

EL DESARROLLO SUSTENTABLE Y LA CAPACITACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN TURISMO¹

Myrtis Arrais de Souza²

Resumen - El objetivo principal es demostrar que la capacitación de los recursos humanos, en especial en las empresas turísticas, es crucial para la sustentabilidad de la actividad turística en el destino visitado. No es el único factor de sustentabilidad, sin embargo puede contribuir positivamente para los ejes principales de desarrollo sustentable en un territorio. El estudio aplicó técnicas cuantitativas y cualitativas a la recolección y análisis de datos. Se realizó una investigación bibliográfica y se profundizó en el análisis del material teórico ya publicado en libros, revistas y estudios académicos y empresariales sobre el tema: turismo y capacitación de recursos humanos en empresas turísticas receptoras. La investigación comprobó que sin los recursos humanos capacitados en todas sus formas directas y indirectas las empresas sucumben a corto o a largo plazo, en un mercado altamente competitivo.

Palabras claves: turismo y desarrollo, desarrollo sustentable del turismo, capacitación de recursos humanos en turismo, capacitación en turismo, sustentabilidad del turismo.

Delimitación del Problema y Planteamiento de la Investigación

La actividad turística está siendo considerada en Brasil y en muchos países latinoamericanos como un medio para alcanzar el desarrollo sustentable, debido a su gran dinamismo, lo que generaría beneficios económicos importantes y podría contribuir positivamente sobre los demás sectores de la economía. El Turismo es visualizado cada vez más, también, como una actividad que puede contribuir a preservar el entorno natural y cultural.

El concepto de Desarrollo Sustentable, consagrado en la Cumbre de Río de Janeiro de 1992, lo define como aquel que “satisface las necesidades del presente sin comprometer la posibilidad de satisfacciones propias de las generaciones futuras” (Informe Brundtland; 1987).

El Desarrollo Sustentable³, basado en la interdependencia entre sus tres ejes fundamentales: lo económico, lo social y lo ambiental, después de una década de haber sido parte del discurso académico, y fruto de estos acuerdos internacionales, hoy pasa a formar parte de la política pública y de la gestión empresarial en los países en vías de

² Candidata a Doctora en Desarrollo Regional por la Universidad de Barcelona -UB. Economista, turismóloga y Master en Economía por la Universidade Federal do Ceará UFC.

³ Se utilizará este término para denominar el concepto de “Sustainable Development” desarrollado en el Informe Brundtland en 1987, el que es traducido en Brasil como “Desenvolvimento Sustentavel”, en América Latina como “Desarrollo Sustentable” y en España como “Desarrollo Sostenible”.

desarrollo, como es posible observar en la mayor parte de las políticas de desarrollo y políticas y legislaciones ambientales de los países latinoamericanos.

Este trabajo de investigación se orienta, en el marco señalado, a analizar cómo la capacitación de recursos humanos en las empresas turísticas puede contribuir a los objetivos del desarrollo sustentable, en sus tres vertientes, superando en el territorio o destino turístico los trade-off que normalmente se reconocen entre crecimiento, equidad y medio ambiente. En esta ocasión se ha circunscrito el análisis a las empresas turísticas dado que en un territorio donde ocurre la actividad turística real o potencial, ellas son quienes tiene el rol decisivo en el proceso “productivo”. El sector turístico, en particular, está caracterizado por un importante número de pequeñas y medianas empresas. Se ha acotado además el análisis a las empresas turísticas que operan en el destino turístico y no a las empresas turísticas emisivas, pues el estudio se refiere a la sustentabilidad del territorio.

2.1 Crecimiento económico y competitividad

Los clientes satisfechos aumentan la frecuencia de su retorno y transmiten información favorable a otros clientes, lo que permite a estas empresas y destinos la captación y retención de los segmentos de demanda objetivo, manteniendo o aumentando su competitividad. Aquellas empresas y destinos que actualmente atienden a mercados poco exigentes y que no están indexadas globalmente, están condenadas a desaparecer frente a una competencia que ofrece servicios de más elevada calidad. Estas empresas no son económicamente viables y, por tanto, no se cumplirá uno de los pilares de la sustentabilidad.

2.2 Equidad Social

La mayor calificación de recursos humanos locales no es sólo una fuente de mayor competitividad y eficiencia empresarial sino que también produce una mejor inserción en el proceso productivo y mayores remuneraciones, transformándose en un medio de preservación y creación de los empleos y de ascenso social.

Al distribuirse los excedentes productivos bajo criterios de equidad social, la capacitación de recursos humanos (tanto de los empleados como los no empleados

formalmente⁴) está contribuyendo decisivamente al segundo componente del turismo sustentable.

2.3 Conservación ambiental

Si los agentes del turismo toman exacta conciencia de la importancia del medio natural en la oferta turística, adoptan una actitud de respeto medioambiental y se capacitan en la preservación y conservación del medio ambiente para el uso continuo de la actividad turística, se habrá conseguido no sólo generar en los visitantes actitudes de menor impacto en el medio sino también que las propias comunidades receptoras valoricen y cuiden su capital natural.

2.4 Turismo y Capacitación de Recursos Humanos

La capacitación de los profesionales para ejercer la actividad turística en sus más distintas formas, debe ser dada de manera formal y también a través de la concientización de los trabajadores y empresarios:

- Ø de la importancia de la actividad para el desarrollo sustentable y la mejora de la calidad de vida de las comunidades o regiones involucradas,
- Ø de la educación, en términos de formas de tratar a los visitantes,
- Ø de la conservación de los recursos naturales, culturales, históricos, paisajísticos y sociales,
- Ø de los beneficios económicos-sociales con sus efectos multiplicadores por toda la economía, y
- Ø también como se estructura la actividad turística como un sistema.

La calidad de los servicios es exitosa cuando la capacitación referida se cumple, en especial en la gestión de las empresas que ofrecen productos directos o indirectamente turísticos.

También cuando la actividad es ejercida por empresarios o gestores que conocen de su actividad no sólo en forma comercial sino también técnicamente. Las nuevas metodologías deben ser conocidas y adaptadas para cada caso en particular y también, siempre en cada estación del año, deben ser realizadas investigaciones de perfil y flujo

⁴ Pero que forman parte de la comunidad receptora y son también agentes del turismo (tales como gobiernos, empresarios, turistas y comunidad receptora)

de visitantes para detectar la “performance” positiva o negativa de las necesidades atendidas.

3. Objetivos e Hipótesis

El propósito principal de esta investigación fue demostrar la importancia crucial de la capacitación de los recursos humanos en las empresas turísticas receptoras para la existencia del turismo sustentable a nivel territorial.

El objetivo general se concretó en los siguientes objetivos específicos:

- Ø Conocer la conceptualización de desarrollo sustentable en sus principales componentes;
- Ø Conocer en profundidad cómo se aplica el paradigma de desarrollo sustentable en el sector turismo, es decir, que características o cualidades deben poseer el sistema turístico local para ser sustentable;
- Ø Determinar de la medida que el sistema turístico brasileño se rige por criterios de sustentabilidad y cuales variables pueden contribuir para su sustentabilidad local;
- Ø Conocer de la importancia de la capacitación de los recursos humanos en las empresas turísticas receptoras en el desarrollo sustentable del turismo en el ámbito territorial.

La hipótesis básica de esta investigación fue que la capacitación⁵ de los recursos humanos en las empresas turísticas del destino es una variable decisiva en el desarrollo del turismo sustentable en el ámbito local, ya que contribuye sinérgicamente a sus tres ejes: viabilidad económica (o crecimiento), equidad y sustentabilidad ambiental.

El mecanismo propuesto es el siguiente:

- Ø La capacitación de los recursos humanos en las empresas turísticas genera un mayor conocimiento del producto o servicio, lo que produce una elevación de la calidad del servicio, de la productividad del trabajo local y una mayor Conciencia Ambiental Turística.

⁵ Se entiende la capacitación como un mecanismo de incorporación y transferencia de conocimiento calificado a los procesos productivos y de servicios. Este proceso reconoce la existencia de dos formas de conocimiento, el “codificado”, que es posible de procesar y transmitir y el “tácito” que está “embebido” en la cultura local y que forma parte del ambiente local.

Ø La elevación de la calidad del servicio, mejora la satisfacción de la demanda, contribuyendo a una mayor competitividad de las empresas y del propio destino turístico; todo ello produce crecimiento económico.

Ø La elevación de la productividad del trabajo local produce una mayor estabilidad de los empleos locales, mayores remuneraciones y movilidad social, es decir, equidad social.

Ø La elevación de la conciencia ambiental turística permite reducir el impacto ambiental de la actividad tanto en la inversión en oferta turística como en el diseño de programas turísticos y en el uso de los recursos del territorio. Así, la capacitación contribuye a la preservación y conservación ambiental.

4. Metodología y fuentes de información

Se utilizó la bibliografía disponible recomendada por los profesores del Programa de Doctorado en la Universitat de Barcelona, en sus respectivas asignaturas, con las temáticas de Transporte, Clima, Desarrollo endógeno, Turismo, Ecodiseño y Planeamiento Estratégico. Principalmente se consultó en libros, revistas y periódicos brasileños y extranjeros, disponibles en bibliotecas en la Universitat de Barcelona, en la Direcció General de Turisme de la Generalitat de Catalunya - Barcelona, en la biblioteca en la Diputació de Barcelona y en el Instituto de Desarrollo Local y Regional IDER, en Chile. También se adquirió algún material en librerías diversas en España y en varios estados de Brasil, además de informaciones disponibles en la web, principalmente con referencia a datos estadísticos relativos a la actividad turística brasileña y en revistas y periódicos nacionales de Brasil.

5. Desarrollo Sustentable del Turismo

Un plan de desarrollo turístico sustentable debe potenciar las oportunidades y atenuar los problemas relacionados con el impacto del turismo sobre las condiciones del lugar. Lo que debe ser considerado en el territorio es:

Ø	Agricultura, bosques y pesca, evitándose la especulación del suelo y usos inadecuados de la tierra;
Ø	Infraestructuras, edificios y carreteras, procurando que no produzca una congestión por exceso de construcciones y degradación del paisaje con suciedad y contaminación;
Ø	Pautas del suelo: los ingresos por turismo deben convertirse en renta complementaria para los agricultores y granaderos, por ejemplo, y evitar que estas abandonen sus actividades, para que no se agoten los recursos naturales;

∅	Actividad de consumo: se puede desarrollar alternativamente, para atender a los turistas, empresas productoras las cuales produzcan bienes y servicios procurados por los turistas y al mismo tiempo desarrollaran económicamente la zona visitada;
∅	Niveles de empleo y distribución de la renta: cuidar para que la población tenga suficiente formación y capacitación para ocupar los puestos de trabajos o crear empresas turísticas;
∅	Tradiciones culturales y creencias religiosas: el turismo puede potenciar la conservación de la artesanía local y de tradiciones o la rehabilitación de lugares sagrados con fondos recaudados por la actividad misma. Sin embargo, se debe evitar la excesiva comercialización;
∅	Sitios arqueológicos, históricos y arquitectónicos: evitar una cantidad grande de visitantes al mismo tiempo, haciendo las visitas con guías capacitados y usando los ingresos en la rehabilitación de los monumentos.

La excelencia del producto turístico debe estar asociada a todos los momentos y todos los ámbitos del proceso de producción, distribución y consumo del producto turístico, lo que se refiere a las estructuras, los procesos y los resultados. Esto afecta la competitividad del producto porque condiciona la satisfacción del consumidor, determina el posicionamiento de la empresa o territorio en el mercado y establece las condiciones de vida y trabajo de las personas que intervienen en el proceso.

La adecuada capacitación de los recursos humanos, adaptada al mundo cambiante es una alternativa ineludible para que el espacio turístico contribuya al desarrollo sustentable. En caso que no haya una gestión acertada en este sentido, el territorio ciertamente va a sufrir patologías diversas y sus recursos naturales, junto a los paisajes, van a degradarse y transformarse en lugares muchas veces desagradables y ineficientes en términos de capacitación del territorio para la consecución de los objetivos sustentables del desarrollo.

Hoy los desafíos de los agentes del nuevo turismo son los siguientes:

- ∅ La empresa turística se preocupa o debe preocuparse más por garantizar el respeto por el hombre y su entorno,
- ∅ La comunidad receptora debe ver en su realidad inmediata (natural y social) un bien que no le pertenece como propiedad privada, sino que adquiere una conciencia de su propia identidad y entorno, lo que la compromete en esta repartición de responsabilidades y,
- ∅ Finalmente el turista que deja de ser el sujeto-divisa y se desprende del poder de semidiós, lo que permite transitar de manera mucho más objetiva por los distintos sitios experimentado el asombro de la diversidad e integrándose a un mundo donde lo natural y social (relación hombre-naturaleza) obliga a la reflexión cotidiana de nuestros actos.

6. Conclusiones

La investigación hecha comprobó que sin los recursos humanos capacitados en todas sus formas directas y indirectas las empresas sucumben a corto o a largo plazo, en un mercado altamente competitivo.

Para alcanzar la marca de calidad exigida por los visitantes y turistas es necesario que los recursos humanos sepan que es la actividad que desempeñan o que están ayudando a desempeñar (en el caso de la población local) y tengan la conciencia de los efectos positivos y negativos que la actividad puede provocar en el territorio o destino, si no estuviera bien planteada.

Para tanto, la enseñanza sea a nivel básico, medio o superior debe ser hecha uniendo la teoría a la práctica y formar parte de un sistema mayor de educación: sin la base no se puede desarrollar el turismo, que puede ser parte importante para los objetivos mayores de desarrollo sustentable de un espacio territorial.

El objetivo propuesto, de que la variable capacitación de los recursos humanos en las empresas turísticas receptoras es crucial para la existencia del turismo sustentable a nivel territorial, fue ampliamente discutido en todas sus perspectivas aquí indicadas y no hay duda que una actividad que es hecha de personas para personas sólo será sustentable si la continuación de sus actividades fuere permitida en el mercado al largo plazo y con los menores efectos negativos posibles, ya que el uso del conocimiento deberá auxiliar en la resolución de problemas surgidos en la operación de las empresas.

Tratar el turismo como una actividad aislada del sistema económico, social, natural, cultural es otra forma de no alcanzar la sustentabilidad, pues sólo se trabaja adecuadamente el turismo si existe una integración sistémica entre todos los componentes con un planeamiento conjunto de las actividades. No se puede, por ejemplo, desarrollar el turismo con falta de la educación, falta de salud, falta de infraestructuras físicas básicas, falta de seguridad, políticas desprovistas del contenido esencial para la eliminación de la pobreza y todas las otras patologías, en las cuales el turismo está involucrado de alguna forma.

El sistema turístico brasileño todavía carece de muchas variables esenciales para su sustentabilidad y pleno desarrollo. La capacitación de las personas que trabajan en turismo es precaria, no hay unidad de acción de entre los diversos subsectores y entre los otros sectores que forman parte del sistema completo, no hay datos estadísticos suficientes para investigaciones de esta especie (ellos necesitan ser recopilados urgentemente), entre otros problemas encontrados en esta investigación.

Aunque la política nacional de turismo ya está en el rumbo adecuado, falta mucho para que Brasil pueda estar a la altura del turismo que puede y debe tener, tomando en consideración principalmente los atractivos naturales que posee el país.

Es preciso efectuar un viaje dentro de sí mismo y prepararse empresarialmente para ofertar productos y servicios de turismo. Pues para que éstos sean de calidad y por supuesto, sustentables, se necesita estar inmerso dentro de las actuales tendencias del turismo a nivel mundial (las que pueden ser de naturaleza, aventura u otros) y conocer todas las teorías, modelos y prácticas vigentes.

Se necesita conocer cuales son los países competidores y posicionarse en determinados mercados emisores a nivel nacional y internacional. En resumen, se necesita gestar alianzas estratégicas para hacer del turismo la principal fuente de divisas y desarrollo económico y social de un territorio - en este caso, Brasil.

Las prioridades de intervención son las siguientes:

i. Mercadeo de una nueva concepción de desarrollo de recursos humanos: El cliente interno conformado tanto por los empresarios y trabajadores del sector como por los directivos y docentes de los centros de formación deben involucrarse en la ejecución del Plan de Competitividad Turística y en las acciones de formación y capacitación.

ii. Mayor flexibilidad y diversificación de la oferta educativa: El currículo basado en competencias. Una alternativa exitosa en varios países es la elaboración de perfiles por competencias con participación del sector productivo como norma funcional para el diseño de los programas de formación y certificación oficial. Los perfiles facilitan la actualización periódica de los mismos así como la evaluación de desempeño y la certificación de competencias, habilitando laboralmente al participante sin tener que concluir una carrera y flexibilizando los ingresos y salidas temporales del sistema.

iii. Desarrollo de la educación técnica en el nivel operativo: El déficit de formación dirigida al nivel operativo y de la valoración de ésta por los empresarios hace necesario intervenir en ambos niveles. El mercadeo interno debe incluir la expansión de la oferta de calidad en el nivel operativo y de programas de capacitación en servicio como un nicho de mercado por explotar con relación a las necesidades del sector turismo. Con relación a la oferta educativa, es necesario asistir a las instituciones en el diseño e implementación de carreras cortas de habilitación laboral, articuladas a las empresas del sector y a programas de empleo.

iv. La capacitación y la certificación de competencias laborales: Esta formación debe orientarse a la adquisición de competencias laborales, es decir, habilidades en el desempeño en el ambiente real del trabajo. Por ello, la capacitación puede asumir la organización modular del currículo por competencias para estimular el ingreso de trabajadores en el sistema educativo con miras a una titulación. El reconocimiento de las competencias laborales adquiridas en la experiencia laboral es una alternativa eficaz para captar usuarios de la formación a través de la convalidación.

v. Adecuación de la oferta académica: El área académica, que es esencial para la capacitación de los recursos humanos, ha dicho de varias formas que el Estado no ha emprendido un estudio para establecer las necesidades del mercado laboral, por lo que se continúa formando rutinariamente profesionales y técnicos que no encuentran ubicación en empresas, o que no se desempeñan adecuadamente en las áreas donde se necesitan. Este reclamo es discutible, en la medida en que debiera ser deber de la academia emprender dicho estudio en beneficio propio.

Respecto de los desafíos de la capacitación de recursos humanos en empresas turísticas, los retos a ser superados deben estar principalmente dentro de los siguientes puntos:

Promoción de programas locales, nacionales y internacionales de entrenamiento de técnicos, académicos, Ong's, operadores como parte de un proyecto de formación de multiplicadores nacionales;

Que los contenidos de los cursos comprendan, entre otros puntos, la discusión de proyectos y/o experiencias positivas y negativas y métodos de planificación adecuados al turismo, con énfasis en estrategias de desarrollo, gestión, monitoreo, control y evaluación;

Que se recomiende líneas y/o fondos de apoyo a programas y proyectos de gobiernos, Ong's y organismos de pesquisa y enseñanza para estudios de la presente situación del turismo, en todas sus tipologías, principalmente en países subdesarrollados como Brasil y también para hacer investigación y planificación prospectivas;

Que se estimule el intercambio (creación de redes locales, nacionales y internacionales) entre los actores sociales que trabajan en turismo;

que se promueva la coordinación de una base de datos sobre estudios, proyectos, experiencias y demás informaciones sobre turismo, poniéndola a disposición de los técnicos, investigadores, universidades, centros de investigación y demás interesados.

Bibliografía Resumida

- AECIT (2001): *La Actividad Turística Española en 2000*, AECIT, Edición 2001. Madrid, España.
- ALBUQUERQUE, F et al: (2001): *Desenvolvimento Econômico Local. Caminhos e Desafios para a Construção de uma Nova Agenda Política*. BNDES. 1ª Edição 2001. Rio de Janeiro.
- ANTON CLAVÉ, S. (2002): *El Desenvolupament de Nous turístics en L'actual societat de Lleure: l'excel·lència i la Sostenibilitat*. Universitat de Barcelona: Dossier de lectures I.
- BANCO MUNDIAL (2003): *Informe sobre el Desarrollo Mundial 2003. Panorama General Desarrollo sostenible en un mundo dinámico. Transformación de las Instituciones, crecimiento y calidad de vida*.
- BOISIER, S. (2002 b): *¿Y si el desarrollo fuese una emergencia sistémica?*. Mimeo, Santiago de Chile.
- BOULLON, R. C. (1997): *Planificación del Espacio Turístico*. 3ª edición. México: Trillas, 1997
- CALS, J. (1986): Turismo y Territorio: los términos de una dialéctica, en *Ecología, economía y turismo en el mediterráneo*, Ayunt. De Benidorm y Universidad de Alicante.
- CASANUEVA ROCHA, C. et alli (2001): *Organización y Gestión de Empresas Turísticas*. Pirámide. 2001. Madrid, España.
- EMBRATUR: site .
- FAYO-SOLÁ, E. (1996): *La Nueva Política Turística, en Arquitectura y Turismo: Planes y Proyectos*. Barcelona, UPC - Dep. de Urbanismo y Ordenación del Territorio.
- FAYO-SOLÁ, E. (2002): *Educación y formación en la Nueva Era del Turismo: la visión de la OMT. En El Capital Humano en la Industria turística del Siglo XXI*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- FULLANA, P. PUIG, R. (2002): *Turismo Sostenible*. Rubes. 2002. Barcelona, España.
- INFORME BRUNDLANT (1987): *Nosso futuro Comum / comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento*. 2 ed. Ro de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas.
- LÓPEZ PALOMEQUE, F. (1997): *La Generalización Espacial del turismo en Cataluña y la nueva dialéctica litoral-interior*, en *dinámica litoral-interior*. Santiago de Compostela. Asociación de Geógrafos Españoles, Univ. De Santiago de Compostela.
- LÓPEZ PALOMEQUE, F. (1999): *Diez Hipótesis sobre el turismo en España*, en Profesor Joan Vilá Valentí, Barcelona, colección Homenajes, Servei de Publicacions Universidad de Barcelona.
- LÓPEZ PALOMEQUE, F. (2001): "El turismo en el desarrollo local y regional. Aportaciones conceptuales", en *Desarrollo Regional, Xarxa Medamerica*, pp. 109-140, Barcelona.
- MARTÍN ROJO, I. (2000): *Dirección y gestión de empresas del sector turístico*. Ediciones Pirámide. Madrid, 2000. España.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. (1998): *Introducción al Turismo*. Madrid: 1ª edición.
- RUBIO GIL, Á. (2001): *Los Recursos humanos en el Sector turístico español: organización del trabajo y empleo*. Ariel turismo. 2001. Barcelona, España.
- VÁZQUEZ BARQUERO, A (2002): *Desenvolvimento endógeno em tempos de Globalização*. UFRGS Editora, Porto Alegre, Brasil.
- VERA, J. F. (coordinador); LÓPEZ PALOMEQUE, F.; MARCHENA, M. J.; ANTON, S. (1997): *Análisis Territorial del Turismo*. Ariel Geografía.