



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE LA PLATA

## **TESIS DE GRADO**

**Licenciatura en Turismo**

# **LA ACTIVIDAD TURÍSTICA COMO UN MEDIO PARA EL APRENDIZAJE INTERCULTURAL**

**CASO DE ESTUDIO: AFS PROGRAMAS  
INTERCULTURALES**

Tesista: **Melisa SIERRA**

Legajo N° 83104/4

Mail: [melisa.alesierra@gmail.com](mailto:melisa.alesierra@gmail.com)

Directora: **Carla MAROSCIA**

**2018**

Año del Centenario de la Reforma Universitaria

# Índice

AGRADECIMIENTOS.....	3
RESUMEN.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
FUNDAMENTACIÓN.....	6
OBJETIVOS.....	9
METODOLOGÍA.....	9
Capítulo 1: MARCO TEÓRICO.....	12
1.1 El sector turístico. Turismo y cultura.....	12
1.1.1 Turismo y cultura.....	13
1.2 Conceptos desde el sector de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)..	16
1.2.1 Definición y clasificación adoptada.....	19
Capítulo 2: EL TURISMO COMO INSTRUMENTO.....	21
2.1 Relación entre sectores.....	21
Capítulo 3: VIAJES DE INTERCAMBIO CULTURAL. OSC CASO DE ESTUDIO “AFS PROGRAMAS INTERCULTURALES”.....	24
3.1 Historia y características de los viajes de intercambio cultural.....	24
3.2 AFS Programas Interculturales.....	26
3.2.1 Modalidad de trabajo: Inmersión cultural.....	27
3.2.2 Impacto de los programas en los participantes. #Efectoafs.....	28
3.3 Lineamientos y futuro de la organización.....	30
Capítulo 4: MARCO REGULATORIO DE LA RELACIÓN ANALIZADA.....	34
4.1 ¿Por qué estudiar el marco legal? Motivos para el análisis.....	34
4.2 Marco normativo que regula la actividad.....	34
Capítulo 5: CONSIDERACIONES FINALES.....	38
BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES CONSULTADAS.....	40
NORMAS CONSULTADAS.....	43
ANEXO I: Modelo de entrevistas realizadas.....	45
Entrevista realizada a la presidenta del Consejo Directivo AFS Argentina & Uruguay. Octubre 2018.....	45
Entrevista realizada a representante académico FCE – UNLP (Licenciada Molinari Gloria).....	46
Entrevista realizada a representante académico (Licenciado Moragues Damián)....	47
ANEXO II: Información solicitada a oficina central de AFS. Preguntas.....	49
ANEXO III: Encuesta EV Redes.....	50

## AGRADECIMIENTOS

"No hay, quizás, tema más importante en las ciencias sociales que el estudio de la comunicación intercultural. La comprensión entre miembros de diferentes culturas fue siempre importante, pero no lo ha sido nunca tanto como ahora. Anteriormente, fue necesario para los imperios, o el comercio. Ahora es un asunto de supervivencia de nuestra especie"

Robert Young, *Intercultural Communication*

Gracias a mi mamá, compañera fiel de cada aventura emprendida en esta vida, por haberme dado alas e impulsarme a volar cada vez más lejos. A mi familia y amigos de Comodoro y La Plata por su apoyo y aliento durante toda esta etapa y a mi directora Carla, quien accedió a dirigirme a pesar de la distancia y fue tan atenta conmigo.

## RESUMEN

Este trabajo de investigación analiza la relación entre el turismo y las organizaciones de la sociedad civil en Argentina, el desarrollo y crecimiento de los dos sectores y finalmente el punto de encuentro existente entre ambos. El turismo crece sostenidamente en el mundo entero y estas organizaciones de un perfil tan particular, vienen siendo elegidas por la sociedad desde hace algunos años para intentar influenciar en las decisiones de política pública y agenda política, por ello el análisis de lo que su unión puede significar, es una temática de investigación relevante. Tomando como caso de estudio a AFS Programas Interculturales, una Asociación Civil con oficinas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que opera en toda la República Argentina y en el exterior, se pretende colaborar con las investigaciones en esta temática.

Para este fin, fue objeto de análisis el marco normativo que encuadra la relación mencionada desde hace tres décadas, material que posteriormente fue contrastado con las opiniones de profesionales de ambos sectores y miembros de AFS, obtenidos a través de encuestas y entrevistas semiestructuradas.

***Palabras claves: Turismo, OSC, Desarrollo, Políticas públicas, Turismo Cultural, intercambios culturales.***

## INTRODUCCIÓN

El turismo es una práctica social que, como tal, se modifica a imagen y semejanza del hombre, es decir, que se ve influida por todo aquello que a este último le sucede. Año a año crece y se transforma ya que debido a su intangibilidad y la escasa necesidad de recursos físicos que se requieren para realizarla, las personas han encontrado en ella un lugar para crecer tanto de manera personal como económica.

Otra práctica que ha manifestado características similares en estos últimos años, ha sido la conformación de Organizaciones de la Sociedad Civil (de ahora en adelante nos referiremos a ellas por la nomenclatura "OSC"). El crecimiento sostenido de este tipo de organizaciones en nuestro país, al igual que en otros países latinoamericanos, se produjo luego de la reforma estatal que puso fin al Estado de Bienestar. La mencionada reforma contiene dos etapas diferenciadas las cuales han sido denominadas "primera" y "segunda" fases de la reforma (Oszlak y Felder, 1998). La primera etapa y la cual es de interés para éste trabajo, consistió en la reducción del aparato estatal a partir del traspaso de responsabilidades de su función productiva a manos de terceros (empresarios privados y distintas OSC), es decir, la sustitución de roles tradicionales: producción, financiamiento y prestación, por otros de regulación y control. Como consecuencia de la ligereza y poca planificación con la cual fue llevada a cabo la transferencia, ciertas áreas fueron descuidadas y demostraron su deficiencia, tan sólo algunos años más tarde. El aparato institucional responsable de regular las actividades delegadas a terceros fue ineficiente por no haber planificado esta modificación de manera simultánea o previa a la privatización/tercerización. Fue este "desfasaje temporal" el causante de que, por años, distintos grupos hayan actuado sin un marco regulatorio adecuado. Distintas OSC que surgieron en nuestro país en aquel entonces, lo hicieron a partir de que la sociedad encontró en ellas, un espacio a través del cual subsanar distintas problemáticas sociales de las que ningún sector se hacía responsable. A pesar del notable crecimiento en ambas prácticas, éste no ha sido acompañado por una legislación específica, clara y acorde a la magnitud, en cantidad y calidad, de estas organizaciones (Franchini y Greco, 2006).

Las OSC argentinas son el emergente de una época histórica particular y la variedad y evolución de sus finalidades, las estrategias de obtención de sus objetivos y su relevancia nos desafían a comprenderlas como un actor social con rasgos de identidad propios (Denda y otros, 2013). Independientemente de la forma bajo la cual funcionen, algunas de ellas abordan problemáticas relacionadas con la sensibilidad cultural, y desarrollan esta temática a partir de fomentar intercambios culturales entre distintos países. Ejemplo de ello es, la OSC AFS Programas Interculturales, organización que será abordada como caso de estudio.

Los cambios atravesados por ambas prácticas durante algunos años, han devenido en el fortalecimiento y crecimiento de ambos sectores siendo justificativo suficiente para analizarlos. Por ser una realidad en la que se encuentra el sector turístico, su análisis responde a una de las funciones de la investigación en materia de turismo (Sancho, 2001). A pesar de que (por definición) esta organización es muy diferente en sus características a un intermediario turístico tradicional, la misma organiza y tramita actividades turísticas para terceros, participando así del sistema de distribución al ofertar diferentes "*programas de intercambio*", productos de diseño propio que se valen de servicios turísticos (por ejemplo: aéreos) para su conformación final.

Aun cuando los programas suponen estadías más extensas que las que suelen tener los viajes de turistas convencionales, los mismos no superan el año y es por lo tanto posible conceptualizarlos dentro de la definición de la Organización Mundial del Turismo (OMT) específicamente dentro del fin: OTROS, “*el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros*” (OMT citada por Sancho, 1998: 11).

Siguiendo este razonamiento se podría pensar también que organizaciones como la que es objeto de este trabajo, quedarían supeditadas a normas como la ley de agencias de viaje N° 18.829 (MINTUR, 1970) debiendo cumplir con la obligatoria inscripción en el registro de agentes de viaje. Desde su promulgación la ley ha propiciado un régimen al cual deben adecuar su accionar aquellos que, con o sin fines de lucro, en forma permanente, transitoria o accidental, en todo el territorio nacional, desarrollan actividades específicas vinculadas al turismo. De acuerdo con el Art. 1°, todos los sujetos que realizan intermediación en la reserva de transportes, servicios hoteleros, organización de viajes, asistencia de turistas, etc. quedan sujetos a la mencionada ley.

Sin embargo, cuando en el año 2018 se consultó la página web del ex Ministerio de Turismo de la Nación, se pudo constatar que, de 5214 Agencias registradas, tan sólo 68 de ellas eran ESFL (Entidades Sin Fines de Lucro) y por fuera de las Agencias propiamente dichas, el mayor porcentaje del registro, lo componían Asociaciones Mutuales que comercializan viajes para sus afiliados.

Frente a este escenario, el tema que moviliza este trabajo es la relación existente entre el turismo y las organizaciones de la sociedad civil que fomentan el intercambio cultural entre distintos países, analizando ésta y a su vez su marco regulatorio que es el cual establece las reglas de juego para ambos sectores.

La hipótesis, que guiará la investigación es que, no existe hoy por parte del sector público y privado, un reconocimiento al accionar conjunto entre el turismo y las OSC objeto de estudio, lo cual impacta directamente en la regulación y fomento de los viajes que promueven las últimas, limitando su alcance y la concreción de sus objetivos.

Las siguientes preguntas servirán de guía y permitirán responder la hipótesis central: ¿Cuáles son los actores públicos o privados que surgen de la relación entre ambos sectores? ¿Cómo es esta relación? ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de dicha relación?, ¿Qué normativa actual enmarca su accionar? y ¿Hay aspectos que deberían reverse para beneficio de todas las partes involucradas?

Habiendo presentado la temática a abordar y algunos de los interrogantes que guiarán el trabajo, a continuación, se desarrollará la fundamentación del trabajo, la definición del marco teórico, un análisis del caso de estudio y comprobación de la hipótesis y por último, se presentan una serie de reflexiones a modo de conclusión.

## **FUNDAMENTACIÓN**

Desde el Año 2006, la OMT sugiere la importancia de aunar fuerzas entre las organizaciones que actúan en pos del sector turístico a nivel internacional como vehículo de transmisión de ideas e intercambio de experiencias, teniendo como objetivo que el desarrollo del turismo permita el progreso educativo. Al referirse

genéricamente a las organizaciones, incluye asimismo a las asociaciones no gubernamentales o voluntariados y propone que todas establezcan medidas en favor del turismo, teniendo en cuenta que es un vector que permite el acercamiento de los pueblos y que potencia la importancia del sector a nivel internacional. A partir de la recomendación de la OMT es que el tema de este trabajo de investigación encuentra lugar.

En primer término, resulta necesario compartir cuáles son las definiciones que distintos autores han formulado acerca de ellas y con las cuáles se está de acuerdo ya que, desde ciertas perspectivas teóricas y para algunas posiciones prácticas “Organizaciones de la Sociedad Civil” y “Tercer Sector” se utilizan como sinónimos pero considerarlos sinónimos presupone una yuxtaposición de cualidades valorativas e ideológicas con características normativas de índole jurídico-económicas y es esta sumatoria o implicación la cual resulta, hasta el momento, de dudosa contrastación empírica (Iñiguez, 2004).

Siguiendo a De Zan (2006) podemos decir que las OSC se configuran independientemente de su relación con el Estado por sus propios fines o contenidos temáticos, por los valores que legitiman esos fines, por la modalidad de las prácticas que desarrollan y por la forma de lazo social que puede, o no, ser de carácter comunitario.

Para Iñiguez (2004) por su parte, al establecer las diferencias entre los términos de Sociedad Civil, Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) y Tercer Sector señala:

*“La segunda denominación, de novedad bien próxima tal como hemos visto, remite a un tipo peculiar de organización social conformada alrededor de diversos derechos y reivindicaciones ciudadanas, cuyos límites -cualitativos y cuantitativos- en relación a los elementos que la componen no están aún bien definidos. Surgidas como formas de apropiación de lo público, su novedad no radica en la capacidad organizativa de los grupos para satisfacer necesidades, sino en las formas de acción y el tipo de necesidades que le dieron origen. Algunas de estas organizaciones surgen como formas institucionalizadas de los movimientos sociales aparecidos en la segunda mitad del siglo XX. Pero difícilmente, alguna agote o “represente” por sí a ninguno de estos movimientos. Otras tienen orígenes anteriores y pueden o no haber modificado sus formas de intervención, como el movimiento cooperativo o mutualista, las juntas vecinales, clubes, etc. Estas pueden o no sumarse a los nuevos movimientos. Otras surgen en los noventa, con una clara vocación de intervenir en la dinámica social, como producto de las reformas estructurales de la década” (Iñiguez, 2004: 55).*

Dentro de los distintos tipos de OSC que existen, son de especial interés para este trabajo aquellas que promueven viajes de intercambio. Si bien estos servicios pueden ser brindados a través de organizaciones del sector privado (agencias de viajes) existen diversas organizaciones que, sin ser del ámbito público tampoco, se han coordinado para proveerlos. Los viajes en cuestión son el medio que utilizan desde su constitución como grupo para acercar a los participantes a otras culturas, permitiéndoles así trabajar en pos de la misión que llevó a sus integrantes a agruparse, en el caso de AFS: “Crear un mundo más justo y en paz” (AFS, 2016).

La paz mundial en ocasiones se ha visto interrumpida cuando se produjeron conflictos entre culturas a raíz de sus diferencias, por ello, la teoría que ha impulsado a estos grupos a llevar adelante los viajes mencionados ha sido la de desarrollar la sensibilidad cultural de las personas a través del aprendizaje cultural, el cual se produce cuando grupos diversos se ponen en contacto e intercambian costumbres y saberes. A partir de conocerse y aceptarse, los conflictos se evitarían o al menos se reducirían. Si bien el contacto al que se hace referencia, sucede en todos los viajes (por más aislado que se encuentre el viajero, existe siempre un mínimo contacto con la

cultura que visita) el modo singular en el cual trabajan las organizaciones su desarrollo, es lo que las convierte en actores de relevancia al analizar estas experiencias fuera de serie.

Tomando en consideración el rol clave que representa el viaje en este proceso, en tanto punto de partida de toda la experiencia, se considera que se evidencia una relación directa entre algunas OSC y la actividad turística. AFS Programas Interculturales, la organización objeto de estudio de este trabajo, es un ejemplo de las organizaciones mencionadas y además es pionera en este campo.

Originalmente, AFS brindaba ayuda humanitaria socorriendo heridos durante la primera y segunda guerra mundial, con ambulancias que no distinguían entre ideologías políticas. Finalizado el período de guerras decidió cambiar actividad original para desarrollar y promover los viajes que son su insignia hoy y se ha dedicado a trabajar para posicionarse entre las organizaciones líderes en intercambios y educación intercultural alrededor de todo el mundo. En el año 2015 cumplió 100 años de existencia a nivel mundial y 60 años de funcionamiento en nuestro país. En la actualidad AFS Argentina funciona de manera binacional con el país vecino Uruguay y sus únicas oficinas se encuentran emplazadas en Ciudad Autónoma de Buenos Aires (C.A.B.A) y Montevideo. En total cuenta hay una red de más de 800 voluntarios en todo el territorio argentino y uruguayo, representados bajo 42 EV (Estructuras Voluntarias). A nivel internacional son 42.000 los voluntarios que trabajan por la causa.

Dado que la actividad que organizaciones de este tipo trabajan con desafíos de gran escala, como lo es “la comprensión y el entendimiento entre las culturas de todo el mundo” tiene mucho sentido pensar que la respuesta a dicha situación requiera de más de un actor de la sociedad trabajando por alcanzarla. Este es un claro ejemplo de esfuerzos mancomunados, y es por ello que resulta crucial el reconocimiento de los actores que se hallan vinculados y la relación que entablan entre ellos, pues es éste el marco en el cual sería posible elaborar acciones equitativas y de mayor alcance. Las OSC, que son quienes se cree se ven en desventaja debido a sus características estructurales, podrían beneficiarse a través de articularse con otros grupos u organismos, procedentes a su vez de distintos sectores, es decir, públicos o privados para hacer más visibles sus visiones y misiones.

Por lo mencionado, el tema de investigación propuesto, resulta un tema oportuno y pertinente de ser investigado, por su fundamentación teórica y práctica. El aporte teórico se realizará a partir del estudio de la relación entre el turismo y las OSC que como se indicó tiene lugar a partir de los viajes que las últimas promueven. Si bien el análisis y la interpretación de ambos sectores de manera individual si han sido abordados, el estudio de su vínculo es la novedad y el aporte principal de éste trabajo de tesis.

Por otro lado, el aporte práctico de éste trabajo surgirá de poner en evidencia la labor realizada por las organizaciones que competen al estudio. Tan sólo AFS cuenta con la participación de más de 12.000 estudiantes a escala mundial que participan en sus programas y contribuyen a las cifras de turismo de distintos países, sin embargo, aunque ha sido declarada de interés cultural y educativo en el Año 2006 por el Senado de la Nación Argentina, al día de la fecha no recibe mayores reconocimientos por parte de otras instituciones. Además de considerar al ex MINTUR, actual Secretaría de Turismo como un potencial agente con el cual trabajar en conjunto, el CENOC (Centro Nacional de Organizaciones de la Comunidad) sería otro candidato con quien se podría trabajar para la participación de una OSC como AFS, en ámbitos multiactorales (debido a sus antecedentes).



Si bien el universo de las OSC no ha sido muy explorado por los investigadores ya hay quienes se encuentran trabajando en ello, por ejemplo, Maroscia y otros (2011), desde la Universidad Nacional de La Plata, Suárez, Pecci y Christensen (2001) desde la Universidad de Buenos Aires en colaboración con el CENOC, De Piero (2005) y Torres (2004), entre otros. Gracias al trabajo de estos catedráticos, se encuentra disponible bibliografía actualizada, o al menos gran parte de ella lo está, al respecto de sus características básicas y algunas problemáticas frente a las cuales se enfrentan. No obstante, en la temática OSC y Turismo el material disponible es inferior, por lo que generar conocimiento útil en este campo representa un aspecto importante también en la importancia del mismo.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General:**

Analizar la relación entre el turismo y las organizaciones de la sociedad civil, que promueven viajes de intercambio cultural, a fin de hacer visible el uso del turismo como un medio para la educación no convencional y determinar la importancia del mismo para el aprendizaje intercultural.

### **Objetivos específicos:**

1. Describir el crecimiento que han tenido a lo largo de los años las OSC y la actividad turística.
2. Establecer la relación entre los sectores turísticos y de la sociedad civil e identificar los actores involucrados en la misma.
3. Definir el tipo de actividad turística llevada a cabo por las OSC estudio de caso y distinguirlo de otras tipologías ya conocidas.
4. Reconocer las actividades/elementos que convierten el trabajo de AFS en actividades del sector turístico.
5. Interpretar la normativa nacional existente del área de las OSC y las Agencias de viajes, a fin de identificar el marco bajo el que los grupos se desempeñan y sus impactos sobre los participantes de los programas de intercambio.

## **METODOLOGÍA**

La investigación propuesta es del tipo descriptiva, de acuerdo con la clasificación elaborada por Dankhe (1981). Esta metodología permite explicar cómo es y cómo se manifiesta la relación entre los dos sectores de interés (turismo y OSC que fomentan los intercambios culturales).

Resultó casi una necesidad, elegir un caso de estudio para la elaboración del trabajo, debido a que existen numerosas OSC en nuestro país que realizan esta actividad: YFU (Youth For Understanding), EF (Education First), y AIESEC, son sólo algunas de ellas. Dado que AFS es una de las organizaciones de mayor antigüedad operando en

nuestro país (el corriente año, se cumplen 63 años de trayectoria operando en Argentina y Uruguay) y que la investigadora es una voluntaria activa de la misma desde el año 2012, se consideraron razones suficientes para su elección (grado de experticia de la organización y capacidad de acceso a la información para el trabajo).

Para el desarrollo del trabajo se combinaron técnicas cualitativas y cuantitativas. Con base en las primeras se analizaron documentos, de fuentes primarias: estudios, archivos, registros y material utilizado para la capacitación de los voluntarios de AFS Programas Interculturales, al igual que fuentes secundarias relativas al turismo y a las OSC: libros, conferencias, documentos oficiales, ponencias u otros documentos.

En cuanto a las técnicas cuantitativas los cuestionarios y las entrevistas semiestructuradas fueron las herramientas utilizadas para tal fin.

Se realizaron un total de cinco entrevistas, adecuadas cada una de ellas al profesional en cuestión. Sus aportes fueron luego analizados y expuestos a lo largo de la investigación.

Los profesionales entrevistados fueron:

- Entrevistas a referentes claves en el ámbito académico del turismo:
  - Molinari Gloria, Licenciada en Administración, Profesora Titular de la cátedra Organización y Gestión de Empresas Turísticas en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata. Referente de administración del área de turismo de la facultad.
  - Moragues Damián Cortada, Licenciado en Turismo, español, con 50 años de experiencia en el sector. Ha colaborado a nivel profesional con empresas del ámbito de los viajes, de la hostelería y, en general, del asesoramiento en planificación y dinamización turística. Ha sido consultor del Banco Interamericano de Desarrollo, de AECID (Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo), de UNDP (Programa de Desarrollo de Naciones Unidas) de EU Eurochambres (Cámaras de Comercio de la UE) y de UNWTO (Organización Mundial del Turismo) entre otros. Fue también profesor del Centro de Estudios Turísticos de Barcelona (CETT), de la Escuela Superior de Turismo, también en Barcelona y ha colaborado con escuelas y universidades en proyectos formativos del sector turístico. En 2006 publicó el libro “Turismo, Cultura y Desarrollo”, el cual ha sido citado en este trabajo de investigación.
- Representantes de AFS Programas Interculturales:
  - Eliana Papes, actual Presidente del Consejo Directivo de AFS Argentina & Uruguay, se desempeñó como Vocal y Secretaria del mismo antes de comenzar s mandato en abril del año 2018. En sus 13 años de voluntaria se desempeñó en diversas áreas de la Estructura Voluntaria de Río Cuarto, hasta convertirse en Presidente de la misma. Así mismo participó en grupos operativos del área de Comunidades Educativas y se encuentra capacitada como Trainer (integrante de la organización habilitada para brindar capacitaciones a otros voluntarios en materia de aprendizaje intercultural.
  - Clara De Benedictis, Coordinadora del Área de Desarrollo Voluntario en Oficina Central de C.A.B.A. Miembro del Staff capacitada en educación Intercultural por AFS.

- Agustín Seijas, Director del Área de Relaciones Institucionales en Oficina Central de C.A.B.A. Miembro del Staff capacitado en educación Intercultural por AFS.

En total, AFS cuenta con más de 824 voluntarios activos en todo el territorio argentino y uruguayo. En Argentina hay 40 Estructuras Voluntarias, distribuidas a todo lo largo del país y ancho del país, existiendo el mínimo de 1 EV en cada una de las 23 provincias, con la excepción de las provincias más grandes en donde pueden encontrarse entre 2 y 3 estructuras en total (Córdoba, Santa Fé, Mendoza y Buenos Aires).

En cuanto a las encuestas, se decidió trabajar sólo con una estructura, seleccionando del universo mencionado la "EV Redes". Tanto este grupo voluntario como el de Recoleta, son las estructuras más próximas a la Oficina Central de la organización, factor de suma importancia al momento de pensar en intervenciones por parte de la oficina en cada grupo (modos de trabajo, correcciones, apoyo acerca de la logística) y situación ésta bien diferente respecto de los grupos voluntarios ubicados en provincias aledañas.

Al día de la fecha, la EV Redes cuenta con una población de 26 voluntarios (registrados según padrón) por lo que, al tratarse de un grupo reducido en su tamaño, la población objetivo de ser encuestada fue el total de ella. Hubiera sido oportuno el traslado de la investigadora a C.A.B.A para la realización de manera personal de las encuestas, pero por motivos personales esto no fue posible, encontrándose ella en la Provincia de Chubut y debiendo, por lo tanto, realizar las encuestas a distancia. Habiendo procedido conforme a lo explicado, se obtuvieron 13 respuestas del total de la EV, número que se consideró de todas maneras favorable al representar la mitad exacta de ella.

Es importante destacar que previo a la realización de las encuestas, se practicó una encuesta piloto a un voluntario de la EV de Comodoro Rivadavia, a fin de corroborar que los encuestados comprendieran sin complicaciones las preguntas y que tampoco existieran sesgos, producto de una errónea redacción. Por último, aclarar que debido al pequeño tamaño de la población no se puede asegurar la representatividad de este grupo respecto de las restantes EVs de la organización, sin embargo, al disponer de información provista por las distintas áreas de OC, la presidente del consejo y demás material al que la investigadora como voluntaria activa tiene acceso, fue posible la elaboración de conclusiones apropiadas.

# Capítulo 1: MARCO TEÓRICO

## 1.1 El sector turístico. Turismo y cultura.

El turismo es dentro de los fenómenos sociales uno de los más relevantes de estos últimos años. Aun cuando la práctica ha evolucionado y millones de personas forman parte de él (incluso sin saberlo), su definición sigue siendo compleja. Dicha complejidad, encuentra lugar en la falta de precisión acerca de qué es y qué no es parte de esta actividad y lo mismo sucede, acerca de quienes deben ser llamados turistas y quiénes no. Como actividad, el fenómeno sostuvo su crecimiento y múltiples definiciones se han elaborado desde distintos enfoques, cada una de ellas resaltando distintos aspectos de las mismas. En este sentido, cabe afirmar que no existe definición correcta o incorrecta, ya que todas contribuyen de alguna manera a profundizar en el entendimiento del turismo (Sancho, 1998).

La Organización Mundial del Turismo (OMT) lo define de la siguiente manera: *“el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”* (OMT citada por Sancho, 1998: 11).

Como se mencionó, algunas definiciones, sin por ello considerarlas incorrectas, dejan por fuera aspectos que resultan importantes para entender el fenómeno del turismo en su totalidad. En este sentido, se considerará la recomendación de Bertonecello (2002) acerca de los distintos sujetos sociales que lo conforman. La importancia de incluirlos a todos, radica en que todas las partes involucradas intervienen desde distintos contextos, con distintas intenciones y es precisamente este background de cada uno, el que influye en su desarrollo. Es en la articulación del turismo con el contexto social, donde se puede avanzar en una profunda comprensión del mismo. Dicho esto, podemos continuar con la enumeración de los sujetos sociales de la actividad, ellos son: los turistas, la comunidad de origen y la de destino y los distintos agentes económicos, todos sujetos sociales que a partir del viaje interactúan y configuran el fenómeno (Bertonecello, 2002).

El viaje, entendido como el acto de desplazarse, demuestra cual es uno de los principales componentes del turismo y nos permite así decir que no es otra cosa que producto del arte de viajar (Sánchez, M. s.f). Así lo entiende también y lo argumenta en su definición actual Bertram M. Gordon (citado en Moragues, 2006) cuando define al turismo como *“La expresión de la curiosidad. Curiosidad en movimiento”*. Desde un comienzo, distintos motivos han impulsado a las personas a desplazarse de un lugar a otro, por ociosidad, necesidad, trabajo, salud, conquista, entre otros. Una práctica, ejemplo de esto mismo podría ser el Grand Tour, se podría decir que este viaje de varios meses de duración fue, con el paso de los años uno de los must (deber/obligación) de los jóvenes burgueses de fines del siglo XVII y principios del siglo XX. El viaje que se realizaba en compañía de un tutor, representaba la oportunidad de los adolescentes de instruirse personalmente, al tiempo que conocían ese mundo diferente que se desarrollaba por fuera de su propia cultura (Bertonecello, 2002). Esta glamorosa práctica, entendida por algunos como una instancia iniciática para pertenecer a determinados grupos, era bien elitista y tan sólo unos pocos podían acceder a realizarla.

Apenas a mediados del siglo XX comenzó a producirse la democratización del viaje de la mano de múltiples conquistas sociales con las cuales, el turismo como se conoce en la actualidad comenzó a desarrollarse. Luego de que numerosos atractivos fueron descubiertos por los primeros viajeros, los segundos comenzaron a desplazarse para llenarse los ojos del mundo y la cultura que tantos otros ya habían atestiguado.

Fue el incremento en el número de personas desplazándose, el que permitió que la actividad creciera en cantidad y calidad para satisfacer las necesidades de un público cada vez más exigente y diferente. Aun cuando la variedad en los productos ofrecidos no era amplia, por el contrario, se caracterizó por ser acotada y homogénea, el crecimiento nombrado es el que terminó consolidando el turismo de masas.

El crecimiento de la actividad fue posible a partir de la mejora en las condiciones de vida de las naciones. Los avances en los medios de transporte y un incremento en la cantidad de información marcaron un antes y un después en el perfil del turista pues, dichos avances cambiaron al viajero despertando en él el deseo de vivir experiencias más enriquecedoras a nivel cultural. Una vez que el modelo del turismo de masas entrara en crisis fueron las experiencias que permitían alcanzar un contacto mayor, más genuino y menos nocivo con las otras culturas las que comenzaron a ser cada vez más relevantes dentro del sector.

### **1.1.1 Turismo y cultura.**

La relación entre el turismo y la cultura entonces, tuvo lugar a partir de que el turista cambió sus gustos y se inclinó, poco a poco a consumir experiencias que lo vincularan desde otro lugar con las culturas con las que entraban en contacto, esto no solo hizo que la oferta se organizara de manera tal de poder proveerle experiencias con estas características, también convirtió a la cultura en una de las protagonistas dentro del fenómeno turístico.

Para entender qué se entiende por Turismo Cultural es necesario primero definir qué se entiende por cultura.

*“La cultura comprende tanto aspectos materiales como espirituales y representa la concepción del mundo y de la vida desde la percepción de un grupo humano particular, el cual forjó todos esos aspectos en función de su experiencia colectiva”* (Vallespir, 1999:46).

Podría entonces resumirse como las prácticas, actitudes, valores, tradiciones, costumbres y comportamientos propios de una sociedad. Así entendida, se podría inferir que la cultura forja la identidad cultural. Algunas características de la cultura que el autor sugiere considerar y se consideran pertinentes también son, en primer lugar, que la cultura se aprende y se transmite mediante los procesos de socialización. Cuando personas de culturas diferentes se contactan se puede producir un aprendizaje bilateral. En segundo lugar, que la cultura es funcional, Malinowski (1970 citado por Vallespir, 1999) representante del funcionalismo presenta la cultura como un instrumento para satisfacer las necesidades culturales. En tercer lugar, la cultura es un sistema y sus numerosos elementos forman parte de un todo y es desde la perspectiva de la totalidad que tienen sentido. Esto así exige el rechazo del etnocentrismo o la sobrevaloración de las particularidades de la propia cultura y de la

consideración de las manifestaciones culturales diferentes a la propia. La cuarta y última característica es que la cultura posibilita el desarrollo cognitivo, ya que es un sistema de conocimiento que resulta de la acción mental del ser humano en la cognición de su entorno y es así cómo cada cultura aporta su peculiar forma de entender el mundo y de interpretar la realidad.

Dado que existen numerosas definiciones, en lo que respecta al turismo se dará prioridad en este trabajo, a aquellas formuladas por la OMT. De acuerdo con dicha organización, el Turismo Cultural representa en realidad, una variante dentro del concepto de Turismo Temático, el cual consiste en las diversas temáticas en función de las cuales se activa el proceso de atracción por parte del viajero/excursionista/turista para desplazarse hacia un destino a conocer.

Los temas que componen al turismo temático pueden ser diversos (turismo aventura, de negocios, deportivo, de salud, rural, ecoturismo y cultural), teniendo además cada uno de ellos sus propias subdivisiones, las cuales pueden incrementarse o reducirse de acuerdo con la mirada del autor.

Siguiendo con la OMT, el turismo cultural: *“está basado en las atracciones culturales que posee el destino, ya sean permanentes o temporales, tales como museos, actuaciones teatrales o musicales, orquestas, etc., o basado en las características culturales y/o sociales de una población que dispone de un estilo tradicional de vida o de unas características propias”* (Sancho, 1998:139).

En la actualidad el hombre consume gran cantidad de contenido cultural en sus hábitos de ocio y tiempo libre, esto es así ya que no sólo busca entender a los distintos fenómenos en particular, sino que pretende encontrarse a sí mismo, definirse a partir de posibles referentes culturales de la propia cultura o a partir de conocer otras realidades. De ahí el origen de la heterogeneidad que constituye al turismo cultural (Rodríguez Achútegui, M., s/f). Siendo capaces de identificar las características de este consumo y su alcance, su correcta planificación y desarrollo posibilitaría su práctica como una herramienta capaz de educar al Turista Cultural (turista que se ve motivado por factores patrimoniales y culturales para conocer un lugar.) para que su paso a través de las culturas sea lo más inocuo posible y a su vez para que le brinde a él (turista) y a quienes lo rodean, los aprendizajes culturales a los que aspira con la experiencia.

Desde hace ya varios años, los viajes de movilidad académica (entendidos como los viajes protagonizados por estudiantes de distintas edades, que viajan por un período de tiempo inferior a un año por motivos de formación académica, cursos de verano, invierno y otros similares fuera de su lugar de residencia habitual) constituyen una modalidad dentro del Turismo Cultural, recientemente definido, ya que cuando un individuo se desplaza hacia un destino para consumir contenido académico también consume su contenido cultural, el cual muchas veces constituye una de las motivaciones de viaje. Estos viajes contribuyen a romper la estacionalidad del turismo, además de que los participantes contribuyen al turismo de la localidad, en primera medida por los consumos turísticos que haga en primera persona durante su estancia y en segunda instancia a partir de las visitas que puedan recibir por parte de familiares y amigos.

A continuación, se explicarán, en el siguiente párrafo, conceptos que tienen lugar a partir de la cultura y que, por lo tanto, al estar relacionada esta última con el turismo es importante explicarlas y determinar qué idea se sostiene al respecto de ellas en este trabajo. Algo importante es también indicar en qué momento aparecen en escena, la realidad demuestra que una vez que el turista consume contenido cultural tienen lugar

numerosos intercambios culturales a partir de los encuentros con los locales (por mínimos que estos sean) los cuales permiten además del contacto dar cuenta de las diferencias y por lo tanto la diversidad cultural que existe. Dicho esto, siendo que el contacto al que se hizo mención tiene lugar en reiteradas oportunidades cuando el turista consume contenido cultural se puede decir que los conceptos mencionados son una parte muy importante dentro de esta tipología de turismo.

El *intercambio cultural* y la *diversidad cultural* son términos que hacen referencia a la existencia de más de una cultura. A lo largo de la historia, muchos de los contactos entre culturas diversas han tenido lugar a partir de los movimientos migratorios, los cuales han sido una constante con origen mayormente en causas socioeconómicas o políticas. Hoy en día y a raíz de la globalización el contacto entre culturas se podría decir que se ha transformado en algo cotidiano debido al desarrollo de las tecnologías de la comunicación y el transporte, por lo que los intercambios entre las mismas también se han visto incrementados.

Para describir estos encuentros entre distintos grupos, se acuñaron diferentes conceptos. Primero tuvo lugar la Multiculturalidad, dentro de su definición como término descriptivo se encuentra implícita la diversidad cultural, entendida esta última como pluralidad de culturas (Hernández Reyna, 2007). Por tratarse de grupos diferentes los que conviven o casualmente se ponen en contacto, la multiculturalidad así entendida ha sido siempre conflictiva, en mayor o menor medida y por lo tanto el término como tal presentó desde su aparición limitaciones para reflejar la dinámica social que verdaderamente atraviesan a distintos segmentos socioculturales, por enfocarse en la identidad de cada grupo resaltando sus diferencias.

Ante la ineficacia del término se han desarrollado distintas orientaciones, propuestas y estrategias en un intento por educar a la sociedad al respecto y conseguir reducir la negatividad que se obtenía como resultado de los encuentros. Así fue cómo surgió el concepto de Interculturalidad, que contempla las interacciones entre sujetos o entidades culturalmente dispares y busca las coincidencias para establecer vínculos y puntos en común. Este término que surge desde el campo educativo y que se ha expandido a otros ámbitos, fue acuñado a partir de la opinión de autores de distintos campos, como alternativa al concepto Multiculturalidad. Al igual que sucede con otros conceptos, al investigar acerca de la Interculturalidad se encuentran múltiples definiciones, las cuales se ven sujetas a las interpretaciones teóricas e ideológicas de los autores. Las siguientes son definiciones que reflejan la descripción de interculturalidad que se comparte y por lo tanto las que guiarán el mismo en cuanto éste concepto tenga lugar.

De acuerdo con Albó (2011) la Interculturalidad es "*la relación entre personas y grupos sociales de diversa cultura o, desde otro ángulo, la relación entre personas y grupos de personas con identidades culturales distintas*" (citado en Dary, 2013: 33). Al igual que Albó, el autor Carlos Romero (2003) hace referencia a la interacción entre personas concretas y entre grupos de personas que tienen identidades culturales distintas y las cuales a su vez se encuentran en constante cambio, en movimiento. Además, introduce a partir de su análisis, la idea de que esta interacción puede generar relaciones positivas y negativas. Las primeras representan la posibilidad del mutuo enriquecimiento entre las culturas, a partir de la aceptación de las diferencias, la comprensión y el respeto. No obstante, en la práctica, muchas veces sobresalen las diferencias, produciendo relaciones interculturales negativas por las intenciones de un grupo de imponerse sobre otro hasta lograr la disolución o absorción de la cultura dominada.

Otro autor que coincide con este enfoque es Cañadel (1994, citado por Vallespir 1999) quien explica que la interculturalidad defiende la valoración de todas las culturas y la necesidad de interrelación entre ellas, además, se tiene una idea de intercambio entre las distintas partes con comunicación comprensiva entre identidades culturales que se identifican diferentes entre sí. En contraposición de algunas opiniones, otras tantas sugieren que en lugar de distorsionar las identidades culturales los intercambios refuerzan la identidad cultural de cada grupo al tomar conciencia de sus diferencias y atributos.

Para evitar que los contactos entre las culturas, producto de los distintos desplazamientos (sobre todo cuando los mismos tienen motivaciones económicas) se reduzcan a una mera interdependencia fáctica y por el contrario permitan un sincero interés por conocer al otro, autores como Delors llaman a promover relaciones interpersonales más profundas a través de, por ejemplo, la educación, la cual representa una de las herramientas más poderosas para la sociedad y el futuro de la misma *“ayudar a transformar una interdependencia de hecho en solidaridad deseada es una de las tareas esenciales de la educación”* (1996 citado por Altarejos Masota y Otros, 2003:51). El riesgo de que el contacto entre culturas diferentes se desarrolle así, fue señalado por parte de la Comisión internacional<sup>1</sup> sobre la Educación en el S.XXI en su informe para la UNESCO.

En síntesis, en estos apartados se trató de señalar al lector las definiciones que éste trabajo comparte, ya que cómo se vio, existen numerosas conceptualizaciones para entender el turismo y los elementos de la sociedad con los cuales se ha relacionado a lo largo de los años y de su desarrollo. Comprender sus definiciones permite entender la dirección que el fenómeno toma. Por otra parte, de acuerdo con las definiciones abordadas y recomendaciones de autores como las de Delors, se pudo identificar la capacidad de algunas tipologías y modalidades de turismo para contribuir con la tarea de educar a los individuos al respecto de las relaciones entre los grupos al conjugar el aprendizaje y el ocio en sus ofertas. Esto último es el sentido en el cual este trabajo de investigación continuará, analizando las capacidades del turismo como un medio para la educación. Antes de avanzar en este tema, se analizarán las Organizaciones de la Sociedad Civil y su crecimiento.

## **1.2 Conceptos desde el sector de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC).**

Como se adelantó, la importancia de analizar a estas instituciones radica en la importancia que tienen en la vida del hombre y su posibilidad de relación con el fenómeno analizado previamente.

El hombre por naturaleza es un ser humano social, necesita de las relaciones para crecer y desarrollarse. En la medida en que lo hace se reúne y vincula con aquellos pares con los que mayor afinidad tiene, dando lugar a las organizaciones, grupos que les permiten organizarse para alcanzar fines y satisfacer necesidades. Siendo así, las organizaciones acompañan al hombre durante toda su vida, se hacen presentes en su

---

<sup>1</sup> La Comisión Internacional fue constituida por un conjunto 15 de profesionales. Los informes de la UNESCO (1973, 1996 y 2015) establecen las líneas centrales por las que debe transitar la educación en cada momento. Para mayor información leer *“La educación encierra un tesoro”*. Disponible en: <https://www.qcedclearinghouse.org/sites/default/files/resources/%5BSPA%5D%20%E6%95%99%E8%82%B2.pdf>



nacimiento, lo acompañan en las distintas etapas de su desarrollo e incluso después de su muerte se relacionan con él, por lo que participa en un gran número de estas.

A medida que pasan los años, la relación entre las personas y las organizaciones atraviesa distintas etapas. Como sucede en la mayoría de las relaciones, existen períodos de mayor vinculación, otros de alejamiento e incluso puede producirse una desvinculación a raíz del descontento con ellas y su funcionamiento. Estas etapas se ven influenciadas por variables externas a las personas como el entorno socioeconómico o político y otras relativas al hombre como puede ser el cambio en sus gustos e intereses, su edad, sus proyectos de vida, entre otros.

Dentro de las organizaciones, encontramos las organizaciones de la sociedad civil. Que en palabras de Osorio (2000) son parte de la sociedad civil y han comenzado a surgir con fuerza en todo América Latina a partir de la emergencia en el escenario político de nuevos movimientos sociales. La organización de estos grupos, tuvo lugar como alternativa a un Estado que, en pos de reducir déficits públicos desatendió la provisión de servicios sociales, lo cual podía llevar a la desintegración social (citado en Denda y otros, 2013).

En nuestro país este hecho tuvo lugar a partir del advenimiento de la democracia, la cual regresó al país luego de finalizada la última dictadura cívico militar (1976 - 1983). Previo al gobierno de facto, durante las dos primeras presidencias de Juan Domingo Perón se implementó el modelo de Estado de Bienestar, a partir del cual el Estado era el responsable de proveer gran parte de los servicios sociales para la sociedad. Iniciada la crisis del petróleo (1973) en EEUU, el modelo nacional también entró en una, esta misma situación se vivió en nuestro país y en tantos otros. La crisis se tradujo en una transformación estatal, a partir de la cual las principales tareas de las cuales el Estado era responsable, fueron transferidas a terceros a partir de la tercerización y de la privatización. Producto de la falta de planificación con la cual todo este proceso transformador fue llevado a cabo, la sociedad comenzó a sufrir carencias que se transformaron en graves problemáticas sociales. Así surgieron entonces, un creciente número de organizaciones que trabajaban en áreas temáticas distintas, apuntaban a diversas poblaciones y empleaban modos de intervención distintos a los conocidos hasta ese momento. Por sus características diferenciales, la sociedad encontró en ellas una vía a través de la cual buscar maneras de revertir la situación en la que se encontraba (Crovetto y otros, 2004).

Hay otros eventos importantes de la historia a los cuales también se les puede atribuir responsabilidad respecto del surgimiento de las organizaciones.

El primero de ellos es la ampliación de temas que se convirtieron en objeto de política pública, y que por lo tanto representaron una extensión en las funciones administrativas del Estado. Esta ampliación significó la influencia del trabajo conjunto de las organizaciones con funcionarios públicos, denominado por Hecló (1978) como *redes de asuntos*, las cuales dieron lugar a la construcción conjunta a una agenda pública, respecto de los temas de importancia internacional, lo cual podría interpretarse como causa y consecuencia de la relevancia política de las organizaciones y a su vez de la falta de información por parte de los funcionarios al respecto de ciertos temas (citado en Leiras, 2007).

Como se verá, las organizaciones que son de interés para esta tesis, han trabajado y continúan haciéndolo para poner en agenda el entendimiento cultural, transformándose en promotoras y vehículos de difusión de un modelo (Bennett citado en Leiras, 2007). A partir de demostrar la importancia de un tema, buscan apelar a una

intervención estatal y una institucionalización del mismo como una responsabilidad a largo plazo.

El segundo causal es la aceleración de la globalización y algunos aspectos de la misma. De la misma manera que lo hace Leiras en su trabajo de investigación, se hará un uso distinto de la denominación para solo referir a aspectos relevantes para nuestro tema, siendo estos dos: el desarrollo de las organizaciones y regímenes internacionales y la reducción en los costos de movilidad internacional de la información y las personas.

Los regímenes internacionales son herramientas de vinculación (acuerdos, normas, principios y procedimientos) para las tomas de decisiones, sobre las cuales determinados grupos de interés manifiestan sus intereses en un área determinada. En el contexto global, los grupos de interés fueron y son los Estados y organizaciones internacionales, quienes a partir de los regímenes establecidos consiguen resolver problemas y coordinarse para abordar temáticas que les son comunes a todos (consiguen atravesar barreras territoriales), su existencia facilita la participación de organismos diversos (especializados y generales) en el contexto mundial cuando la naturaleza de su tema de interés así lo es. En el presente trabajo son de interés los que se enfocan hacia el sector turístico, de forma indirecta. Ejemplo de un régimen internacional en materia de turismo es la famosa Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial de 1980. Un caso actual puede ser, el acuerdo firmado entre la OMT y el Parlamento Europeo para fomentar un turismo cultural sostenible en Europa (OMT, 2018).

Por otro lado, la reducción en los costos de movilidad internacional, tanto de información como de personas, permite desde que sus costos se redujeron, su acción conjunta a escala internacional. Es precisamente la escala en la que se trabaja de manera coordinada, la que fortalece la posición de las OSC en todos los escenarios donde actúen a partir de poder obtener y difundir con mayor facilidad la información y obtener recursos y establecer alianzas. Dado que el traslado de personas es un elemento que, como veremos, se relaciona directamente con la actividad de las organizaciones que son objeto de estudio, particularmente este fenómeno significó enormes ventajas para poder impulsar las actividades que estos grupos promovían.

En lo que respecta a las características de estas organizaciones es notable que algunas de las descripciones que se pueden encontrar pueden llegar a ser muy abstractas, recurriendo incluso a describir aquellas cosas que éstas no son, antes de lo que sí. Ejemplo de esto es cuando se distingue entre organizaciones: Con fines de lucro y Sin fines de lucro, o también Organizaciones No gubernamentales (Hermida, 1983 citado en Denda, 2013). Si bien en este trabajo se evitará utilizarlas (excepto al momento de detallar el modo que la organización se describe a sí misma), estas permiten remarcar dos distinciones de gran relevancia: existe un espacio público más allá del Estado y éste, no se agota en el mundo privado de las familias y las empresas.

Otras definiciones, centran su atención en la relación de las organizaciones con los bienes/servicios. Hay quienes producen bienes que no se agotan con el consumo individual, por lo tanto, son bienes públicos y es posible también pensarlos como bienes colectivos. Sin embargo, cuando el disfrute de estos se reduce a integrantes de alguna categoría social, los habitantes de un espacio geográfico o sólo miembros activos de la organización, pierden el carácter de bienes públicos que se les atribuía en un principio. Otras, por el contrario, se dedican a demandar la producción de algún bien o la extensión de algún bien que se considera público, pero del que algún sector de la población es excluido. Dicho esto, no es correcto definir a las OSC como grupos que producen bienes públicos porque algunas únicamente los demandan.

Como se ve, la actividad política puede llegar a ser una característica muy fuerte en estos grupos y bajo la misma apostarán a perseguir o resistir cambios que podrán ir en contra de los intereses que otros grupos defienden. Sin embargo, no existen fundamentaciones teóricas fuertes para esperar que las organizaciones, se encuentren en mejores condiciones que otras para representar a determinados grupos y tampoco, es su responsabilidad traer la “nueva voz” a los procesos políticos ni a la deliberación pública para que sus intervenciones sean políticamente relevantes, por lo que merecen su reconocimiento y en este mismo sentido explicita que el desarrollo de actividades políticas por parte de las OSC, es un atributo de todas estas organizaciones ya que en un sentido muy abstracto, todas las actividades que realizan tienen alguna consecuencia políticamente relevante, solo que dependiendo de su tipo y objetivos se enfrentarán frente a desafíos de distinta magnitud (Leiras, 2007).

Las definiciones abordadas a lo largo de éste apartado han intentado simplificar la tarea de explicar las organizaciones y al mismo tiempo dejar en evidencia dos aspectos muy importantes a entender acerca de las mismas: en primer lugar, que en general éstas se vinculan de distinta manera con el territorio en el cual actúan, generando diferentes modos de intervención, compromiso y participación y en segundo lugar, que los distintos modos de vinculación generan distintos tipos de organizaciones, creadas al existir personas muy distintas las unas de las otras.

### **1.2.1 Definición y clasificación adoptada.**

Considerando nuestro objeto de estudio y desde el lugar de análisis en el que nos encontramos, coincidimos con el punto de vista de Casella y Frey (1992) acerca de la eficiencia. Desde este enfoque, se piensa a las OSC como organizaciones que, trabajando en conjunto con otras asociaciones voluntarias como las empresas, producen y prestan servicios desde una asociación voluntaria que demuestra la valoración de un bien o servicio. Desde esta perspectiva, las mismas funcionan no sólo como vehículos de eficiencia económica (por contribuir a la repartición igualitaria de los bienes y servicios) sino también como vehículos eficaces de representación política visto que tienen motivos fuertes y condiciones propicias para desempeñarse (citado en Leiras, 2007).

La definición elaborada por Casella y Frey (1992), es asimismo compatible con la clasificación elaborada en nuestro país por el Centro Nacional de Organizaciones de la Comunidad (CENOC) que tiene un total de cuatro tipologías a partir de las cuales es posible clasificar a las OSC.

Para elaborar la clasificación se utilizaron cuatro criterios:

- **Formas de Integración de las Organizaciones:** posibilita la selección y asignación de prioridades de política pública.
- **Institucionalización:** las clasifica entre “Institucionalizadas/ no institucionalizadas” y también permite identificar el grado y tipo de institucionalización en el caso que correspondiera.
- **Filiación de las organizaciones:** La filiación de las organizaciones define su autonomía o articulación con otras organizaciones, lo que permite distinguir entre organizaciones “no filiadas” y aquellas que se originan o se incluyen en una organización más amplia.

- **El alcance de las organizaciones:** permite diferenciar las organizaciones según actúen localmente o también extraterritorialmente (Local/ no local).

A partir de los criterios señalados, es posible conocer las finalidades principales de las organizaciones al conocer el modo que eligen para relacionarse con sus beneficiarios (personas, grupos u organizaciones), estableciendo así las siguiente cuatro tipologías.

1. **Organizaciones de promoción humana:** Destinadas a la asistencia directa de personas y/o familias que sufren carencias básicas, y a la promoción de sus capacidades individuales para acceder a recursos necesarios para su supervivencia y bienestar. En ellas es claro el esquema de la relación filantrópica donante externo/receptor
2. **Organizaciones de promoción social:** Promueven la organización colectiva y la cohesión social en la población de una comunidad, la cual coincide con el grupo receptor de los bienes y servicios que generan, aunque de igual manera estos últimos pueden destinarse a un entorno social más amplio.
3. **Organizaciones de promoción del desarrollo:** Su objetivo es la promoción de capacidades y conocimientos que se transfieren a organizaciones sociales y/o a los miembros de estas comunidades, posibilitando el fortalecimiento grupal o institucional de las entidades sociales.
4. **Organizaciones de promoción de derechos:** Su finalidad primera es la defensa y extensión de derechos y valores universales o las categorías sociales particulares.

Aun cuando es posible la existencia de organizaciones que realicen en sus tareas todos o varios de estos fines, hay uno de ellos que prima por encima de los otros en la configuración de su identidad y es el cual permite clasificarlas.

Se puede decir que, de acuerdo a la clasificación expuesta, la organización que compete a este trabajo representa uno de los casos en los que la misma, realiza tareas para la Promoción del Desarrollo (por el trabajo realizado en pos del desarrollo de competencias culturales y la sensibilidad cultural) y la Promoción de Derechos (por el trabajo realizado contribuyendo al desarrollo de sentimientos de empatía, respeto, igualdad y solidaridad entre culturas).

Habiendo definido los conceptos de base en lo que respecta al turismo, la cultura y las OSC se procederá a analizar la relación que, como se indicó en la hipótesis al inicio del trabajo, se cree existe entre los fenómenos. Además, se estudiará dicha relación a partir de analizar la OSC caso de estudio AFS Programas Interculturales.

## Capítulo 2: EL TURISMO COMO INSTRUMENTO

### 2.1 Relación entre sectores.

Como se adelantó, en este segundo capítulo se intentará dar respuesta al segundo objetivo específico de la presente tesis, el cual busca establecer el modo y el momento en el cual la relación entre el sector turístico y las OSC tiene lugar, además de conocer a los actores involucrados en la misma.

De acuerdo con lo desarrollado en el reciente capítulo la cultura comprende tanto los aspectos materiales como los espirituales de un grupo humano particular, además de la concepción del mundo y de la vida que éste haya desarrollado a partir de la experiencia colectiva. Una vez definida la cultura se avanzó en conceptualizar al turismo que se centra en ella, y para ello se eligió la definición de la OMT que indica que el turismo cultural tiene lugar cuando la persona que va a viajar se basa en esos aspectos, concepciones y características de la población para hacerlo.

Cuando esta tipología de turismo tiene lugar, individuos con diferentes culturas interactúan por medio de los viajes y dicha interacción ha permitido desarrollar un concepto de gran relevancia para este trabajo como es el de la interculturalidad, relación que vimos fomenta la interacción entre personas y grupos diversos para su enriquecimiento, mayor conocimiento y respeto.

Desarrollar dichos conceptos fue necesario para, además de establecer el marco teórico del trabajo, señalar la importancia de potenciar esta unión entre sectores. A continuación, se explicará entonces la importancia del turismo como un instrumento.

Pareciera que, aun cuando el paso del tiempo ha demostrado a distintos actores pertenecientes al ámbito del turismo y al de la cultura (grupos privados, organismos estatales e incluso podríamos referirnos a profesiones de ambos sectores) que articularse y trabajar en conjunto permitiría que la sociedad se conozca y entienda en un nivel que no lo había hecho antes, continúa existiendo una especie de divorcio entre ambos ámbitos que les impide alcanzar estos beneficios. De hecho, si se analiza la manera en la que se ha trabajado a lo largo de estos años, se podría pensar que desde las instituciones de gestión cultural sólo se reconoce al turismo por su capacidad económica. Así mismo, al estudiar al turismo da la impresión de que, a pesar de haber incorporado recientemente un pensamiento orientado a la sostenibilidad en sus acciones y discursos, las propuestas que se relacionan con la cultura se sirven de ella como una fuente para producir productos superficiales de gran atracción para el turista y veloz rendimiento. Esta manera de vincularse, reflejaría la simplicidad de la que distintos actores continúan siendo embajadores al momento de desempeñarse y la cual ocupa los mayores porcentajes en término de las actividades del sector.

En la entrevista realizada, Moragues expone al respecto que:

*“hay una gran razón para este divorcio y es que en las profesiones turísticas la cantidad es un “must”. El éxito se mide por la cantidad de turistas que se manejan. En otros sectores, el patrimonio cultural por ejemplo (muy cercano y relacionado con el turismo) los éxitos profesionales, tradicionalmente, no se miden por las cantidades de turistas sino por los artículos académicos publicados en revistas de prestigio como resultado de investigaciones realizadas [...] Es un principio, pero, de todas formas, pasará tiempo hasta que este divorcio se solucione. La potencia económica del turismo, generando riqueza en entornos que*

*normalmente son precarios, ayudará, sin duda, a que se preste una mayor atención al turismo. No obstante, el turismo también debe cambiar sus paradigmas, yendo más allá de los simples objetivos cuantitativos (¡Low cost!).*

Si se piensa a la cultura como un elemento social de gran importancia y al turismo como un medio más que como una simple actividad productiva de la misma sociedad, ignorando la idea de turismo/ocio/banalización, se podría comenzar a considerar, la existencia de opciones de interacción más abiertas entre cultura y turismo. Lo cierto es que este tipo de iniciativas tienen un volumen reducido en el sector, pero se podría trabajar para que su porcentaje sea cada vez más relevante. Desde una visión más amplia y por lo tanto más allá de las especialidades mercadológicas o de los objetivos de las personas, se retoma lo ya mencionado al momento de describir la tipología de turismo, se podría llegar a la consideración del turismo, más específicamente a la consideración del turismo cultural, como un instrumento polivalente y adaptable a múltiples perspectivas e intencionalidades.

Ejemplo de algunas de las distintas funciones que el turismo podría desarrollar a partir de esta nueva concepción es, el pensarlo como un instrumento de difusión que, a diferencia de los medios de comunicación convencionales que acercan la noticia, la novedad o el conocimiento al público, sea el que los lleve a ella y los ponga en contacto directo con la misma, sin mediatizaciones, satisfaciendo su necesidad de conocer, su interés por aprender, en el lugar de los hechos y saliendo de su zona de confort, cara a cara con las características culturales que podrán luego contrastar con el propio bagaje cultural y sus experiencias vivenciales (Moragues, 2006). Este modo de interactuar con el turista tal vez le permitiría poner en agenda problemáticas sociales desatendidas, logrando formar así, de manera individual o articulándose con otras actividades, como la educación, a los mismos turistas o a aquellos que sin practicar turismo en primera persona de igual manera se vean alcanzados por el fenómeno.

A pesar de que esta idea pareciera eficiente, cuando son analizadas iniciativas relacionadas con el turismo, estas no son calificadas con la misma vara, sin embargo, hay quienes creen fuertemente en la actividad y aseguran que tiene la capacidad de afectar la forma de vida, los sistemas de valores, el comportamiento individual, las relaciones familiares, los estilos de vida colectivos, los niveles de seguridad, la conducta moral y la política (Picornell citado por Sánchez, M. s/f). Una situación similar se presenta si se analiza desde el mundo de la cultura al turismo y viceversa, cada uno tiende a minimizar los impactos que el otro ámbito puede producir llegando a subestimarlos ampliamente.

Acerca de esto y habiendo transcurrido doce años desde que el Moragues haya reflexionado acerca de la relación entre el turismo, la cultura y el desarrollo, por medio de la entrevista, expresó que:

“ya nos encontramos frente a una cierta evolución minoritaria, que empieza a considerar el turismo como un vehículo de difusión cultural, pero, en realidad, sigue sin haber un cambio substancial al respecto por parte de ninguno de los sectores. En la Cultura han tenido un gran impacto las nuevas tecnologías, en especial en la museización de espacios e instituciones culturales, pero “de facto” los gestores culturales están todavía bastante alejados de la praxis turística [...] nos encontramos en una encrucijada en la que los propietarios ( y garantes) de la oferta patrimonial utilizan poco y mal el instrumento turístico [...] La industria turística , que desafortunadamente lidera la gestión global del hecho turístico, sigue apostando por -ante la ausencia de producto cultural organizado- la recreación de espacios “paraculturales” o, simplemente, por la banalización de la cultura más tradicional [...] Cualquier cambio significativo debería pasar por la intervención de organizaciones de peso internacionales (y de los propios Gobiernos) en la gestión global del turismo”.

Habiendo indicado la posibilidad de que ambos sectores trabajen en conjunto, se avanzará ahora en la idea de la cultura y el turismo articulados a partir de las OSC que promueven los viajes de intercambio, ya que si se retoma la definición de turismo formulada por la OMT es posible identificar la compatibilidad teórica de esta idea. Dentro de los fines por los cuales está indicado en la misma, las personas se desplazan, se incluye la categoría "otros". Por la amplitud del término, se podía considerar sin contrargumento alguno, que los viajes propuestos por ciertos grupos y los cuales tienen un alto nivel de consumo de contenido e intercambio cultural, clasifican dentro del término "Otros", siempre que se respeten las características primeras, mencionadas dentro de la definición: producirse en un lugar distinto al entorno habitual y por un período inferior a un año. Se desarrollará esta propuesta, ya que se apuesta a la misma como una modalidad que permite apostar al turismo como herramienta de la mano de las OSC.

Desde la teoría, están dadas todas las condiciones para trabajar en este sentido, aunque aún los volúmenes de trabajo conjunto entre el turismo y la cultura sean mínimos. A continuación, a partir de analizar cómo opera la organización elegida como caso, se reforzará la teoría desarrollada.

## **Capítulo 3: VIAJES DE INTERCAMBIO CULTURAL. OSC CASO DE ESTUDIO “AFS PROGRAMAS INTERCULTURALES”.**

A continuación, y en vista de dar respuesta a los objetivos específicos 3 y 4 se hará una introducción a los viajes de intercambio a partir de repasar brevemente su historia para luego, realizar un análisis más detallado de la organización caso de estudio y sus particularidades.

Al analizar la bibliografía que pudiera ya existir acerca de esta temática, no se encontraron trabajos que titulen a los viajes de la manera en la que sí se hace en éste “viajes de intercambio cultural”, sino que el contenido aparece como algo que tiene lugar como consecuencia de viajes de movilidad social temporal, más específicamente de movilidad académica y así mismo como parte del turismo cultural. Dichos trabajos son un intento por conocer el impacto de la movilidad en las aulas y la educación la globalización y los impactos sociales y económicos tanto en la localidad de origen como al de destino de los viajeros.

Ejemplo de lo dicho podrían ser trabajos como los que se citan a continuación “Una aproximación al impacto económico directo del turismo académico: el caso de los intercambios Erasmus en la Universidad de Santiago de Compostela” de Pawlowska, E. y Martínez Roget, F. (2009), “Internacionalización de la educación y movilidad: reflexiones a partir del caso argentino” de Mayer, L. y Catalano, B. (2018), “Turismo cultural como experiencia educativa de ocio” de Orduna, G. y Urpí, C. (2010) y “Algunas reflexiones sobre el turismo cultural” de Toselli, C. (2006), entre otros.

Como se explicó en capítulos anteriores, clasificar a los viajes de intercambio como partes constituyentes del Turismo Cultural es correcto, debido a sus características, sin embargo, se esperaba contar encontrar tal vez, más bibliografía que los aborde de manera individual.

### **3.1 Historia y características de los viajes de intercambio cultural.**

Los viajes utilizados con el fin de cumplimentar el aprendizaje y permitir el intercambio se realizan hace muchos años (mención del Grand Tour al comienzo del trabajo), sin embargo, la oferta de los mismos como viajes organizados comenzaron a cobrar fuerzas en el siglo XX, una vez culminado el período de guerras. La oferta de estos particulares viajes no provino de agencias de viajes tradicionales como podría pensarse, sino por el contrario, aquellos grupos pioneros eligieron otro tipo de organizaciones para estructurar su propuesta (Sociedades Anónimas, Entidades Sin Fines de Lucro, Organizaciones No Gubernamentales, entre otras). Conmovidos por la xenofobia que reinaba entre las distintas nacionalidades y como medida para apostar a la educación no tradicional, distintos hombres y mujeres, en su mayoría estadounidenses y europeos (más cercanos que otros al conflicto armado) consideraron que estos viajes eran una posibilidad para revertir esta situación, a partir de reconciliar nuevamente a las naciones y comenzando por sus jóvenes. A partir de conseguir el entendimiento entre ciudadanos de distintos países, era posible contribuir a la paz mundial a partir de la empatía, la tolerancia y el respeto por lo distinto. Además, una vez concluida la experiencia del intercambio, sería posible pensar en contar con ciudadanos globales que, habiendo comprendido las diferencias culturales, consiguieran identificarse y solidarizarse con problemáticas de la misma escala.



La propuesta consistió desde sus inicios, en conocer una cultura ajena desde una perspectiva más profunda, esto se consigue al convivir en ella y compartir con sus integrantes por un período de tiempo. El intercambio tiene lugar a partir de la convivencia de un participante perteneciente a un país “A” con la familia de un país “B” al cual viaja a partir de la intermediación de una organización. La familia que recibe al participante lo hace de manera voluntaria (ciertas organizaciones entregaban a las familias y lo hacen hasta el día de la fecha, dinero a modo de “Incentivo”) en su casa por todo el período del programa elegido, para servir de apoyo en el proceso de conocer y entender las costumbres del lugar de acogida. En la mayoría de los casos, los participantes acceden a estos programas para viajar en calidad de estudiantes de colegios secundarios/universitarios. Habiendo cumplido con las obligaciones académicas (asistencia y aprobación) cuentan con tiempo libre para conocer los atractivos del lugar y realizar actividades recreativas. Siendo así, todo el aprendizaje alcanzado por los participantes es resultado del Aprendizaje Formal adquirido al asistir a una institución académica y del Aprendizaje No Formal, adquirido por fuera de las instituciones, en experiencias personales.

Planteados así, estos intercambios representaron para la época una propuesta novedosa e interesante por aparecer en un contexto en el que tan sólo algunos años atrás se fomentaban sentimientos de rechazo hacia otras nacionalidades aun desconociéndolas, por motivos bélicos.

Algunas de las organizaciones más antiguas aún hoy continúan trabajando para promover estos viajes y provienen de países europeos como Suecia y Bruselas o de los distintos estados de Estados Unidos. Su surgimiento se produjo durante el siglo XX entre los años 50 y 80, una vez que la atmósfera internacional se había tranquilizado, fecha que coincide con los años de fuerte surgimiento de las OSC.

Dado que el trabajo que enfrentan este tipo de organizaciones se relaciona directamente con problemáticas que alcanzan al mundo en su totalidad, para tener un mayor alcance y lograr un trabajo más efectivo es fundamental el trabajo articulado con otros grupos. Es por ello que busca trabajar de manera cercana y creativa con colegios, universidades, organizaciones de derechos humanos y paz, gobiernos y otras OSC en los valores que reflejan su misión.

Podría entonces mencionarse ciertas particularidades que los distinguen de los productos turísticos convencionales:

- Los programas están compuestos por cuatro partes: el participante, la familia anfitriona, la comunidad receptora y la comunidad educativa en la cual asistirá a clases. Por fuera de las actividades académicas los estudiantes procedentes realizan actividades complementarias que les permiten interactuar con la comunidad y su cultura.
- Duración de la estadía: Hay estadías mínimas, ejemplo de esto son los programas intensivos los cuales tienen una duración de 2 semanas y existen programas más extensos con una duración de hasta 44 semanas (11 meses). Como se dijo previamente, a los participantes de los programas se los puede considerar turistas aun cuando permanecen en un destino por un tiempo superior al del turista convencional porque su estadía no supera el año.
- Si bien la actividad académica es la que permite el ingreso del estudiante al país donde efectuará su intercambio, los elementos de mayor relevancia dentro del intercambio son los relativos a la profunda comprensión de la cultura.

- Dependiendo de cada organización y su estructura, los participantes tienen mayor o menor apoyo por parte de la misma durante la duración del programa.
- La duración de los programas mencionados tiene un impacto directo en el tipo y cantidad de bienes y servicios que son consumidos por los participantes/turistas. La tipología de productos y servicios consumidos es más parecida a la de la población residente, con una mayor tendencia al consumo de bienes y de servicios de origen local.
- A diferencia del alojamiento utilizado por los estudiantes de educación superior que, la mayoría de las veces alquilan departamentos, habitaciones individuales en casas o residencias universitarias, los estudiantes de educación media por ser menores de edad, son acogidos en casas de familias de residentes.
- Usualmente, los participantes de los programas, durante sus experiencias y por ese período de tiempo viajan más que un chico/a de su misma edad, originario del país en el que se está efectuando el intercambio.

La importancia del trabajo de estas organizaciones radica en el hecho de que la banalización o sustitución de las culturas locales pueden parecer un mal menor en la totalidad de la actividad turística y por cierto de bajo impacto, sin embargo, continuar trabajando con ofertas que tengan esta impronta puede a largo plazo, afectar de manera irreversible la riqueza de diferentes destinos y comunidades.

### **3.2 AFS Programas Interculturales.**

A continuación, se relatará de manera resumida la historia de la organización caso de estudio y se explicará su funcionamiento y la perspectiva con base en la cual se estructura y planifica. Toda esta información ha podido ser plasmada a partir de las páginas web de cada país socio de la red de AFS Programas Interculturales, informes y estudios que la organización ha elaborado a lo largo de los años que se encuentra de igual manera disponible en formato digital y por último gracias a entrevistas y encuestas que se realizaron a voluntarios activos, staff y directivos de la organización. Vale aclarar que gran parte del material se encuentra disponible como se mencionó para que cualquier persona interesada en el mismo pueda tener acceso a él, además de que las teorías que el grupo maneja y pregona en su accionar la tesista las conoce por haber realizado cursos de capacitación interna de la organización, los cuales deben ser realizados de manera obligatoria de manera que todos los miembros de la organización puedan acompañar a todos los participantes y hacerlo “hablando un mismo idioma” (en el sentido de manejar y entender los mismos conceptos).

La organización en cuestión opera hace más de 60 años en nuestro país y más de 100 años a escala mundial. Sus orígenes tienen lugar en el año 1914, año en el que la American Ambulance Field Service fue fundada y de la cual Abram Piatt Andrew un joven estadounidense era voluntario. Esta organización de base voluntaria (jóvenes estadounidenses de manera voluntaria iban hasta Francia para participar) actuó en Europa, África y Asia durante las dos guerras mundiales de una manera pacífica, transportando heridos desde el campo de batalla hasta los hospitales utilizando una donación de camionetas Ford.

Una vez que el conflicto mundial bélico pusiera punto y final, AFS de la mano del Director General Stephen Galatti y sus conductores cambió su actividad en 1947 hacia el desarrollo de programas de intercambio estudiantil entre distintos países con el objetivo de que el reconocimiento y la aceptación de las diferencias culturales a partir de la inmersión en una sociedad distinta a la propia, sirviera de garantía para evitar

futuras guerras. Así fue como AFS pasó de ser una organización humanitaria a ser la Entidad Sin Fines de Lucro que es hoy. En los primeros programas los estudiantes únicamente viajaban hacia Estados Unidos, con el paso de los años y la colaboración de Ex participantes (Returnees) que se encontraban ya en sus países de origen, la red de países se amplió, dando la posibilidad a jóvenes estadounidenses de vivir una experiencia en el exterior.

AFS Internacional, con sede en los Estados Unidos, es quien sienta las bases para los programas de los 99 países que forman parte de su red internacional como Países Miembros/Socios, cada uno con entidades legales individuales a través de un acuerdo, incluyendo a los Estados Unidos. A lo largo de los años, además de incrementar el número de países miembros se modificaron las modalidades de los programas, tanto en sus duraciones como en sus características.

Se encuentra presente en más de 80 países, particularmente en el nuestro funciona de manera conjunta con el país vecino Uruguay. Dado que el volumen de estudiantes que viajan hacia y desde el país mencionado tiene un volumen bastante inferior respecto de la media de los demás países y la similitud entre las dos repúblicas (mismo idioma oficial, tradiciones similares, cercanía territorial) ha sido viable el funcionamiento binacional.

En un principio comenzaron realizándose viajes unilaterales (un participante se hospeda en la casa de una familia en el extranjero) entre dos naciones y con el pasar de los años, la red de países (hoy compuesta por más de 80 países) y el modo en que los intercambios se realizaban, se expandió y modificó. A lo largo de los años, además de incrementar el número de países miembros se modificaron las modalidades de los programas, tanto en sus duraciones como en sus características.

### **3.2.1 Modalidad de trabajo: Inmersión cultural.**

Desde que los primeros viajes de intercambio tuvieron lugar, la modalidad de trabajo elegida por AFS ha sido siempre la misma: Un participante de una cultura viaja para convivir en el exterior con una familia extranjera, la cual se postuló voluntariamente para hospedarlo, durante su estadía el participante asiste a clases (al mismo año que debiera asistir en su país o un año inferior/posterior dependiendo el caso) y al igual que un/una par de su misma edad y del país donde realiza la experiencia, adquiere una rutina mientras que aprende de la cultura en la que se encuentra, sus usos y costumbres, su idiomas, sus maneras de ser, pensar y ver el mundo.

La asistencia a una institución educativa es una pieza de fundamental importancia dentro de la experiencia en conjunto con la familia anfitriona y la comunidad de acogida.

Todo el aprendizaje que atraviesan los participantes de los programas les permiten desarrollar Competencias Interculturales (adquirir la capacidad de comunicarse y comportarse de manera apropiada en núcleos y con pares culturalmente diferentes) para alcanzar el Aprendizaje Intercultural, entendido éste como el proceso que guía a una mayor comprensión de la cultura propia y de otras culturas. El desarrollo de las competencias, entendido éste como el aprendizaje que permite a las personas comprender y aceptar las diferencias culturales que tienen con grupos ajenos a ellos mismos es el gran objetivo perseguido por AFS en su afán por generar conciencia

mundial para asegurar la paz mundial (recordemos que la organización tuvo origen con la Primera y la Segunda Guerra Mundial en las que además de intereses políticos, los factores culturales tuvieron un gran peso a partir de corrientes instauradas por presidentes de facto).

Durante los viajes, los participantes se ven obligados a actuar y reaccionar en ausencia de señales que les son familiares. Dichas ausencias generan en ellos crisis personales, inevitables que les permiten, luego de un trabajo de reflexión llegar a entenderlas desde una postura más objetiva, tomando distancia del acontecimiento y analizándolo en el contexto que tiene lugar y bajo los valores del mismo.

Siempre que se den en un ambiente seguro, las mencionadas crisis son una base altamente productiva para el aprendizaje intercultural ya que fuerzan a los participantes a cuestionar los viejos supuestos, a pensar de manera creativa, y a adquirir nuevos conocimientos, actitudes y habilidades. Esta teoría, elaborada por Kolb (1984) se conoce como Aprendizaje por la Experiencia y rara vez las crisis mencionadas pueden convertirse en eventos abrumadores para los participantes gracias a la seguridad emocional proporcionada por la familia anfitriona, las relaciones creadas en la cultura anfitriona en general y por la red de apoyo al participante (también conocida como "Support") disponible de voluntarios y miembros del staff de AFS.

Las orientaciones (talleres para los participantes) y el área de "apoyo al participante" son los medios a través de los cuales se proporcionan a los participantes de AFS herramientas que les permitan enfrentarse, recuperarse y, en especial, aprender de la sucesión de crisis personales que atravesarán en un intercambio (Bennett y Hammer, 1998 citado en AFS, 2012).

De acuerdo con los objetivos propuestos en la tesis, se intentaría determinar si los viajes así propuestos pueden considerarse como una tipología de turismo individual. Habiendo ya definido el concepto de Turismo Cultural y ahora que se detallaron las características de los viajes propuestos por las OSC, es claro que la duración exigida por la definición de turismo es respetada y que el contenido consumido y la motivación que lleva a los participantes a realizar las experiencias de intercambio dentro de los viajes organizados y propuestos por las agrupaciones, refuerzan la posibilidad de ubicar estos viajes como una modalidad dentro del turismo cultural. Esta tipología de turismo presenta características que lo podrían postular como una de las mejores opciones dentro de turismo para enfrentarse a las nuevas exigencias del mercado (se buscan productos con contenidos creativos, rigurosos y atractivos), al nuevo perfil del turista (un turista bien informado, que toma la iniciativa al momento de planificar sus experiencias y que busca calidad en los contenidos que consume) y a las necesidades de las culturas y el turismo para su preservación y continuidad.

### **3.2.2 Impacto de los programas en los participantes. #Efectoafs.**

Como se señaló, los programas de intercambio tienen características y condiciones particulares, y son estas mismas particularidades las que hacen que el alcance de la experiencia sea mayor que el obtenido a raíz de un viaje regular. Por lo tanto, estos viajes que representan una modalidad de turismo más consiente e involucrado con la cultura de acogida, además de impactar en esta última, termina teniendo efectos sobre el país de origen de los participantes.

Muchas veces se ignoran estos últimos impactos al momento de analizar el alcance de distintos proyectos, sin embargo, AFS realiza sistemáticamente diversos estudios que consideran tanto las formas en que la tecnología afecta los procesos de adaptación cultural como la interacción entre la personalidad y la cultura para identificar así una variedad de factores involucrados en el aprendizaje intercultural. Dichas investigaciones son un intento por conocer en profundidad la trascendencia del trabajo de la organización y una medida para contrarrestar la escases de estudios en este campo. Específicamente la organización realiza trabajos de investigación acerca de sus propios programas, pero siguiendo lo apenas dicho, los viajes de intercambio representan una variante dentro del turismo cultural y acerca de esta tipología existe variada bibliografía que respalda los impactos sociales positivos que tiene por resultado. Si al material existente se le sumara la investigación realizada por parte de AFS y de otras OSC con las mismas características el material disponible se incrementaría.

El primero de los estudios de AFS se realizó entre los años 1980 - 1985, seguido de otro entre 2002- 2004 y el último al día de la fecha es, el iniciado en el año 2015 y el cual se encuentra todavía en curso. Desde un principio los distintos estudios han quedado a disposición de toda aquella persona u organismos interesados en el tema. Para su realización, miles de estudiantes de AFS han sido entrevistados en diferentes puntos durante sus programas de intercambio para medir su aprendizaje personal y crecimiento a través de diferentes variables. Los resultados mostraron en los participantes una mayor capacidad para comprender otras culturas, asimismo un incremento del conocimiento y apreciación del país y cultura anfitriones, mayor apreciación y habilidad del idioma extranjero, al igual que mayor conciencia internacional y adaptabilidad. A partir de estos mismos estudios, generados siempre por la organización, se sabe que luego de la experiencia de intercambio, algunos de los participantes habrían demostrado ser menos materialistas, más independientes en su pensamiento, más consciente de su país de origen y cultura, más capaces de comunicarse con otros y pensar críticamente, todas estas características, consecuencias de la participación en un programa de intercambio cultural.

En algunos de los estudios, se realizaron comparaciones con un grupo de control, compuesto en aquella oportunidad por amigos de los estudiantes de AFS que no realizaron experiencias de intercambio cultural. Esta muestra, con características diferentes a los participantes de los programas, permitían realizar comparaciones acerca del grado de sensibilidad cultural alcanzado por las competencias culturales adquiridas por los intercambistas.

Año tras año los resultados de las investigaciones confirman la eficacia de los programas, en una serie de puntos de referencia importantes para desarrollar la sensibilidad intercultural en los participantes. Incluso gracias a algunos cambios introducidos en sus diseños, ejemplo de ello son el desarrollo de plataformas para la capacitación o el apoyo al participante (posible gracias a los avances tecnológicos), la lista de competencias adquiridas por los participantes se ha incrementado recientemente.

El impacto de los programas en el largo plazo también fue sujeto a análisis y la información obtenida le ha permitido a la organización asegurar que, aún 20 o 25 años después de haber participado en un intercambio, la sensibilidad cultural es una característica que acompaña a los ex participantes a lo largo de toda su vida (mayor interés y comprensión de su país y de otras nacionalidades, desarrollo de una identidad más compleja al sentirse parte de más de una cultura luego del intercambio

“Ciudadano Global”, y se vieron reforzados los resultados referidos a la fluidez en los idiomas y el desarrollo de una mayor conciencia de las competencias interculturales).

Además de las habilidades y el crecimiento personal que pueden alcanzar aquellos que realizan una experiencia de intercambio (demostrado a través de diversos estudios), por su estructura, los programas de intercambios consiguen modificar ciertos aspectos del viaje, impactando también en las consecuencias sobre otras partes involucradas del todo. Estos efectos “colaterales” de los programas son de gran relevancia. Es que muchas veces, cuando las personas se conocen en nombre del turismo, ese encuentro entre el turista y el anfitrión o local es descuidado y es en él en donde nacen muchos de los conflictos culturales. En estos acercamientos efímeros, no repetitivos y asimétricos, los participantes sólo se preocupan por satisfacer de manera inmediata sus necesidades sin considerar relaciones futuras, por lo que aquellos que forman parte de los encuentros lo hacen sin tener en cuenta los efectos que sus acciones presentes pueden tener y tienen el tupé de relacionarse de manera descuidada con sus pares, llegando incluso a sentirse en una posición de superioridad que los autoriza a desplazarse con desprecio y sin consideración alguna. (Sutton citado en Sánchez, M., s/f: 29).

Siendo que la experiencia proporcionada por AFS habla de una inmersión en una cultura ajena, a los participantes se los invita a reflexionar acerca de estos encuentros, de cómo cada uno de ellos se convierte en embajadores de su nacionalidad y las implicancias de cada una de sus acciones en el lugar que se encontrarán frecuentando a diario.

El análisis de los programas y su impacto, además de las ventajas ya mencionadas, permite a la organización realizar las modificaciones pertinentes para que las necesidades de las nuevas generaciones continúen siendo satisfechas con ellos y sigan encontrándolos atractivos. La identificación de los adolescentes de la generación Z y los adultos jóvenes Millenials como público objetivo de AFS ha resultado en una ampliación de la cartera, haciéndola a ésta más dinámica, con un contenido más relevante, con nuevos formatos de programas y asociaciones estratégicas.

### **3.3 Lineamientos y futuro de la organización.**

Por tratarse AFS de una organización de base voluntaria, el cuerpo de voluntarios y su opinión son sumamente importantes ya que tienen un papel protagónico en la misma. Sus decisiones y opiniones acerca de la manera en la cual la organización trabaja y cómo lo continuará haciendo lo son todo ya que sin los voluntarios no existiría organización alguna. Dicho esto, y antes de responder el último objetivo de este trabajo, se consideró oportuno realizar el cierre del capítulo con el análisis del punto de vista de los voluntarios acerca de la temática analizada y la participación de la organización en el turismo. La información fue recopilada a partir de una entrevista semiestructurada y una serie de encuestas como se señaló en la metodología.

A lo largo de una entrevista semiestructurada, Papes Eliana, Presidenta del Consejo Directivo de AFS brindó su opinión acerca del vínculo que éste trabajo de investigación considera existe entre el turismo y organizaciones como en la cual ella preside. Como miembro de alto cargo que es, se encuentra interiorizada acerca del funcionamiento total de la organización a nivel binacional (Argentina & Uruguay) y conoce los lineamientos que la misma quiere seguir y aquellos que no, tanto a nivel nacional como a nivel internacional. Desde sus orígenes AFS trabaja sintiéndose parte del

ámbito educativo, y por ello la presidenta afirma que la organización siempre se presenta como una organización educativa que ayuda a desarrollar competencias de aprendizaje intercultural y les resulta muy difícil no ubicarse dentro de ese ámbito.

Considera que trabajar en el marco del turismo es un tema que merece mucho debate y que se encuentra presente en la agenda de la organización desde hace un tiempo en distintas reuniones. Por las características del producto ofrecido por AFS, en comparación con el de otras organizaciones señala que es el deseo de la organización no querer asemejarse a una empresa de turismo. Papes Eliana aseguró que en lo personal jamás relacionó a la organización con una agencia y que no es su deseo que pueda tomar esa dirección, ya que tal vez, así se perdería el sentido del voluntariado.

La entrevistada entiende que de acuerdo a la normativa existente (Art. 1° Ley de agencias de viajes N° 18829) el perfil de la organización coincide con el de un operador turístico, también que el turismo crece a nivel mundial y va a seguir haciéndolo, motivo por el cual ya se sienten alcanzados por él, ya que al día de la fecha numerosas agencias turísticas proponen ofertas similares a lo que ofrece AFS. A pesar de esto, se mantienen firmes en la idea de no querer ser vistos como una agencia de viajes y por ello los lineamientos elegidos para trabajar y el mensaje elegido para ser transmitido son la clave para marcar esa diferencia.

La base de la competencia de la organización es el contenido cultural de sus programas, la garantía de la calidad de estos y la dedicación a mejorar cada vez, sin embargo, la cuota de mercado de la organización no es tan grande como podría serlo. Acerca de esto Eliana Papes cree plenamente en que más personas deberían participar de los programas y que la manera de conseguirlo es a través de hacerse más visible, consiguiendo así dejar en evidencia las características por las que se diferencia. De acuerdo con su punto de vista expone *“estos años pasados fueron de fortalecimiento interior de la organización, por lo que ahora solo nos resta salir afuera y conseguir que cada vez más personas sepan de AFS”*.

Algunas iniciativas que comentó han sido realizadas en este sentido fueron, la invitación a disertantes ajenos a la institución, tanto en la asamblea nacional de voluntarios como en la internacional, de manera tal que sirvan como nuevos lazos que incrementen la visibilidad, los recursos de la organización y que compartan buenas prácticas. A su vez, se busca que la visión de AFS siga siendo conocida por más personas a través de “influencers” en otros ámbitos. En línea con ésta estrategia de visibilidad, actualmente Marou Rivero, una joven socióloga e influencer cultural en nuestro país se encuentra participando de un programa en Cardiff, Gales y se apunta a que desde sus redes sociales y el contenido que en ellas consiga promover a la organización a partir del gran número de seguidores que posee (95.3 mil al día de hoy 17 de Junio de 2016).

Frente a la posibilidad de trabajar en conjunto con áreas pertenecientes al sector del turismo, la entrevistada manifestó que:

*“si hay límites establecidos y se tiene en claro lo que se quiere hacer, aunque no se bien qué o cómo, es posible trabajar en conjunto para incrementar el alcance de los programas [...] se necesitan recursos económicos entonces, es ahí donde surgen dudas acerca de involucrarse con el sector del turismo o no. Por otro lado, el interés en viajar y conocer por parte de la gente está, por lo que hay que encontrar la manera de que los programas sean de su interés. Es muy importante ver los términos en los cuales hacerlo para que no se desvirtúe”*.

Por su parte, como se mencionó en la metodología, se consideró importante rescatar las opiniones de los 13 voluntarios de la EV Redes que accedieron a responder un cuestionario. Los integrantes de la estructura son personas involucradas con la

organización, su causa y la comunidad. En el voluntariado, la antigüedad de los integrantes varía entre 1 y 3 años. Entre las causas por las cuales se unieron a la organización encontramos: para que otras personas puedan vivir experiencias como las que ellos tuvieron, para agradecer a la organización por lo que la misma pueda haberles brindado durante sus participaciones personales en los programas, para colaborar con el crecimiento de AFS, para vivir intercambios culturales "in situ" (conociendo a los intercambistas que llegan al país) y para impactar en las vidas de otras personas.

El total de los encuestados cree que es un aspecto clave que la gente sepa que AFS no se encuentra vinculada con el sector turístico al momento de entrar en contacto con la organización, y que puede incluso ser determinante al momento de elegir realizar una experiencia con la misma. Los argumentos acerca de tal afirmación son que, la gente valora el trabajo de base voluntaria por percibir que se le imprime al mismo más ganas y una calidad diferente de la que puede otorgar una empresa privada. Además, consideran sumamente relevante dar a conocer esta característica pilar de la identidad de la organización.

Por sus respuestas, se puede percibir que más de uno de ellos se encuentra frente a una encrucijada al pensar en la organización relacionada con el turismo, actividad que, por cierto, el total de los encuestados afirmó no considerar banal y si, capaz de servir como "medio" en lugar de un "fin". Entienden que podrían obtenerse grandes ventajas en la visibilidad de la organización y su alcance, pero temen que su perfil y objetivos se vean desvirtuados por el mercado. Manifestaron que el pensar los programas como productos turísticos podría desvalorizar los mismos, arruinando el contenido cultural que poseen y pudiendo incluso dificultar la concreción de los objetivos organizacionales. Esto último, es entonces algo que manifiestan tanto voluntarios, como directivos (Papes Eliana). Consideran a la organización capaz de grandes cosas, por ejemplo, de su capacidad para influir en temas de agenda política y por ello, solo siempre que pueda mantenerse un balance entre la educación y el turismo, lo consideran viable.

Solo un miembro de los trece encuestados, expresó que no considera viable la relación entre el turismo y la organización (en término de la definición de la OMT), mientras que los doce restantes opinan que los programas son un ejemplo de la posibilidad de los dos ámbitos trabajando en conjunto. Esta respuesta es otro ejemplo de la encrucijada a la que se hizo referencia con anterioridad, ya que a pesar de que todos los encuestados consideran a la organización como parte del ámbito educativo, identifican las tareas de intermediación turística que la misma realiza y se permiten pensar a los dos sectores convergiendo.

La intermediación a la que se hace alusión consiste en la organización de algunos de los servicios que durante el viaje los participantes van a necesitar, entre ellos encontramos: alojamiento en casas de familias voluntarias o en instituciones parte de los programas, reserva y compra de pasajes aéreos o terrestres necesarios para llegar al destino, trámites necesarios para la obtención de visados y pasaportes, inscripción en instituciones educativas, contratación de seguro médico, entre otros. En el caso de AFS tiene lugar antes, durante y después de que una persona se interesa por realizar un intercambio cultural. Además de la organización de los viajes, AFS también se encarga de la venta de los mismos, por lo cual, aunque estamos frente a una entidad sin fines de lucro (ESFL), la misma cobra por sus servicios y distribuye ese monto de manera tal de no lucrar con ellos. Todas estas actividades se realizan por fuera del sector turístico pues dicha organización no se encuentra constituida como una agencia de viajes y turismo. Las tareas que desempeñan los transformarían en integrantes del



canal de distribución turística de acuerdo con lo indicado por la Ley de Agencias de Viajes, aunque se identificó que en la realidad no funciona así la organización y hay opiniones encontradas frente a esta posibilidad por parte de sus integrantes.

A partir de estudiar a la organización en detalle se supo que el número y tipo de programas ofrecidos por la misma se incrementó con el paso de los años, al igual que el número de participantes en ellos, lo cual da muestra de la aceptación de los mismos por parte de los consumidores.

Por otro lado, también se tomó conocimiento de que existen estudios, realizados por la misma organización y estudiosos afines al tema, que demuestran el impacto que programas de este tipo tienen en quien viaja y en quienes lo rodean, respecto de la comprensión de otras culturas y la propia, su valoración y la conciencia internacional y capacidad de adaptarse a la cultura a la que se esté expuesto. Dichos impactos reafirmarían la capacidad del viaje para educar a los participantes y para no descuidar los encuentros entre locales y turistas.

Por último, se pudo conocer la opinión de los integrantes de la organización quienes no son ajenos al tema y ven la necesidad de cuestionarse acerca de cómo funcionar con el turismo que cada vez más cerca tienen.

Lo siguiente que se realizará, en concordancia con los objetivos planteados en un comienzo, será analizar la normativa concerniente al sector turístico que fue sancionada a lo largo de los años a nivel nacional a fin de determinar si la misma, podría regir sobre las OSC analizadas. Se analizará el papel que juega la legislación ya que se cree que la misma determina las reglas del juego a las que las actividades de los distintos grupos deben adecuarse y por lo tanto, es posible que influyan en aspectos como el nivel de seriedad con el cual las organizaciones son percibidas por parte de los consumidores o la confianza que estas les transmiten, por lo tanto la legislación termina siendo un elemento de gran peso en la decisión final de acceder o no a vivir una experiencia de intercambio de la mano de estos grupos.

## **Capítulo 4: MARCO REGULATORIO DE LA RELACIÓN ANALIZADA**

### **4.1 ¿Por qué estudiar el marco legal? Motivos para el análisis.**

De acuerdo con lo que se adelantó, se analizaron leyes sancionadas por parte de distintos organismos estatales al igual que los procedimientos y registros creados por organismos privados, muchos de ellos pertenecientes al ámbito de las OSC, con el fin de dar respuesta al objetivo específico número 5 de este trabajo. Como dicho objetivo indica, el material analizado corresponde con normativa creada al nivel nacional ya que, por tratarse de una organización de tipo internacional, es ésta la primera regulación a respetar para operar legalmente.

Un aspecto importante a resaltar acerca de las OSC y el marco regulatorio es que, si bien estas organizaciones surgen por fuera del Estado, esto no las libra de las regulaciones que le son impuestas por éste, de sus condicionamientos y de las consecuencias resultado de su propio accionar. También es importante destacar que aun cuando se hará referencia particularmente a AFS y su estado en relación a la normativa analizada, es posible inferir el impacto y por lo tanto las consecuencias que esta legislación representa para todas las OSC de iguales características.

Es posible encontrar trabajos de investigación que de igual manera analicen el marco legal de las OSC, sin embargo, la mayoría de ellos cuando realizan el análisis lo hacen sin relacionar el estudio con el turismo, algunos ejemplos de lo mencionado son “Acerca del tercer sector en Argentina” de Facciuto. A (2009), “El marco legal de las Organizaciones Sin Fines de Lucro en la Argentina: su impacto en el desarrollo, evolución y variación de las formas que adoptan las mismas y cómo repercute esto en el Estado” de Beaumont. S (s/f).

Una excepción a lo dicho es, por ejemplo, el trabajo integrador de carrera de la Universidad Blas Pascal titulado “Diseño de una empresa de viajes y turismo receptiva orientada a la modalidad de Turismo de Voluntariado en Argentina” de Lozano. F y Otros (2015), que como su título de manera clara lo señala, el trabajo vincula turismo y voluntariado, el cual tiene lugar de la mano de OSCs.

Se pudo identificar que los diversos trabajos encontrados, abordan el marco legal de estas organizaciones con la intención de conocer el impacto que el mismo pueda tener sobre la evolución y desarrollo de las OSC. Este propósito coincide en parte con el objetivo 5 de esta tesis, ya que cuando el mismo indica que intentará identificar “sus impactos sobre los participantes de los programas de intercambio”, se está buscando saber si, en función de lo que la normativa dispone, la aceptación de la OSC por parte de los consumidores, puede cambiar, influyendo esto último en su devenir. Además, conocer esto contribuirá también a saber, si hay aspectos que deberían reverse para beneficio de todas las partes involucradas.

### **4.2 Marco normativo que regula la actividad.**

Se comenzará el análisis del marco regulatorio de las OSC abordando los registros ya que, sería correcto decir que es a partir de ellos que comienza la normativa legal de dichas organizaciones. En función del ámbito en el cual la organización se desempeñe

y de sus intenciones, serán los registros en los cuales deberá y podrá registrarse. Existen múltiples registros, variados en su estilo, de tipo privado y público, en los cuales las OSC pueden inscribirse. De acuerdo con los registros del Centro Nacional de Organizaciones de la Comunidad (CENOC), AFS Programas Interculturales se encuentra registrada en nuestro país como una Asociación Civil (Número de Registro 15681-A, última actualización año 2008), sin fines de lucro, inscrita en la Inspección General de Justicia (IGJ) y en la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP). De los tres registros mencionados sólo el segundo y el tercero son obligatorios en Provincia Buenos Aires, y en CABA, siendo los que le otorgan la Personería Jurídica, el primero al igual que otros tantos que se pueden encontrar son voluntarios (RACI, FEDEFA, INADI, CIOBA, entre otros). Su actividad se encuentra sujeta a la revisión de estos organismos, debe respetar la normativa que los mismos dictaminan a fin de no recibir sanciones que puedan comprometer el funcionamiento de la organización como ser, multas, clausuras o retiro de la personería.

Por tratarse de una ESFL goza de exenciones tributarias (Impuesto a las ganancias, Impuesto a la ganancia mínima presunta, Impuesto al valor agregado) siempre y cuando cumpla con las rendiciones correspondientes y con el funcionamiento que debe tener según estatuto: las prestaciones de servicios están permitidas cuando las mismas se encuentran directamente vinculadas con su objeto, a cambio de un precio o arancel que le permite cumplir con la finalidad para la cual la organización ha sido concebida. Esta cláusula tenía por objetivo (a través del art. 8 del Código de Comercio anterior y acerca del cual no se hace mención alguna en el nuevo y unificado Código Civil y Comercial) evitar en primera medida que a través de este tipo de entes se desarrollen verdaderos actos de comercio, al mismo tiempo que se buscaba evitar la iniquidad con que se producirían, si estas entidades exentas pudieran competir en el mercado con empresas privadas que estuvieran alcanzadas por el impuesto. Cabría preguntarse si las OSC como AFS no se encuentran ya compitiendo con empresas privadas como serían en este caso las Agencias de Viajes, considerando que el número de participantes que tienen (tanto en nuestro país como en otros países miembros) incrementa año a año y todos los servicios que son gestionados a partir de la intermediación por parte de la Asociación.

A lo largo de la historia, y en la medida en que las OSC proliferaron fue sancionada normativa para regular sus actividades, así es como desde diferentes Ministerios se pueden encontrar registros, guías de trabajo, recomendaciones, y distintas propuestas que buscan sistematizar la información sobre las organizaciones en un intento por unir organizaciones, gobiernos provinciales, municipios, organismos públicos y empresas privadas. Las distintas propuestas encontradas provienen de: La Jefatura de Gabinete de Ministros, Ministerio de Salud y Desarrollo Social, Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, Ministerio del Interior, Ministerio de Educación, por nombrar algunos.

Particularmente el ex Ministerio, actual Secretaría de Turismo es uno de los departamentos gubernamentales que más normativa ha sancionado al respecto. Claro que esto fue así porque las OSC tenían intenciones de relacionarse con la actividad turística. Con el decreto N° 2182 (1972) de Agentes de Viajes<sup>2</sup> y reglamentario de la Ley N° 1882<sup>3</sup> (1970), propuso la incorporación en una sección especial del Registro de Agentes de Viajes a las Entidades Sin Fines de Lucro (ESFL) a partir del cual dejar

---

<sup>2</sup> Decreto Reglamentario Nacional N° 2182 regulatorio de la ley de Agentes de Viajes. Sancionada el 19/4/1972.

<sup>3</sup> Ley Nacional N° 1882 de Agentes de Viajes, reglamentación de su actividad. Sancionada el 6/11/1970.

asentada la habilitación de su funcionamiento por el Departamento de Turismo. Lo cierto es que la posibilidad de esta inscripción se diseñó para organizaciones como obras sociales e institutos de previsión social, entre otros, es decir, organizaciones que de manera alternativa ofrecen facilidades a sus socios para acceder a viajes organizados, reservar alojamientos en otras localidades, etc. y por ello se les exige destinar un espacio físico con cerramiento dentro de las instalaciones de su Sede Central o Filial en donde localizar el "Departamento de Turismo". Esta situación es bien diferente de la que atraviesa AFS o cualquier otra asociación que medie en la realización de viajes de intercambio, en ellas dicha actividad suele ser la principal, por lo que el total de sus instalaciones se utilizan para ello.

Otra de las exigencias para la entidad es contar con un Representante Técnico en Turismo, inscripto en el Registro de Idóneos en Turismo. En AFS al menos, éste es un requisito que no podría cumplirse porque la organización no cuenta con profesionales en éste área.

Dentro del apartado "Aclaraciones", en el ítem Publicidad, se encuentra especificado que las ESFL no mercantiles sólo pueden ofrecer servicios turísticos a sus afiliados o beneficiarios estatutariamente autorizados. Esta cláusula se contradice con la actividad llevada a cabo por AFS ya que aquellos que participan de los programas no deben ser voluntarios para ello, su adhesión como miembro parte de la organización suele producirse luego de haber realizado una experiencia de intercambio, aunque no siempre y es de manera voluntaria.

Cabe resaltar que la inscripción en el Listado de ESFL propuesto es de carácter voluntario y se considera que esta característica de la herramienta conspira para que no sea efectiva su implementación. De acuerdo con la Licenciada en Administración Molinari Gloria, en la entrevista por la misma brindada, enuncia que esta situación ocurre:

*"Fundamentalmente porque la Ley es un poco ambigua y además por el escaso control y regulación de los distintos tipos de organizaciones".*

Por otro lado, apenas un tiempo antes de la modificación de los Ministerios, el listado se encontraba disponible en la página web del Ministerio de Turismo, pero luego de las recientes modificaciones ministeriales esto ya no es así. A pesar de encontrarse en un medio de acceso público, podría haber sido organizada de manera tal de ser más accesible y útil para los interesados en la misma.

Al igual que con el Directorio de OSC de la ciudad de La Plata y zona de Influencia de la FCE (Denda, E. y Otros, 2013) se considera que resultaría una herramienta útil si se encontrara actualizado, con información que posibilite la identificación y diferenciación de las OSC que lo componen, como, por ejemplo: su población objetivo, los programas que ofrece, las tipologías de turismo con las que trabaja. Contar con información actualizada permitiría una mayor adecuación de las políticas de desarrollo y modernización, obteniendo como resultado mayor eficiencia en su diseño.

Se considera importante resaltar que, la Resolución N° 089<sup>4</sup> publicada en febrero de 1996 se considera es, en materia de legislación turística, una de las reglamentaciones más oportunas y completas, del total analizado aplicable a OSC con características como la que es objeto de éste trabajo. La misma no solo tiene en cuenta el grado de desigualdad jurídico - administrativa en que se encuentran los agentes de viajes profesionales con respecto a las ESFL sino que también reconoce la necesidad de

---

<sup>4</sup> Resolución Nacional N° 089. Sancionada el 22/02/1996.

mantener inalterable el derecho de igualdad ante la ley, pensamiento éste que se comparte en su totalidad. Con su promulgación se complementó lo ya sancionado a partir del Artículo 1° de la Ley N° 18829 y el Artículo 29° del Decreto Reglamentario N° 2182 (1972), los cuales fueron los primeros en señalar que las ESFL deben cumplir con toda la normativa de las Agencias de Viajes además de cumplir con todas las reglamentaciones de seguridad y garantía respecto del transporte, alojamiento y demás responsabilidades de una agencia autorizada. Particularmente la resolución fue creada para que las ESFL se vean en la obligación de cumplir con el Fondo de Garantía, al igual que deben hacer las agencias que operaran en cualquiera de las tres categorías vigentes.

La interpretación de la normativa vigente permitió saber que, actualmente los grupos que se encuentran prestando servicios lo hacen con una normativa que tiene muchos años de antigüedad y la cual no ha sido actualizada desde su sanción, por lo tanto, la misma no se encuentra actualizada al contexto en el que operan las OSC vinculadas al turismo.

Por otra parte, el objetivo 5 plantea conocer a través del análisis de la normativa el impacto sobre los participantes, vale aclarar al respecto que, el sentido de dicho objetivo es conocer el impacto que la normativa pueda tener en la decisión de decidir realizar una experiencia del tipo que ofrecen las OSC en lugar de hacerlo con una agencia de turismo convencional. Aclarada la intención del objetivo y teniendo en cuenta que a partir de las encuestas y entrevistas a voluntarios activos de AFS se supo que consideran a la organización como parte del ámbito educativo, se considera relevante destacar que no hay normativa sancionada por dicho sector que aplique a estas organizaciones y que se registran solo algunas antiguas acciones conjuntas. Por ejemplo, a través de Oficina Central de AFS se pudo saber que con el Ministerio de Educación de la Ciudad de Buenos Aires se mantuvo durante 8 años un acuerdo, en el que el Gobierno ofrecía becas para realizar intercambios de estudios a estudiantes de escuelas secundarias públicas y a los mejores promedios de cada comuna. Conocer en profundidad el impacto de la normativa en la decisión final de los consumidores probablemente requeriría de una investigación diferente a la propuesta aquí, por ello solo es posible decir al respecto que se estima que un marco regulatorio más concreto y adaptado a toda la labor que realizan las OSC en materia de turismo colaboraría, entre otras cosas, a que más consumidores eligieran a organizaciones como AFS para una experiencia de intercambio cultural.

A partir del análisis, se cree que el material creado desde el área de turismo es el más oportuno para legislar sobre organizaciones con las características ya señaladas (OSC participes de la intermediación en el sector de turismo) sin embargo, la mayoría de las leyes, decretos y resoluciones se limitan a sólo realizar el registro de las mismas y a la realización de acciones en favor del mismo sector, sin representar mayores beneficios para las OSC, por lo tanto sería oportuno rever el marco vigente ya que en el escenario actual solo se vería beneficiada una de las partes. Ejemplos de esto son: La Ley de Agencias de Viajes N° 18829 que tiene como objetivo proteger al sector turístico del intrusismo, sin embargo y aun cuando grupos como las OSC analizadas debieran cumplirlo, la realidad es otra bien distinta y por lo tanto no permite alcanzar el fin para el cual fue creada. Frente a esta realidad, distintos grupos como por ejemplo el Colegio de Profesionales en Turismo manifiestan hace años la necesidad de modificar dicha ley, aunque sin éxito. Otro ejemplo es que el ex MINTUR, en el año 2015 otorgó a AFS material promocional de Argentina para poder ofrecer más información acerca del país en el Congreso Mundial de la organización sin embargo la misma no es promovida por este ente en ferias del sector.

## Capítulo 5: CONSIDERACIONES FINALES

Habiendo desarrollado los conceptos teóricos y el trabajo de campo, de acuerdo con lo que se adelantó en la metodología se desarrollaran las conclusiones que este trabajo de investigación propició en función de los objetivos y la hipótesis propuesta, esperando contribuir a esclarecer conceptos al haber indagado en una arista que no se encuentra analizada en igual medida que otras.

Hipótesis planteada: *“No existe hoy por parte del sector público y privado, un reconocimiento al accionar conjunto entre el turismo y las OSC objeto de estudio, lo cual impacta directamente en la regulación y fomento de los viajes que promueven las últimas, limitando su alcance y la concreción de sus objetivos”.*

En función de lo analizado se puede decir que la hipótesis se cumple ya que, si bien se cree que se han dado muestras suficientes de la relación entre el ámbito turístico y las OSC (prestadores turísticos y organizaciones privadas pertenecientes al tercer sector) las leyes vigentes (y desactualizadas) no son significativas. De todas maneras, aunque el trabajo de estos dos grupos no este correctamente legislado, aquellos grupos que se encuentran funcionando mantienen el número de participantes e incluso lo incrementan. De igual manera, lo correcto sería que las actividades se encuentren correctamente reglamentadas.

Las desventajas de continuar funcionando de acuerdo con las circunstancias actuales podrían ser el propiciar, no solo la involución o estancamiento de las OSC de este tipo, al no ver un contexto alentador, sino también la acción en un marco de incertidumbre al encontrarse desregularizadas distintas actividades que pertenecen al sector turístico pero que el mismo (sus leyes y sus actores) no registra como propias. Por otra parte, al no encontrarse correctamente registradas las organizaciones esto podría impactar sobre las estadísticas de ambos sectores y sus posibilidades de funcionamiento sustentable y sostenible.

Al identificarse falencias en la normativa, se cree que llevar a cabo la actualización de la misma debería ser una de las principales acciones a llevar a cabo. Acompañando estas acciones, lo más oportuno sería que el estado, a través de sus diversos entes consiga con mayor eficiencia impulsar a este tipo de organizaciones, ya que han demostrado estos años de trabajo independiente, que desempeñarse solos es un trabajo muy arduo, de tiempos muy extensos.

En lo que al alcance de los programas respecta y en referencia también del objetivo general del trabajo, se ha intentado demostrar en este trabajo que efectivamente el aprendizaje intercultural, entendido éste como el desarrollo de la sensibilidad cultural a partir del intercambio entre culturas ajenas, tiene lugar gracias al turismo y dentro del él, gracias a los viajes de intercambio cultural propuestos entre las opciones que ofrece el mercado por programas como los que son propuestos por las OSC que, sin estar catalogadas como pertenecientes al sector turístico si se consideran parte del turismo cultural. Esto confirmaría la teoría acerca de la capacidad del turismo como un medio y de su eficiencia para colaborar con la educación, convencional (asistencia a una institución educativa) y no convencional (encuentros e intercambios con locales y su cultura).

Al conocer las opiniones de los miembros de la OSC se evidenciaron grandes contradicciones al respecto. Al encontrarse constituido por numerosos integrantes jóvenes, el cuerpo voluntario es simpatizante del turismo y ve potencialidades en el sector para alcanzar grandes objetivos. Muy a pesar de esta mirada positiva hacia la

actividad turística, les resulta difícil pensar a la organización funcionando junto con la misma por temor a que el espíritu organizacional se vea empañado. Conocer esta postura por parte de los integrantes de la organización es un escenario alentador de todas maneras porque identificando el rumbo que no desean que tome el grupo hay posibilidades de diseñar algo relacionado con el turismo que se adapte a sus voluntades y lineamientos.

En el contexto actual y la crisis que atraviesa el país, resulta lejano pensar en atender asuntos relacionados con organizaciones como las analizadas. Por otro lado, eventos que a raíz del escenario actual suceden, como el retroceso que significa que el área de Turismo haya vuelto a ser Secretaría, parecen volver estas acciones en imposibles. En algún tiempo y con un escenario más favorable, seguramente este tema vuelva a ser prioridad.

En espera de un desenlace favorable de la situación actual, este trabajo de tesis intentó servir de puntapié para despertar el interés por la temática propuesta en el lector.

## BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES CONSULTADAS

- Administración Federal de Ingresos Públicos – AFIP (2018). Sitio web. Recuperado de: <https://www.afip.gob.ar/sitio/externos/default.asp>.
- AFS Programas Interculturales (2016). Sitio web de Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://www.afs.org.ar>
- Francisco, A. y Moya, A. A. (2003). Del relativismo cultural al etnocentrismo (y vuelta). *Revista ESE*, N° 4. Recuperado de: <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/8283/1/Estudios%20Eb.pdf>
- Beaumont, S. (s/f). El marco legal de las Organizaciones Sin Fines de Lucro en la Argentina: su impacto en el desarrollo, evolución y variación de las formas que adoptan las mismas y cómo repercute esto en el Estado. UCEMA. Recuperado de: [https://ucema.edu.ar/6/sites/default/files/2013/cegopp/beaumont\\_org\\_sin\\_fines\\_lucro.pdf](https://ucema.edu.ar/6/sites/default/files/2013/cegopp/beaumont_org_sin_fines_lucro.pdf)
- CENOC - Centro Nacional de Organizaciones de la Sociedad (s.f.). Sitio web. Recuperado de: <http://www.cenoc.gob.ar>.
- Colegio Profesionales de Turismo (2018). Profesionales de turismo exigen nueva ley. Noticia en *Mundo Profesional*, 25 de junio de 2018. Recuperado de: <http://www.mundoprofesional.com.ar/profesionales-del-turismo-exigen-una-nueva-ley/>
- Crovetto, Marcela y Otros (2004). Organizaciones de la Sociedad Civil y Desarrollo local, Un análisis de las OSC en la Base de datos del CENOC. IV Seminario Nacional de la Red de Centros académicos para el estudio de gobiernos locales, 9 y 10 de septiembre de 2004, Córdoba, Argentina.
- Dary, C. F. (2013). La Interculturalidad: aportes teóricos para su comprensión, interculturalidad y multiculturalismo: ealidades e ilusiones. *Revista Estudios Interétnicos*, N° 24, año 19, Instituto de Estudios Interétnicos, Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/304675919\\_Interculturalidad\\_y\\_multiculturalismo](https://www.researchgate.net/publication/304675919_Interculturalidad_y_multiculturalismo)
- De Piero, S. (2005). Organizaciones de la sociedad civil: Tensiones de una agenda en construcción. Buenos Aires: Paidós Tremas Sociales, 1era ed.
- De Zan, J. (2006). Los sujetos de la política: Ciudadanía y Sociedad Civil. *Tópicos*, (14), pp. 97-118. Recuperado de: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1666-485X2006000100005](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1666-485X2006000100005)
- Organización Mundial del Turismo (1980). Declaración de Manila. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1980.6.6.1>
- Denda, M. E., Maroscia, C., Colombo, M. y Marensi, F. J. (2013). Aproximación a las organizaciones de la sociedad civil de la ciudad de La Plata: mapeo y caracterización. XXIX Congreso Nacional de ADENAG, Bahía Blanca, Buenos Aires, Argentina.
- Dirección Nacional de Migraciones (2018). Sitio web de trámites. Recuperado de: <http://www.migraciones.gov.ar/accesible/indexA.php?tramitesindex>
- Directorio de Organizaciones Sociales (2018). Sitio web de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: <http://www.directoriodeosc.org.ar/busqueda?selected=23>
- Facciuto, A. (2009). Acerca del tercer sector en Argentina. *Revista Tendencias & Retos*, N° 14, pp. 33-42. Recuperado de:



<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:H66kc3WY4rEJ:http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4929214.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ar>

- FEDEFEA - Federación de Fundaciones Argentinas (2018). Sitio web. Recuperado de: <http://www.fedefa.org.ar/>
- Hernández Reyna, M. (2007). Sobre los sentidos de Multiculturalismo e Interculturalismo. *Ra Ximhai: revista científica de sociedad, cultura y desarrollo sostenible*, vol.3, N°2, pp. 429-442. Recuperado de: <http://uaim.edu.mx/webraximhai/Ej-08articulosPDF/Art%2011%20UVIntercultural.pdf>
- IGJ – Inspección General De Justicia (2018). Sitio web. Recuperado de: <http://www.jus.gob.ar/igj>
- Iñiguez, E. (2004). Representación y legitimidad: en busca de un nuevo tipo de relación entre el Estado y la Sociedad. *Espacios Multiactorales y Políticas Públicas*, Parte I, 1era edición, Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, Buenos Aires, Argentina.
- Jefatura de Gabinete de Ministros (2018). Guía para Organizaciones de la Sociedad Civil. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/guiaosc>
- Leiras, M. (s.f.). La incidencia de las organizaciones de la sociedad civil en las políticas públicas. En *La incidencia política de la sociedad civil*, pp.17-65, Buenos Aires: Siglo XXI Editores Argentina, 1era ed..
- Lozano, F. S. y otros. (2015). *Diseño de una empresa de viajes y turismo receptiva orientada a la modalidad de Turismo de Voluntariado en Argentina* (Trabajo integrador de carrera) Universidad Blas Pascal, Licenciatura en Turismo. Recuperado de: <http://repotur.yvera.gob.ar/bitstream/handle/123456789/6947/Dise%C3%B1o%20de%20una%20empresa%20de%20viajes%20y%20turismo%20receptiva%20orientada%20a%20la%20modalidad%20de%20Turismo%20de%20Voluntariado%20en%20Argentina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maroscia, C., Colombo, M. P., y Plano, M. A. (2011). Las Organizaciones de la Sociedad Civil y el Desarrollo Humano. Una Aproximación a la realidad de la Ciudad de La Plata. La Administración al servicio del desarrollo humano, desde nuestros pueblos originarios, en el hoy y al futuro. Ponencia llevada a cabo en las III° Jornadas de Administración del NEA y I° Encuentro Internacional de Administración de la Región Jesuítico Guaraní.
- Mayer, L., y Catalano, B. (2018). Internacionalización de la educación y movilidad: reflexiones a partir del caso argentino. *Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, Universitas. Recuperado de: <https://universitas.ups.edu.ec/index.php/universitas/article/view/29.2018.01>
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable (2018). Organizaciones de la sociedad civil. Recuperado de: <http://datos.ambiente.gob.ar/dataset/organizaciones-de-la-sociedad-civil>
- Ministerio de Hacienda (2018). Unidad de Información Financiera - UIF. Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/uif>
- Ministerio de Salud y Desarrollo Social (2018). Organizaciones Civiles. Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/desarrollosocial/organizacionesciviles>
- Ministerio de Turismo de la Nación (2017). Servicios, trámites y consultas: Registro de Agentes de Viajes. Recuperado de <http://servicios.turismo.gob.ar/agencias/list/perpage/10/page/1>

- Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda de la Nación (2018). Sitio web. Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/interior>
- Moragues, D, C. (2006). El diálogo turismo y cultura. Organización de Estados Iberoamericanos. Recuperado de: <https://www.oei.es/historico/pensariberoamerica/ric08a02.htm>
- Moragues, D, C. (2006). Turismo, cultura y desarrollo. Organización de Estados Iberoamericanos. Recuperado de: <https://www.oei.es/historico/pensariberoamerica/ric08a02.htm>
- Organización Mundial del Turismo (2018). La OMT profundiza la cooperación turística con la Unión Europea. Noticias de la *Organización Mundial del Turismo* Media, 28 de febrero de 2018. Recuperado de: <http://media.unwto.org/es/press-release/2018-02-28/la-omt-profundiza-la-cooperacion-turistica-con-la-union-europea>
- Orduna, G., y Urpí, C. (2012). Turismo cultural como experiencia educativa de ocio. *Polis Revista Latinoamericana*, (26). Recuperado de: <https://journals.openedition.org/polis/102#quotation>
- Oszlak, O., y Felder, R. (1998). ¿La capacidad de regulación estatal en la argentina quis custodiet custodes? La Argentina que viene. CEDES. Recuperado de: [http://www.terras.edu.ar/biblioteca/8/8SOCE\\_Tenti\\_2\\_Unidad\\_4.pdf](http://www.terras.edu.ar/biblioteca/8/8SOCE_Tenti_2_Unidad_4.pdf)
- Pawlowska, E., y Martínez Roget, F. (2009). Una aproximación al impacto económico directo del turismo académico: el caso de los intercambios Erasmus en la Universidad de Santiago de Compostela. *Revista Galega de Economía*, 18(2), pp. 1-20. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39111901005>
- Rodríguez Achútegui, M. (s.f.). El Turista Cultural y las ciudades históricas. Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, (9). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=190119>
- Romero, C. (2003). Pluralismo, Multiculturalidad e Interculturalidad Propuesta de clarificación y apuntes educativos. *Revista Educación y Futuro: Revista de Investigación Aplicada y Experiencias*, N°8, Editorial CES Don Bosco-EDEBE, pp. 9-26.
- Sánchez, M. (s.f.). El viaje productivo: la práctica social del turismo. *Youkali, Revista Crítica de las Artes y el Pensamiento*, edición semestral, N° 17. Recuperado de: [www.youkali.net](http://www.youkali.net)
- Sancho, A. (2001). *Apuntes de Metodología de la Investigación en Turismo*. Organización Mundial del Turismo, Madrid, España.
- Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*. Organización Mundial del Turismo, Madrid, España.
- Suárez, F., Pecci, C., y Christensen, A. (2001). Vulnerabilidad y fortalecimiento de las Organizaciones de la Sociedad Civil. CENOC - Instituto de Investigaciones Administrativas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires, pp.1-155.
- Torres, A. (2004). *Enfoque orientativo para el diagnóstico de la gestión en las instituciones del tercer sector, aplicación a casos particulares de entidades de la ciudad de Trelew; determinación casual de su situación actual* (Trabajo de Maestría en Gestión Empresarial). Universidad Nacional de la Patagonia, Facultad de Ciencias Económica, Trelew, Argentina.
- Vallespir, J. (1999). Interculturalismo e Identidad Cultural. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, N° 36, pp.45-56. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=118044>

## NORMAS CONSULTADAS

- Ley N° 16656. IMPUESTOS. Reforma Impositiva. Boletín Oficial. Buenos Aires, 30 de diciembre de 1964. Recuperado de : <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-16656-226957>
- Ley N° 18829. Agentes De Viaje. Reglamentación De Su Actividad. Boletín Oficial, Buenos Aires, 6 De noviembre De 1970. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/27128/norma.htm>
- LEY N° 20628. Impuesto A Las Ganancias. Boletín Oficial. Buenos Aires, 29 De diciembre De 1973. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/15000-19999/17699/norma.htm>
- Decreto N° 2182. Agentes De Viajes. Adaptación De Ley Y Reelaboración Del Decreto N° 2.254/70. Buenos Aires, 19 De abril De 1972. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=18905>
- Ley N° 20631. Impuesto Al Valor Agregado. Boletín Oficial. Buenos Aires, 31 De diciembre De 1973. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=62459>
- Resolución N° 89. Constitución De Fondo De Garantía Entidades Sin Fines De Lucro. Boletín Oficial. Buenos Aires, 22 De febrero De 1996. Recuperado de: <http://servicios.turismo.gob.ar/frontend/documents/a63c13ef09-Resolucion891996.pdf>
- Decreto N° 280. Texto Ordenado De La Ley De Impuesto Al Valor Agregado, Sustituido Por El Artículo 1° De La Ley N° 23.349 Y Sus Modificaciones. Boletín Oficial, Buenos Aires, 26 De marzo De 1997. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=42701>
- Decreto N° 649. Texto Ordenado De La Ley De Impuesto A Las Ganancias (Texto Ordenado En 1986) Y Sus Modificaciones. Buenos Aires, 11 De Julio De 1997. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=44911>
- Decreto N° 422. Registro Nacional Obligatorio De Organizaciones No Gubernamentales. Boletín Oficial. Buenos Aires, 27 De abril De 1999. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/55000-9999/59558/norma.htm>
- Ley N° 25.246 Modificación. Encubrimiento Y Lavado De Activos De Origen Delictivo. Unidad De Información Financiera. Código Penal. Boletín Oficial. Buenos Aires, 5 De mayo De 2000. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/62977/textact.htm>
- Decreto N° 677. Ministerio De Desarrollo Social Y Medio Ambiente. Aprobación de estructura organizativa del Departamento de Estado, Boletín Oficial, Buenos Aires, 9 de agosto de 2000. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/63970/norma.htm>
- Ley N° 25997. Ley Nacional De Turismo. Boletín Oficial. Buenos Aires, 5 De enero De 2005. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000-04999/102724/norma.htm>
- Ley N° 26047. Registros Nacionales. Boletín Oficial. Buenos Aires, 2 De agosto De 2005. Recuperado de:

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/105000-109999/108436/norma.htm>

- Ley N° 26151. Modificación De La Ley Del Impuesto Al Valor Agregado. Boletín Oficial. Buenos Aires, 24 De octubre De 2006. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=121295>
  
- Resolución General 2325 y 5. Administración Federal de Ingresos Públicos e Inspección General de Justicia Procedimiento Registral Societario, Buenos Aires, 22 de Octubre de 2007. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/130000-134999/133734/norma.htm>

## **ANEXO I: Modelo de entrevistas realizadas**

### **Entrevista realizada a la presidenta del Consejo Directivo AFS Argentina & Uruguay. Octubre 2018**

1. Por fuera del término “agente educativo”, ¿qué otra palabra describiría a la organización?
2. Toda vez que la organización se presenta, lo hace como una ONG. ¿Por qué? ¿No sería mejor indicar que se trata de una ESFL? Por definición una ONG también puede serlo una empresa.
3. Durante su experiencia, algunos participantes viajan en reiteradas oportunidades a conocer distintos destinos de nuestro país. Si bien estos viajes turísticos no son objetivos dentro de la experiencia, en ellos suceden situaciones a partir de las cuales estos siguen sumando experiencias y aprendizajes. ¿Cree que siendo así incrementarían su importancia dentro de los programas?
4. ¿Hay profesionales en turismo trabajando en algún aspecto con la organización?
5. ¿Trabajar en el marco del turismo sería un camino posible de considerar?
6. ¿Es posible considerar a la organización como integrante del sector turístico? Debido a su intermediación, podría considerarse el llamarla de Agente turístico. ¿Qué opina usted al respecto?

\*Mencionar apartado especial dentro del Registro de Agentes de Viajes de inscripción obligatoria para ESFL que quedan sujetas al artículo 1° de la Ley de Agencias de Viajes 18829

#### **Visibilidad**

---

7. ¿En qué se basa la estrategia de competencia de AFS? (productos diferenciados por su calidad)
8. En términos de “mercado” la diferenciación es una de las claves para la supervivencia de los negocios. ¿Dado que AFS está en el mercado hace años cree que debería poseer una mayor cuota de éste?
9. ¿Se consideró la posibilidad de incrementar el alcance de los programas, en caso de trabajar en conjunto con la Secretaría de Turismo?
10. En distintos ejes (Trascendentes/ Innovadores) del Plan 2018- 2022 aparecen en escena como nuevas fuentes de financiamiento las agencias de viajes pensando en nuevas canales de distribución. También se considera la posibilidad de AFS como “innovación disruptiva” porque aun no siendo parte del sector conectan a personas a través de experiencias educativas internacionales. ¿Estas ideas son factibles? la intermediación no se podría considerar como una actividad del sector turístico?

**Entrevista realizada a representante académico FCE – UNLP  
(Licenciada Molinari Gloria).**

1. ¿Conoce OSC que promuevan viajes?
2. ¿Y que promuevan viajes de intercambio?
3. ¿Considera posible para este tipo de organizaciones influir en temas de agenda política del país?
4. ¿Y en la sanción de leyes?
5. Durante los viajes de intercambio, los participantes pueden viajar a conocer distintos destinos de nuestro país. Si bien estos viajes turísticos no son objetivos dentro de su experiencia, en ellos se suceden situaciones a partir de las cuales los estudiantes siguen sumando experiencias y aprendizajes. Podría pensarse entonces que los programas de intercambio son capaces de impactar en los números de la actividad turística nacional. ¿Está de acuerdo con esto?
6. ¿Considera al turismo como una actividad banal?
7. ¿Piensa posible el uso del turismo como “MEDIO” en lugar de un “FIN”?
8. ¿Qué opina acerca de la siguiente idea?: *“Hay OSC que promueven viajes de intercambio, por lo que podría considerarse que utilizan el turismo como el medio para alcanzar su fin último”* ¿está de acuerdo con ella o no?
9. ¿Sabe que existe un apartado especial dentro del Registro de Agentes de Viajes de inscripción obligatoria para ESFL por el cual quedan sujetas al Artículo 1° de la Ley de Agencias de Viajes N° 18829?
10. Muchas organizaciones no se encuentran inscriptas en el registro mencionado. De hecho, se encuentra constituido en su mayoría por mutuales y no por organizaciones que promueven intercambios culturales. ¿Por qué cree que esto es así?
11. ¿Cree que un programa de intercambio puede considerarse como un producto turístico? ¿Lo cree capaz de competir con un producto de este ambiente? (ejemplo viaje de egreso, viaje de 15 años) ¿Sí? ¿No?
12. En los países de la Unión Europea, por ejemplo, realizar intercambios culturales en otros países es algo bastante común entre los jóvenes y por ello hay un gran número de participantes en programas como el de Erasmus: ¿Por qué cree que en Argentina esta situación es tan diferente?
13. ¿Qué producto cree que los jóvenes argentinos prefieren?
14. ¿Si el sector turístico incluyera más a estas OSC (Secretaría de Turismo) y colaborara con su promoción, cree que esta situación se revertiría?

## **Entrevista realizada a representante académico (Licenciado Moraques Damián)**

1. El término turismo cultural como punto de encuentro entre ambos ámbitos tiene su origen en las necesidades del mercado. ¿Así como el mercado fue quién dio origen al término y a la relación, considera que también por razones comerciales se evite la relación de alguna actividad con el turismo?
2. ¿Por qué cree que se producen los “divorcios técnicos” entre el turismo y otros sectores/disciplinas?
3. A pesar del tiempo la mirada de otros sectores hacia el turismo, en general es una mirada que desvaloriza al sector y el turismo, a pesar de los discursos relacionados a la sostenibilidad no ha hecho grandes esfuerzos por modificar sus modelos extractivos. ¿Cree que 12 años después de la publicación de su libro esto continúa así?
4. Escribió su libro en 2006. ¿Hoy 12 años después, cree que el escenario se modificó? ¿No le parece que finalmente el turismo tomó la iniciativa y comenzó a incorporar propuestas culturales a su contenido? ¿Cree que todavía hay resistencia por parte de otros sectores por incluirlo?
5. Existen iniciativas como los viajes de intercambio cultural, que son promovidos generalmente por organizaciones de la sociedad civil en lugar de empresas. Estas organizaciones que tienen perfiles particulares son: sin fines de lucro, apolíticas, no gubernamentales y de base voluntaria. ¿No serían justo pensar en estas iniciativas como ejemplos de actividades turísticas que van más allá del perfil banal que suele atribuírsele a la actividad y, por lo tanto, la oportunidad para que sectores como el cultural reconsideren la categoría que le otorgaban al turismo?
6. Los programas de Erasmus ¿no podría ser analizados bajo la misma lupa? Si bien son viajes gestionados por distintas administraciones públicas, fueron pensados para fortalecer y mejorar la educación superior, asimismo para generar ventajas comerciales a partir de las herramientas adquiridas por los profesionales que participan de la movilidad universitaria. Aun cuando los objetivos de los programas son otros, los participantes viven un antes y un después en sus vidas luego de haber vivido en una cultura ajena a la propia, haber conocido locales, haber dominado su idioma y conocido sus tradiciones.
7. ¿Por qué es tan difícil para las actividades no convencionales, entra en las arenas de los grandes flujos turísticos domésticos e internacionales?
8. ¿Cree que el contenido cultural sigue siendo considerado un producto de consumo elitista?
9. ¿Cree que los programas de intercambio mencionados puedan ser una vía hacia conseguir la sostenibilidad social y cultural en las prácticas turísticas?
10. ¿Cree que existiendo un marco normativo adecuado sería posible abordar con garantías el espacio de la interacción cultura/turismo apelando a la sostenibilidad cultural?

11. ¿Cree que la elección de un programa de intercambio es un buen ejemplo del carácter poli consumidor del turista actual?
12. En su libro Ud. plantea que *“La sociedad, en sus consumos masificados, actúa en todos los ámbitos de forma parecida y que sería importante saber que papeles juegan la educación y el mercado en todos estos procesos”*.

Al analizar el turismo como instrumento, queremos que se lo analice desde una mayor amplitud. Si esto último lo relacionamos con la sociedad y su manejo de los consumos masificados ¿podríamos decir que hoy en día la sociedad va camino a ver todo desde una óptica más amplia, a no rotular todo o a cambiar las etiquetas y maneras de pensar que durante años fueron impuesta y que esta manera d pensar ha llegado a cambiar el modo de pensar a la actividad turística también? Al final, la sociedad se mueve en esa dirección y que el turismo lo haga tiene sentido ya que el turismo es gracias a las personas.

13. El “deconstruirse” es un vocablo de la teoría feminista que crítica los trazos convencionales y sistémicos de la filosofía y de sus interpretaciones enrigidecidas sobre el ser en el mundo y sobre sus prácticas. ¿Cree que podríamos pensar en la “Deconstrucción del sector turístico”? teniendo en cuenta que ha cambiado la perspectiva con la que muchas prácticas se realizan y el consumidor también ha cambiado su perfil.



## **ANEXO II: Información solicitada a oficina central de AFS. Preguntas.**

### **Preguntas OC. Área: Relaciones Institucionales. Responsable: Agustín Seijas**

1. ¿Se encuentra AFS inscrita en el registro de OSC de CABA? de acuerdo con la página de internet del mismo “*es condición insoslayable para la celebración de convenios de cualquier naturaleza y alcance con cualquier Ministerio de la Ciudad de Bs. As*”, además la inscripción en este Registro la habilita para elegir y ser electa como representantes de las OSC en el Plenario del Consejo.
2. ¿Se han realizado acciones conjuntas con el Ministerio de Educación, el CENOC (Centro de Organizaciones de la Comunidad) o con el Senado (luego del reconocimiento en el año 2006)?
3. ¿Se llevó a cabo alguna tarea con el ex MINTUR actual Secretaría de Turismo? ¿Y con algún otro ente de turismo?
4. ¿Cuál es la postura de la organización acerca de que las EVs participen de eventos turísticos? Excursiones, ferias.
5. Recientemente AFS autorizó a dos agencias de viajes a ofrecer a los estudiantes viajes organizados. ¿A qué se debió esta acción?
6. ¿Forma AFS parte de la FIYTO (Federación de Organizaciones Internacionales de Viajes para Jóvenes)? Es la asociación comercial global para organizaciones y compañías especializadas en viajes juveniles. Para asociarse a ella hay 16 categorías posibles y AFS podría considerarse mínimamente dentro de cuatro de ellas: viajes de idiomas; proveedores de alojamiento en familia; viajes educativos; vacaciones

### **Preguntas OC. Área: Desarrollo Voluntario. Responsable: Clara de Benedictis.**

1. Además del DMSI, ¿cuáles otras teorías se consideran base de los programas de intercambio?
2. Además del ICL y el DMSI, ¿cuáles otras teorías se consideran base de los programas de intercambio?
3. ¿Qué tipo de profesionales trabajan elaborando el contenido cultural con el que trabajan los participantes? ¿AFS internacional únicamente o también los países SOCIOS?

## **ANEXO III: Encuesta EV Redes**

### **Voluntariado**

1. Antigüedad en el voluntariado de AFS:
  - menos de 1 año
  - entre 1 y 3 años
  - entre 3 y 5 años
  - más de 5 años
2. ¿Sabe de otras organizaciones con el mismo perfil?
3. ¿Por qué decidió involucrarse con AFS?

### **AFS Organización**

4. ¿Cómo describiría a AFS? ¿Qué tipo de organización cree que es?
  - Empresa
  - Asociación Civil
  - Otro
5. ¿Cree que conocer información acerca de la estructura de la organización es relevante para la gente que la conoce por primera vez (Sin fines de lucro, apolítica, no gubernamental, de base voluntaria)?
6. ¿Considera posible para este tipo de organizaciones influir en temas de agenda política?
  - Sí
  - No
  - Tal vez
7. ¿Tiene conocimiento del marco jurídico dentro del cual la organización se desempeña?
  - Si
  - No
  - Un poco
8. ¿Sabe acerca de las exenciones impositivas? ¿por qué cree que la organización goza de ellas?

## **Programas, metodología de trabajo, turismo**

9. ¿Sabe cuál es el tipo de educación promovida por AFS?
  - aprendizaje formal
  - aprendizaje por la experiencia
10. ¿Cree que la organización pertenece al ámbito de la educación o del turismo?  
¿Por qué?
11. ¿Conoce cuánto viaja durante su experiencia un participante? ¿Más o menos veces que un joven argentino de su misma edad?
12. ¿Considera el “Turismo” como una actividad banal? ¿Si? ¿no? ¿por qué?
13. ¿Piensa posible el uso del turismo como “MEDIO” en lugar de un “FIN”?
14. ¿Qué opina acerca de pensar en la organización como una OSC (Organización de la Sociedad Civil) que trabaja en conjunto con el turismo? ¿La considera viable?
15. La definición de turismo de la OMT (Organización Mundial del Turismo) es la siguiente:” *El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros*”. ¿Encuentra relación entre las actividades que realizan los participantes de un programa y la definición que se le dio a conocer?
16. ¿Pensó que las actividades administrativas que realiza la organización antes- durante y después de un programa, podrían considerarse de intermediación turística?
  - Sí
  - No
  - No me parece que tengan relación
17. ¿Cree que un programa de intercambio puede considerarse como un producto turístico? ¿Lo cree capaz de competir con un producto de este ambiente? (ejemplo viaje de egreso, viaje de 15 años) ¿Si? ¿No? ¿Por qué?
18. ¿Cree que pensar los programas como productos turísticos puede interferir en el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje intercultural de la organización?

## **Visibilidad**

19. ¿Participan de eventos pertenecientes al sector turístico? ¿Si? ¿No? ¿En cuáles?
20. ¿Cuál cree que es el fuerte de la organización? (en términos publicitarios)
  - boca a boca
  - redes sociales
  - entrevistas en diarios y radios

- participación eventos públicos
- actividades conjuntas con otras organizaciones
- talleres en colegios
- otro

21. ¿Qué opina acerca de que algún Ministerio o Secretaría contribuya con la visibilidad de la organización? ¿Cree que impactaría en el alcance de la misma? (En término de números de participantes).