está proyectado como el espacio físico donde los Mbyá Guaraní de Misiones se capacitarán para administrar empresas autogestionadas de turismo cultural, entre otras alternativas de formación que se ofrecerán en el marco del Proyecto MATE (Modelo Argentino para Turismo y Empleo) que propone el desarrollo de un modelo intercultural de enseñanza.

Integran el Proyecto entidades educativas de Canadá y Argentina, Niágara College e ITEC Iguazú respectivamente, con financiamiento canadiense y un fuerte respaldo de La Administración de Parques Nacionales y del Gobierno de Misiones.

Universidad Católica de Salta: Puerto Iguazú impulsa la creación de una sede de la Universidad Católica de Salta. El objetivo de la propuesta es brindar a los jóvenes la posibilidad de formarse en la carrera de Administración de Empresas, Abogacía, y otras carreras aún a confirmarse, a los efectos de participar de manera activa en los nuevos emprendimientos económicos de la zona.

Estos dos últimos proyectos mencionados demandarán un perfil de puestos de trabajos profesionales y de especializaciones avanzadas.

A su vez, surgirán muchas entidades de servicios como consecuencia del incremento de habitantes, que requerirán profesionales especializados, como médicos, maestros, profesores, etc. Así como operativos en todas las áreas, desde: niñeras, servicios domésticos, jardinería, cocineras, etc.

Por otro lado, existe un desarrollo difícil de estimar, que se deriva de este crecimiento, como pequeños prestadores que surgirán ante la demanda de nuevas necesidades propias de una ciudad en esta etapa. Como así también, el mercado inmobiliario con los alquileres, ya que los profesionales que vendrán desde otros puntos de la provincia y del país, en primera instancia necesitarán de viviendas para localizarse con sus familias. Y esto abarca, no solamente a lo relacionado directamente al turismo.

En un período de 5 años el requerimiento esperado de recursos humanos de entidades que actúan como infraestructura básica vinculada al turismo, para puestos fijos sufrirá un incremento aún mayor al estimado por el estudio realizado sobre la demanda de los puestos de trabajo para las 600 has.

A raíz de la expectativa de desarrollo que tiene este proyecto se puede estimar que todas las actividades vinculadas al turismo generen una cantidad máxima aproximada de 8.000 puestos de trabajo. Llegando así, para todas las área del turismo y las entidades que actúan como infraestructura básica vinculada al mismo, a una totalidad máxima estimada de 12.000 puestos de trabajo, en un periodo de 5 años.

2.3 – NECESIDADES DE INFRAESTRUCTURA BASICA PARA HACER FRENTE AL INCREMENTO ESPERADO DE POBLACION DEL AREA IGUAZU – CATARATAS DERIVADO DEL MAYOR REQUERIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LOS SERVICIOS DE APOYO AL SECTOR TURISTICO.

Breve reseña histórica:

La ciudad de Puerto Iguazú se caracteriza por ser una población desarrollada a partir del crecimiento del turismo y la hotelería. Al ser este sector su mas importante actividad económica, a sufrido con el paso del tiempo grandes avances y retrocesos, debido a que depende en gran medida de la afluencia de turismo, y este es un mercado altamente sensible a una serie de factores básicamente imponderables, lo cual genera para una población de estas características un nivel de crecimiento muy variable.

Otro factor de gran influencia en la historia de este destino turístico, fueron los cambios de gobierno provinciales, y con estos los cambios de políticas vinculadas al turismo.

Si bien este fenómeno caracteriza a la historia económica de Iguazú, en los últimos años se han realizado una serie de importantes inversiones en distintos rubros en el área Iguazú-Cataratas, y en particular el Proyecto Selva Iryapú a generando emprendimientos que aportan elementos de mayor sustentabilidad al crecimiento de este destino.

Esta situación de crecimiento sustentable aporta los elementos necesarios para la futura creación y mejora de la infraestructura básica de la ciudad necesaria para su desarrollo.

Situación actual:

Los factores antes mencionados han generado una ciudad carente de infraestructura básica adecuada para un destino que alberga a un atractivo turístico de las características de las Cataratas del Iguazú. Esto abarca el sector de la enseñanza, servicios de salud, agua, alimentos, gas, electricidad, servicios de drenaje y saneamiento, conservación y mejoramiento ambiental, alcantarillado, recolección y almacenamiento de residuos sólidos, provisión de alumbrado público y disposición de caminos rurales.

En cuanto a puertos, aeropuertos y carreteras, la infraestructura de esta ciudad es en términos generales adecuada. No obstante a ello, el área de las 600 hectáreas carece de un puerto, desde el cual se originen actividades náuticas, y de recreación.

Referente a esta facilidad, todavía no se definen los lineamientos para su creación. En la situación actual algunos de los hoteles de 4 y 5 estrellas, contemplan en sus proyectos la creación de puertos individuales. A su vez la Asociación Iryapú plantea la necesidad de contar con un puerto general que beneficie a todos los huéspedes de los distintos alojamientos.

Así mismo, el puerto de la ciudad no se encuentra en sus óptimas condiciones, así como también, están siendo desaprovechadas una serie de oportunidades de desarrollo propias de un puerto en un destino turístico del nivel de las Cataratas del Iguazú.

Demanda de infraestructura básica de Puerto Iguazú:

Teniendo en cuenta que a partir de la nueva situación de Iguazú, con los emprendimientos que se han realizado en los últimos años, y aquellos que se encuentran en marcha, en un periodo de 5 años se podrían generar hasta un total de 12.000 nuevos puestos de trabajo, lo cual causaría un impacto directo en el nivel de

afluencia de postulantes a la ciudad, y considerando que en muchos casos estos se trasladarían con sus familiares, la ciudad podría sufrir un incremento de población aún superior al esperado.

Previsión de mejora de infraestructura básica, por parte del gobierno, para la ciudad de Puerto Iguazú:

- Ampliación del Hospital Marta Schwartz, incorporando en etapas las áreas para lograr una oferta completa en todos los servicios de salud necesarios para esta ciudad. Este proyecto requerirá en gran medida de un plantel de personal capacitado para las distintas áreas que se habilitaran, desarrollando los distintos y nuevos tratamientos.
- Realización de la nueva sede de la unidad regional V.
- Edificio para ecología, salud y policía en el barrio 2.000 hectáreas.
- Viviendas Iprodha.
- Escuelas nuevas.
- Red y planta de tratamiento de líquidos cloacales.
- Puesta en valor de la Avenida Victoria Aguirre, que incluye la revalorización de la Plaza San Martín y la catedral entre otras cosas: este proyecto favorecerá a impulsar el desarrollo del comercio de la ciudad de Puerto Iguazú, lo que incidirá directamente en un mayor requerimiento de personal para ocupar los puestos de atención al cliente, cajeros, encargados, etc.
- Limpieza de alcantarillas de canaletas de desagües.
- Construcción de lomos de burro.
- Obras de empedrados basálticos.
- Cordón cuneta y badenes.
- Acondicionamiento de calles.
- Trabajos complementarios: relleno y entoscado, plataforma y acceso a la zona destinada a los contenedores de residuos.
- Construcción de aulas y sanitarios en la escuela Fortín Mborore.
- Reparación de juegos infantiles en plazas y paseos.
- Colocación de cestos de residuos (zona centro y costanera).
- Limpieza de las plazas y paseos públicos.
- Arreglos de zona de estacionamiento, control de abasto S/ Ruta 12.

- Arreglo de bacheos de distintas arterias urbanas.
- Limpieza y pintura de cordones cunetas de arterias principales.
- Pintura de resguardo peatonal S/ Ruta 12 y Avenida Las Calandrias.
- Limpieza y desmalezamiento de distintas escuelas públicas.
- Desmalezamiento de la zona del Ejercito Argentino.
- Seguimiento de los trabajos de red cloacal con los vecinos de Villa Tacuara.
- Reparación y mantenimiento de alumbrado publico de plazas y paseos.
- Trabajos de construcción de veredas en el paseo Peatonal Balbino Brañas.
- Arreglo de calles de acceso a Puerto Península (Ejercito Argentino).
- Trabajos operativos por barrios.

Previsión de necesidades insatisfechas, de infraestructura básica para los habitantes de Puerto Iguazú

Las principales necesidades de infraestructura básica para hacer frente al incremento esperado de población, no previstas aún por la actividad pública y/o privada, son:

- Realización de veredas, empedrados y cordón cunetas en barrios aledaños al centro de Puerto Iguazú.
- Extensión de agua potable.
- Energía eléctrica.
- Espacios destinados a esparcimiento y recreación (Plazas, Paseos, etc.).
- Salas de primeros auxilios en cada barrio de la ciudad.
- Farmacias en zonas alejadas al centro de Puerto Iguazú.
- Nuevas guarderías infantiles.
- Consultorios privados con médicos especializados.
- Escuelas especiales.
- Supermercados que cuenten con un sector de comidas rápidas y accesibles a la población en general.

Vivienda

La principal necesidad que presenta la ciudad de Puerto Iguazú para dar soporte al incremento esperado de población derivado del mayor requerimiento de recursos

humanos de los servicios de apoyo al sector turístico, es la necesidad de viviendas. La cual se ve reflejada desde la actualidad.

Educación

Educación básica:

La necesidad actual de educación comienza desde los primeros niveles, en adelante. Iguazú carece de suficientes instituciones, ya sean públicas o privadas, para dar respuesta a la demanda de jardín de infantes, preescolar, así como de una oferta variada de guarderías debidamente equipadas.

Capacitación:

La ciudad e Puerto Iguazú cuenta con una oferta en capacitación básica en crecimiento, y suficientemente amplia como para dar respuesta a las necesidades presentes en esta área, en términos de necesidades básicas de formación.

En otro sentido, existe una necesidad insatisfecha de capacitación específica tanto para trabajos especializados, como para trabajos operativos, ambos vinculados directa o indirectamente al turismo. Un ejemplo representativo de este último, son los puestos de mantenimiento de elevadores para los hoteles, el mantenimiento y reparación de los sistemas de refrigeración y calefacción, entre otros. Como estas hay muchas áreas que requieren de personal calificado para desempeñar las labores.

En cuanto a preparación profesional, hasta el momento no existe oferta a nivel universitario en ninguna área en Puerto Iguazú. Situación que se traduce en una importante carencia para el desarrollo social y económico de la ciudad.

Si bien se encuentra en etapa de concreción una sede de la Universidad Católica de Salta, este nivel de educación tiene aún mucho por desarrollarse en esta ciudad.

Y considerando que la única ciudad que cuenta con oferta variada en esta área es la capital de la provincia, Posadas, que se encuentra a 300 kilómetros de Puerto Iguazú, se puede concluir fácilmente en la importancia de la necesidad de oferta a nivel universitario y de especialización, no solamente apuntando a la demanda de Puerto Iguazú, si no

también para el desarrollo del centro de la provincia, incluyendo las zonas rurales así como las ciudades. Esto, sin tener en cuenta la potencialidad que tiene Puerto Iguazú como destino en poder desarrollar como producto el turismo de capacitación, el cual puede alcanzar con facilidad un nivel internacional.

Así mismo, se identifica una marcada necesidad de concientización, así como la necesidad de conocimientos básicos de atención al público - que en el caso de Iguazú es mayormente el turismo-, para los puestos de venta y en los de atención al cliente de negocios en distintos rubros de la ciudad, vinculados directa o indirectamente al turismo. Denotando una carencia de educación básica en quienes están al frente de estos puestos.

En la mayoría de los casos también se reconoce la falta de este nivel de conocimientos en los superiores o propietarios de las empresas donde el personal se desempeña, llevando como consecuencia de ello a la falta de una adecuada instrucción y supervisión en cuestiones básicas en la atención al cliente.

De igual manera, siendo una ciudad que depende en gran medida del turismo como actividad económica, existe un desconocimiento a nivel cultural del concepto de destino turístico y hospitalidad, así como del significado y alcance que este tiene, en todos los niveles, pero fundamentalmente en los niveles socioculturales más carentes, que son en números la mayor parte de la población.

2.4 - ELEMENTOS GLOBALES RELACIONADOS A LA INFRAESTRUCTURA NECESARIAS PARA DAR SOPORTE AL CRECIMIENTO DEL SECTOR TURISTICO EN EL AREA IGUAZU – CATARATAS.

Los aportes globales para dar soporte al crecimiento del sector, son en las áreas de:

❖ **Desarrollo urbano: viviendas**

Propuesta 1:

Promoción para el desarrollo de determinadas áreas de Puerto Iguazú.

Propuesta 2:

Planes para la generación de nuevas viviendas.

Propuesta 3:

Conjuntos habitacionales de financiamiento estatal.

Propuesta 4:

Plan de Ordenamiento Territorial, barrio de las 2.000 has.

❖ **Educación**

Programa de Capacitación en Oficios de Alta Demanda Laboral, relativos al turismo.

Programa de Calidad en la Atención al Turista.

Cursos de perfeccionamiento.

Doble escolaridad.

❖ **Desarrollo cultural**

Centro cultural

❖ **Espacios de recreación urbana**

Puerto Náutico.

1. Desarrollo urbano

Viviendas

Objetivo:

Dar respuesta a la principal necesidad que presenta la ciudad de Puerto Iguazú para dar soporte al incremento esperado de población derivado del mayor requerimiento de recursos humanos de los servicios de apoyo al sector turístico.

Propuesta 1:

Se propone la puesta en parcha de distintos mecanismos de promoción para el desarrollo de determinadas áreas dentro de la ciudad que presentan las condiciones indicadas para tal fin. Aumentando de esta manera la oferta de viviendas, ya sea para locación como para la venta.

Zonas propuestas:

Área 1: Barrio Las Orquídeas y Barrio Hermoso.

Esta zona presenta una ubicación estratégica para tal fin:

- Comienza a dos cuadras de la ruta nacional N° 12 de acceso a la ciudad;
- Se encuentra cercana a la zona de las 600 has. donde se implementa el Proyecto Selva Iryapú;
- Y finalmente, otro factor es su cercanía al centro de la ciudad.

Cuenta con servicio de transporte regular urbano de pasajeros, de agua potable y luz. Es una de las zonas menos desarrolladas y más nuevas, lo que la posiciona como un área de gran oportunidad para cubrir este tipo de demanda.

Área 2: Barrio de las 2.000 has.

Esta área presenta una importante potencialidad para su desarrollo, el cual está sujeto a la gestión del ente de regularización y control a cargo, así como de la normativa urbanística a aplicar.

La gran desventaja y dificultad que se encuentra para su desarrollo en la actualidad, se fundamenta en su situación de conflicto permanente por la ocupación ilegal de la tierra.

Propuesta 2:

La ciudad cuenta con una serie de terrenos reservados por el gobierno exclusivamente para el desarrollo de proyectos turísticos, los cuales a su vez se encuentran en riesgo, ya que están siendo tomados y ocupados ilegalmente.

Se propone la iniciativa por parte del gobierno de promover planes tendientes a la generación de nuevas viviendas y conjuntos habitacionales a cargo de inversores privados. Con el fin de cubrir de manera efectiva la principal necesidad de infraestructura para dar soporte a las necesidades básicas de este destino.

Propuesta 3:

Por otro lado, existen aun áreas libres en Puerto Iguazú, propiedad del Gobierno Provincial y otras del municipio, aptas para la localización de conjuntos habitacionales de financiamiento estatal. Estos deberán contemplar en su planificación el contexto bio-climático y ser ambientalmente sustentables.

Propuesta 4:

Para el área 2 (barrio de las 2.000 has.), se propone la acción por parte del Gobierno Provincial en la aplicación del Plan de Ordenamiento Territorial, elaborado específicamente para esta zona. Y el establecimiento de una programación temporal de los usos del suelo, con el fin de consolidar el desarrollo urbano.

Esta área requiere de una provisión de infraestructura de saneamiento básico, un adecuado trazado de la red vial y amanzanamiento.

Se sugiere el aprovechamiento de los esfuerzos de tendidos para agua y luz realizados para el área de las 600 hectáreas.

4. Educación

Objetivo:

Poner en marcha un proceso continuo de capacitación relevante y sistemático, brindando una oferta de capacitación variada apuntando a resolver las necesidades en los distintos niveles de educación, así como de especialización.

Resolver la falta de conocimientos básicos de atención al público para los distintos niveles del personal en contacto con el cliente y de quienes los supervisan.

Los tres primeros programas podrían implementarse mediante un acuerdo entre el Gobierno de la Nación, Provincia y/o el Municipio, individualmente, o en conjunto con la Asociación Selva Yryapú y la comunidad empresaria actual de Puerto Iguazú. Involucrar a estos privados (empresas localizadas en el área de las 600 hectáreas y hoteles y empresas de turismo más importantes de la ciudad) en la planificación, financiamiento y distintas acciones vinculadas a la capacitación, es apropiado debido a su carácter de principales beneficiados por esta actividad.

Programa de Calidad en la Atención al Turista.

Objetivo: formar a los ciudadanos de Puerto Iguazú en conocimientos básicos de Excelencia en la Atención al Público.

Instrumentación de un programa orientado a la Calidad en la Atención al Turista. Incluyendo la instrucción en el conocimiento de distintas culturas y su comprensión, con el fin de lograr una correcta interpretación de las solicitudes y formas, y orientar de esta manera la adecuada actitud en el servicio.

Incorporando conocimientos y practica en cortesía y buenos modales, sumamente necesarios para dar solución a una de las principales problemáticas características de este destino.

Así como, conocimientos básicos en idiomas, orientados a la comprensión de solicitudes y capacidad de respuesta ante situaciones elementales de atención al turista. En un marco de de sensibilización y concientización.

Programa obligatorio para el sector de la hotelería y turismo, y fundamentalmente para todos aquellos comercios y prestadores de servicios de la ciudad que tengan un contacto directo con los turistas. Siendo un requisito más a cumplir por las empresas de estas características.

Que sirva de orientación a los ciudadanos en los conocimientos necesarios para la adecuada recepción del turista, elevando de esta manera el perfil de Puerto Iguazú como destino turístico de nivel internacional.

Supervisión y control del cumplimiento a cargo de un organismo publico como por ejemplo la Dirección de Turismo de la ciudad.

Programa de capacitación en oficios de alta demanda laboral relativos al turismo.

Desarrollo de un programa de capacitación en oficios con el fin de legitimar y desarrollar el talento humano relacionado con el progreso turístico de la ciudad.

El programa deberá desarrollarse en función a la identificación de perfiles de necesidades ocupacionales de Puerto Iguazú. Así como, de acuerdo a la demanda de

las empresas de la zona, la cual será obtenida a través de buenas alianzas estratégicas con los empresarios, con el fin de determinar cuál es la demanda real y que resulten posibles empleadores de los recursos humanos participantes del programa.

En forma paralela a la capacitación en oficios, apuntar a dar solución a la principal problemática cultural relativa al trabajo de Puerto Iguazú, enfocando al desarrollo de un sentido de la responsabilidad propio de una cultura del trabajo.

Apoyando conjuntamente con la institución desde la cual se promueva esta actividad, con instrumentos teórico – prácticos a personas y organismos vinculados al área del turismo, lo cual permita el perfeccionamiento de habilidades que promuevan el ejercicio efectivo del potencial humano de Puerto Iguazú, en concordancia con los lineamientos del Gobierno Nacional en el área del Turismo Nacional.

Secundariamente, este programa es una respuesta a la necesidad de mejora de la calidad y competitividad de las PYME que actúan como soporte para la actividad turística de Puerto Iguazú, a través del fomento de la cultura empresarial, de invertir en la formación del recurso humano de los prestadores de servicios, etc.

Para ello se deberá enfocar en una serie de oficios del sector turístico, como: Meseros, Bartender, Organización de Eventos, Manejo Higiénico de los Alimentos, Cocina Básica, Recepción, Camarista de Hotel, Inglés Técnico, etc.

Cursos de perfeccionamiento

Impulsar cursos de perfeccionamiento en distintas áreas de la hotelería y el turismo, incluyendo la gastronomía, y las actividades dentro de los negocios de ocio y recreación. Los cursos y seminarios se realizarían en el ITEC u otro espacio, como el centro cultural, propuesto mas adelante.

Esta iniciativa podría llevarse a cabo con el aval de alguna casa de estudios reconocida a nivel nacional.

Doble escolaridad

Elaboración de un programa de desarrollo social, el cual contemple en su contenido la doble escolaridad de los alumnos de las escuelas primarias del municipio.

3. Desarrollo cultural

Objetivo: desde la actividad cultural generar un espacio para la educación, recreación y esparcimiento de los niños y adultos de Puerto Iguazú. Oferta basada en la necesidad que tiene en la actualidad esta ciudad de este tipo de actividades, siendo un importante requerimiento de las familias que se trasladan a Iguazú., transformándose en un requisito para su desarrollo.

Al mismo tiempo, sirviendo al objetivo de puesta en valor de la cultura local y en general.

Centro cultural

Creación de un centro cultural, el cual puede contar en su financiamiento con la participación del Gobierno Nacional, o bien, un financiamiento mixto entre este y las empresas locales, a través del programa de responsabilidad social empresaria.

En cuanto a su localización, Puerto Iguazú cuenta con una serie de casas y edificios propiedad de entidades provinciales y nacionales, aptos para su desarrollo, que en la actualidad están siendo desaprovechados.

En relación a la oferta de actividades culturales, este centro incorporaría las distintas manifestaciones del arte, como danzas, teatro, música, pintura, diseño, cine, fotografía, etc.

Dentro del mismo espacio, podrían brindarse muchas de las actividades de formación propuestas en los puntos anteriores.

Este centro podría cobrar una gran relevancia para la provincia, debido a que en muchos casos las Cataratas del Iguazú representan al país frente a los extranjeros, por tal motivo la potencialidad de desarrollo y las oportunidades que este espacio puede generar a nivel local, regional, nacional e internacional son numerosas.

4. Infraestructura de recreación urbana.

Puerto Náutico:

Se recomienda la creación de un puerto general, con todas las prestaciones, localizado dentro del área de las 600 hectáreas.

Contando con una rica oferta de actividades de recreación y ocio acuáticas, y no acuáticas, dirigido a todos los huéspedes alojados en las distintas categorías de hospedajes de las 600 has., al turismo en general, así como a la población de Puerto Iguazú, apuntando de esta manera a resolver las necesidades de esparcimiento de la ciudad.

Se trata de un puerto creado y desarrollado con el fin de beneficiar a Puerto Iguazú, en el cual se genere un área para todos los consumidores de este tipo de actividad en general (recreación y ocio), sumando a su vez al destino una nueva atracción de esparcimiento.

Este emprendimiento presentaría una oportunidad para la localización de un club náutico, que en conjunto con el puerto temático, logre una apropiada explotación del río a través de deportes náuticos, siendo el río uno de los principales recursos turísticos de la zona. Logrando la afluencia del turismo deportivo a la ciudad, a la vez de generar un nuevo espacio de recreación para los ciudadanos de Puerto Iguazú. Población que carece de un espacio apropiado para el disfrute del tiempo libre de los ciudadanos, elemento de gran relevancia a la hora de evaluar una ciudad en términos de infraestructura necesarias para dar soporte al crecimiento del sector.

Se sugiere que la gestión este a cargo de la administración privada.

APORTE FINAL

Finalmente, se evidencia que el crecimiento de la actividad del turismo y la hotelería es fundamental para que Puerto Iguazú logre el desarrollo económico y social deseado. Para ello es necesario cubrir la demanda que presentan tanto los hoteles como las empresas de turismo actuales y aquellas a inaugurarse próximamente, los cuales requieren y requerirán de recursos humanos calificados, oferta que en Puerto Iguazú presenta desde ahora falencias en cuanto a cantidad y calidad.

Las demandas de recursos humanos podrán cubrirse en función a la capacidad que tenga el Municipio, la Provincia y la actividad privada, de ofrecer la Infraestructura Urbana* necesaria para dar respuesta a las necesidades de la población (RRHH) de Iguazú.

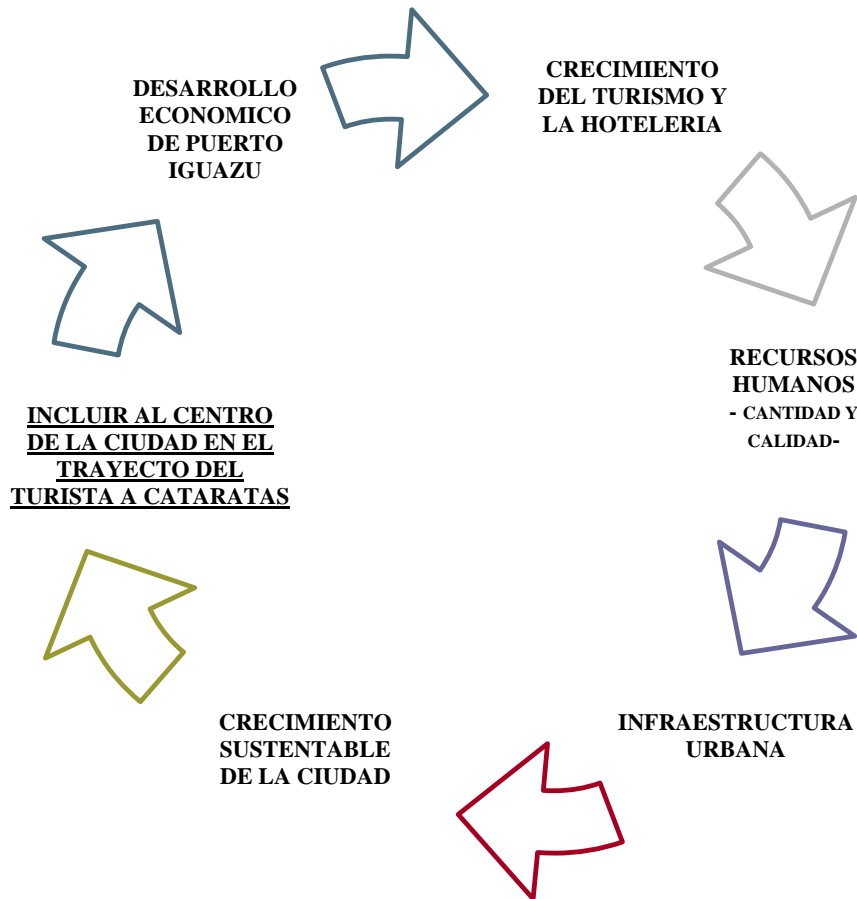
Para lograr una real evolución en la infraestructura urbana, es necesario a su vez que la ciudad crezca de manera sustentable, ya que esta característica (sustentabilidad) para el crecimiento, es la única manera de lograr un verdadero desarrollo de la infraestructura.

Así mismo, tras la búsqueda de tal fin, el principal objetivo a plantearse es lograr que la afluencia masiva de turismo que recibe el Parque Nacional Iguazú (Cataratas) incluya en su trayecto al centro de la ciudad, permitiendo el consumo por parte de los turistas de los productos y servicios que esta ofrece, facilitando así en gran medida la activación de la economía de la ciudad. Lo cual favorecería al crecimiento deseado de la misma, y de manera sustentable, debido a que este es fundamental para posibilitar la evolución de una infraestructura propia de una urbe en crecimiento.

**Infraestructura Urbana: realización humana diseñada y dirigida por profesionales de Arquitectura, Ingeniería Civil, etc, que sirven de soporte para el desarrollo de otras actividades y su funcionamiento necesario en la organización estructural de la ciudad. La cual abarca: la Infraestructura de Transporte, de las Telecomunicaciones, Sanitarias, Energéticas y de Usos. La Infraestructura de Usos, comprende a su vez:*

- *Vivienda*
- *Comercio*
- *Industria*
- *Salud*
- *Educación*
- *Recreación*
- *etc.*

Se Genera así, una interrelación entre los puntos, que dependen sucesivamente uno del otro para el logro de los objetivos. El siguiente grafico expresa claramente los puntos desarrollados en este aporte final:



Se han presentado aquí posibles soluciones que dan respuesta a una de las principales problemáticas que presentan para su funcionamiento los

emprendimientos turísticos y hoteleros de Puerto Iguazú, que se centran en lograr una oferta suficiente de recursos humanos, tanto en cantidad como en calidad.

Así mismo, bajo la perspectiva de un análisis sistémico, teniendo en cuenta a todos los integrantes del cluster, el contexto histórico de este destino, su situación actual y las perspectivas de desarrollo futuras, apuntando a dar una respuesta integral a la problemática planteada como objetivo de este estudio, se presenta la necesidad de una política sólida y consistente en la aplicación de planes que permitan que la ciudad se beneficie económicamente con el turismo mundial que recibe el Parque Nacional de Iguazú. Evitando así, desaprovechar una oportunidad invaluable que ofrece la afluencia de este turismo, el cual en la actualidad en su gran mayoría se dirige exclusivamente a las Cataratas sin conocer la ciudad y por lo tanto dejándola aislada de las posibilidades de crecimiento económico que esto significaría.

Cabe destacar, que en la actualidad el Gobierno Provincial contempla dentro de sus planes la puesta en valor y embellecimiento de la ciudad, factor que significa un buen comienzo para el cumplimiento de este fin.

**3 - COMPENDIO DEL ESTUDIO
PREVISION DE NECESIDADES
DERIVADAS DEL DESARROLLO DEL
TURISMO Y LA DEMANDA DE LOS
NUEVOS EMPRENDIMIENTOS
HOTELEROS Y TURISTICOS EN EL
AREA IGUAZU – CATARATAS.**

En la actualidad la Argentina cuenta con una inversión de 1.900 millones de pesos en infraestructura hotelera, este crecimiento no es ajeno a la Provincia de Misiones, la cual tiene como principal atractivo turístico las Cataratas del Iguazú.

Se estima que la evolución del crecimiento de ingresos de turistas para Puerto Iguazú, para el periodo 2008-2013 sea del 15% al 20% anual.

Así mismo, se espera que los alojados pasaran de 658.857 personas en 2006 a 1.096.486 personas en 2013.

Iguazú atrae no solamente a los turistas, sino también a los inversores nacionales y extranjeros. El foco de atención se centra en la zona denominada "las 600 hectáreas". En ese sector, se comenzó a desarrollar a partir del año 2002 el Plan Estratégico de Promoción de Inversiones Turísticas.

Para el total de las obras, se prevé una inversión estimada de 300 millones de pesos solo en ese lugar.

El nuevo escenario de Puerto Iguazú, ha ganado en elementos que generan un contexto de mayor sustentabilidad en su desarrollo económico.

Teniendo en cuenta esta nueva situación, en un período de 5 años se podrían generar hasta un total de 12.000 puestos de trabajo, lo cual causaría un impacto directo en el nivel de afluencia de postulantes a la ciudad.

A su vez, las necesidades actuales de recursos humanos que presenta Puerto Iguazú, en cuanto a demanda insatisfecha del sector turístico, se caracterizan por la falta de personal capacitado para desempeñarse en los puestos de trabajo de hotelería y turismo.

Para dar soporte a las necesidades derivadas del incremento esperado de población, originado por el mayor requerimiento de recursos humanos para el sector del turismo, así como para los servicios de apoyo al mismo, se requiere del desarrollo y mejora de la infraestructura básica.

Los aportes globales presentados, según orden de prioridad de necesidades se centran en el desarrollo urbano, vivienda, salud, capacitación, infraestructura para el turismo, espacios de recreación urbana y otros servicios.

Finalmente, bajo la perspectiva de un análisis sistémico, teniendo en cuenta a todos los integrantes del cluster, el contexto histórico de este destino, su situación actual y las perspectivas de desarrollo futuras, se apunta a dar una respuesta integral a la problemática planteada como objetivo de este estudio.