

CAPACITACIÓN EN TURISMO COMO EJE DEL DESARROLLO ENDÓGENO

Victoria Gallardo Batista. Departamento de Economía y Administración, Universidad Nacional de Quilmes. victoriagallardobatista@gmail.com

Matías van Kemenade. Departamento de Economía y Administración, Universidad Nacional de Quilmes. mvan@unq.edu.ar

Resumen

El presente trabajo es el resultado de las actividades desarrolladas en el primer año del Proyecto de Extensión Universitaria de la Universidad Nacional de Quilmes denominado "Programa de relevamiento y fomento al desarrollo económico local en la Región de "Campos, ríos y lagunas" de la Provincia de Buenos Aires que incluye a los partidos de: Roque Pérez, Saladillo, Lobos, Tapalqué, Gral. Alvear y 25 de Mayo.

Mediante los sucesivos encuentros virtuales con las autoridades locales y los posteriores cursos desarrollados por plataformas digitales, realizamos un primer diagnóstico que luego abordamos mediante la realización de encuestas a los asistentes y una posterior entrevista en profundidad a cada responsable del área de turismo de cada municipio. Con todos los insumos obtenidos se avanzó en las acciones pertinentes para seguir aportando capacitaciones virtuales, presenciales o bimodales, para poder seguir fomentando el desarrollo de los recursos humanos de la región en el sector.

Palabras clave: *turismo rural; desarrollo turístico; capacitación turística; desarrollo endógeno.*

Introducción

El turismo es una de las actividades que más ha dinamizado las economías en las últimas décadas. En particular, el turismo rural está tomando cada vez mayor importancia en este contexto de pandemia, ya que está logrando revertir la problemática y recuperando a las economías regionales.

Como menciona la OMT "El turismo en las zonas rurales ofrece oportunidades notables para la recuperación, ya que los turistas buscan destinos menos poblados y experiencias y actividades al aire libre"⁸⁸

Los destinos de cercanía, son propicios para lograr un importante grado de desarrollo, dado que nos permiten traslados cortos y posibilitan nuevas experiencias que son aprovechadas al máximo por los visitantes.

El presente trabajo, está enmarcado dentro del Proyecto de Extensión Universitaria de la Universidad Nacional de Quilmes: "Programa de relevamiento y fomento al desarrollo económico local en la Región de "Campos, ríos y lagunas". El mismo incluye a los partidos de: Roque Pérez, Saladillo, Lobos, Tapalqué, Gral. Alvear y 25 de Mayo, en la Prov. de Buenos Aires. Contamos con la participación de docentes, estudiantes, personal administrativo y de servicios, graduados y miembros de la comunidad en un equipo que lleva más de 5 años aportando sus conocimientos e ideas en la región para el desarrollo turístico.

La finalidad del mismo está centrada en tres ejes concretos de acción: La capacitación, la comunicación y el desarrollo emprendedor con prácticas sustentables.

Nos enfocamos en la "capacitación", dado que nuestras últimas experiencias en el actual contexto, nos permitieron desarrollar actividades de suma importancia para la región y para todos los participantes de las mismas.

Luego de varias reuniones por plataformas de videoconferencia, debido a la imposibilidad de realizar cualquier tipo de trabajo de campo por las restricciones del COVID 19, logramos detectar ciertas debilidades referidas a la capacitación en todo el sector turístico, que en estos encuentros pudimos profundizar.

A su vez, en los meses pasados, pudimos concretar entrevistas en profundidad con los encargados del sector turístico en cada uno de los municipios que intervienen en el proyecto, lo cual nos permitió corroborar lo detectado desde la virtualidad.

⁸⁸ Recomendaciones de la OMT sobre turismo y desarrollo rural. En <https://www.e-unwto.org/>

Marco teórico de referencia

Desde la Universidad, nuestra premisa está enfocada en poder generar un puente para brindar conocimiento al público local interesado y por otra parte, lograr una interacción entre el sector público y privado, generando un trinomio de acción para potenciar el turismo en la región.

El desafío más importante, es poder contar con una región altamente capacitada en materia de turismo, segura y preparada para recibir turistas y sortear adversidades de una manera profesional.

Como sostiene Vazquez Barquero 2013

"los factores que han determinado los procesos de reestructuración productiva y crecimiento económico son: la difusión de las innovaciones en el tejido productivo, la cualificación de los recursos humanos, la capacidad emprendedora de las empresas, la flexibilidad de las organizaciones empresariales, la transformación y adaptación de las instituciones, y la integración de las empresas, ciudades y regiones en redes competitivas e innovadoras, a escala nacional e internacional".

Dotar de herramientas técnicas mediante la capacitación, es un desafío para nuestro proyecto, con el cual pretendemos contribuir al desarrollo productivo de la región.

La elección de estos municipios, se debe a una continuidad de proyectos relacionados con la región pero más específicos. En este caso se optó por esta microregión, porque como sostiene (Villar 2014), se trata de una actividad que busca propender al desarrollo económico de un territorio, que raramente se circunscribe a los límites formales de un municipio. Además, notamos la importancia que está cobrando la región por lo que hoy se conoce como "turismo de cercanía" debido a los acontecimientos referidos a la pandemia.

En este punto es importante definir los conceptos que integran nuestro horizonte.

En primer lugar, el turismo rural, tal lo define la OM, es una tipología de turismo en el que las actividades turísticas que se realizan son en un espacio rural y tienen como fin interactuar con la vida rural, conocer las tradiciones y la forma de vivir de la gente y los atractivos de la zona.

Como explica Garcia Enche, B.

"los turistas que deciden realizar turismo rural, tienen en mente romper con la formalidad de su comportamiento en la ciudad. Buscan el campo y una

*oportunidad para restituir sus energías y el equilibrio. Un turista que valora su calidad de vida, busca un pueblo pequeño, tranquilo, con naturaleza viva y cultura local atrayente. En cualquier caso se necesita profesionalización para satisfacer la exigencia de calidad de los clientes, que sirva para comercializar los productos de turismo rural”.*⁸⁹

En el auge del turismo rural se conjugan varias tendencias, una de ellas es la necesidad que expresan los visitantes en relación a conceptos como ecológico y natural.

En segundo lugar, el turismo rural comunitario, el cual es gestionado por las propias comunidades, sus actores, compartiendo con el visitante sus actividades cotidianas, por ejemplo.

En muchos casos, desde la práctica, vemos que para aquellos destinos de turismo rural, en especial, ubicados geográficamente a poca distancia de grandes centros urbanos se los define de cercanía, tal es el caso de los destinos de nuestro proyecto.

Objetivos

El presente trabajo, busca concientizar sobre la importancia de la capacitación para el desarrollo del turismo rural en las comunidades que integran el proyecto.

Brindando una constante capacitación, con herramientas concretas que contribuyan al desarrollo turístico atendiendo a las necesidades específicas de cada municipio y de la región en general, creemos que es posible lograr un desarrollo endógeno que pueda potenciar y favorecer a las comunidades locales. Con este enfoque, se deposita la atención en el papel de las iniciativas locales, ya que se orienta a satisfacer las necesidades de la población local fomentando su activa participación. (Paz, 2011)

Realizar capacitaciones participativas, respetuosas de las identidades de los destinos y sus actores.

Conocer fortalezas y debilidades de las acciones propuestas para poder lograr una estrategia eficaz y que les sea de utilidad a todos los participantes.

Luego de analizar información proporcionada por los directores y secretarios de Turismo de cada partido, así como también por referentes locales, percibimos la necesidad de capacitación en distintas temáticas para la comunidad local.

⁸⁹ Garcia Henche, B. (2005). Características diferenciales del producto turismo rural. Cuadernos de Turismo, (15).

La primera se desarrolló entre los meses de octubre y diciembre del 2020 con el curso "Actualización de Buenas Prácticas para Gastronómicos en contexto de COVID-19" dictado por la Profesora Gabriela Magri Harsich quien es integrante del proyecto.

Luego de la misma se realizó una encuesta de opinión entre los participantes.

Durante el presente año desarrollaremos la capacitación "Comunidad y Servicios turísticos". Para la realización del mismo, nos basaremos en la importancia de la comunidad como anfitriones, el mejoramiento del servicio de alojamiento, fiestas populares, visitas guiadas, etc.

Con este curso, se espera poder avanzar en la valoración por parte de los actores locales de sus actividades y de esta manera potenciar sus capacidades. Como mencionan (Gallo y Peralta 2018) un aspecto fundamental para el desarrollo del turismo rural comunitario es la valoración del estilo de vida y de los saberes tradicionales, siendo de especial interés para el fortalecimiento de la identidad local.

Al realizar las entrevistas en enero del corriente, se pudo observar la necesidad de capacitación más profunda y con mayor llegada a más actores involucrados. No solo a lo relacionado con lo público sino también, el sector privado debe estar presente en dicho proceso de formación para el desarrollo territorial. Como menciona *Madoery 2006* los actores sociales se desenvuelven en situaciones de acción, con medios y fines diferenciados, que contribuyen a conservar o a transformar la estructura económica, a modificar las reglas de juegos, a hacer predominar sus interpretaciones. Son participantes activos que procesan información y formulan estrategias en su relación tanto con otros actores locales, como con personas e instituciones de "fuera" de lo local.

Metodología utilizada

Para nuestro proyecto general, utilizamos la metodología de tipo cualitativa, integrando técnicas como el trabajo de campo, las entrevistas en profundidad, lectura y análisis de fuentes secundarias.

A partir de allí, para el presente trabajo se llevó adelante un análisis descriptivo basado en las entrevistas realizadas a los Directores de Turismo de los municipios intervinientes, como así también a otros actores locales que participaron de las mismas. En total, fueron entrevistados los seis directores de turismo. Durante las mismas se encontraban presentes otros miembros del área en cada municipio. Esta muestra fue seleccionada por dos motivos.

En principio obtener, de primera mano, respuestas e impresiones de quienes están a cargo del sector en cada municipio, su integración con otras áreas, visiones, objetivos planteados e información específica. En segundo lugar porque, a través del proyecto,

generamos puentes de acción entre la academia y el sector público, manifestado a través de éste tipo de encuentros y entrevistas.

También se sumó la técnica de realización de encuestas de calidad destinadas a los alumnos asistentes del curso brindado por la Profesora Gabriela Magri Harsich. En total, veinte personas completaron las encuestas. Esta muestra fue seleccionada por representar a la comunidad.

De esta manera, se indagó sobre la necesidad de contar con capacitación constante a todos los actores involucrados (privados y públicos) para poder profesionalizar el área.

Es importante destacar aquí que desde el inicio de nuestro proyecto general, la idea de capacitación como proceso formativo pero también de participación social, fue guiando nuestras acciones.

Según el autor Chiavenato (2007), "La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos".

En materia turística, la capacitación adquiere características específicas ya que se plantean objetivos de profesionalización en áreas diversas que forman la infraestructura turística, como los son el alojamiento, el servicio en gastronomía, las guiadas y excursiones, entre tantas otras. Es por ello que, detectando las necesidades e inquietudes podemos generar las capacitaciones planteadas pensando en, justamente, responder a ellas y trabajarlas con los mismos actores locales, vinculando una vez más a la academia y la sociedad.

Desarrollo del proyecto

La extensión es, junto a la docencia y a la investigación, una de las tres funciones sustantivas de la Universidad.⁹⁰

Desde nuestro proyecto, trabajamos para llevar los conocimientos adquiridos al territorio y devolverle a la comunidad un poco de nuestra formación. Es la forma más institucionalizada de vinculación entre los distintos actores sociales y las actividades universitarias.⁹¹

A continuación, desarrollaremos una breve descripción de los datos obtenidos luego de la realización de encuestas en profundidad, con los responsables del área de turismo

⁹⁰ <http://www.unq.edu.ar/secciones/41-misi%C3%B3n-funciones-y-principios/>

⁹¹ <https://deya.unq.edu.ar/extension/>

de cada municipio, respecto a la capacitación de sus integrantes. Se indago sobre la formación de los integrantes del área, la jerarquía y la capacitación entre otras preguntas:

Saladillo cuenta con una Dirección de Turismo a cargo de Daniel Carnevalli, dependiente de la Secretaría de Desarrollo Local.

Daniel cuenta con experiencia previa en el municipio de Ensenada en el sector turístico y es profesor de Educación Física. Tiene a cargo a dos Licenciadas en Turismo con quienes se complementa técnicamente y pueden llevar adelante las gestiones.

En cuanto a la capacitación y formación, nos manifestó la intención de formar guías locales.

En el caso de Tapalqué, es una Secretaria de Turismo, a cargo de Lala Baciocco y dependiente del Intendente.

Cuenta con un equipo de varias personas pero específicamente tres integrantes están a cargo de las cuestiones administrativas. Entre ellas Gustavo Aguilera que es técnico y guía en turismo. El resto está en proceso de formación en áreas afines pero no específicamente en turismo.

También cuenta con un equipo de atención al público y promoción, que se encarga no solo de las actividades pertinentes, sino que también está volcada a asistir a los vecinos y sus necesidades.

En Tapalque estamos trabajando desde la Universidad, en la concreción de un Diploma de Extensión en Turismo y Desarrollo Socioeconómico Territorial, para poder seguir apuntando al desarrollo de la región.

Luego de la entrevista, nos comentaron también la falta de capacidad emprendedora por parte del grupo de feriantes locales, lo cual es otro desafío para este proyecto.

En el municipio de General Alvear, Ernesto Anido es el Director de Turismo. Ernesto es Técnico en Turismo con experiencia en agencias de viajes. Cuenta con tres personas a cargo que están siendo capacitadas por Ernesto, quien a su vez, nos manifiesta la intención de retener al personal idóneo o formado en este caso y por otra parte la necesidad de contar con profesionales del turismo.

Por otra parte, ve de suma importancia la capacitación e intercambio de ideas entre todos los colegas de los distintos municipios de la región.

El municipio de 25 de Mayo, tiene como responsable del área a Sergio "pasta" Dioguidi, quien es el Director de Turismo y promoción cultural, que depende de la Secretaría de Cultura. Cuenta con tres personas a cargo y ninguna con capacitación específica. Desde la Secretaria se articulan acciones que son pertinentes al sector turístico.

Roque Pérez tiene como Directora de Turismo a Daiana Marquez, quien es Guía de Turismo. A su vez cuenta con personal capacitado y en formación. Valeria Firrincieli, está a cargo del área de patrimonio y es Licenciada en Comunicación Social. Arcita Monzón, que trabaja directo con la dirección, es Técnica en Turismo. Además Milagros Wagner y Lia Villar, tuvieron capacitación locales en turismo, además de la participación en cursos de algunos de los integrantes de nuestro equipo en años anteriores.

A su vez, el municipio cuenta con un programa de becas para estudiantes de turismo, los cuales se están capacitando en la UNQ, UNLP y otras casas de altos estudios.

Por otra parte, desde la gestión del municipio, nos manifestaron la necesidad de capacitación en Turismo accesible⁹² además de capacitar a guías locales para darle un valor agregado a los atractivos.

Para finalizar, el municipio de *Lobos* cuenta con una Dirección de Turismo, a cargo del Licenciado en Turismo Ignacio Suarez. Cuenta con un equipo de trabajo calificado y además realiza trabajos de guías locales desde hace unos años. Es quizás el municipio más desarrollado en cuanto a las capacitaciones y muchas de sus acciones pueden servir para ser replicadas en el resto de la región.

En cuanto a las voces de los participantes de nuestra primera jornada de formación podemos decir que:

La capacitación tuvo lugar entre los meses de octubre y noviembre de 2020. Para la misma se optó por apuntar a las cuestiones más coyunturales y es por esto que avanzamos con la realización de un curso orientado a Buenas prácticas en gastronomía en el contexto de COVID 19.

Luego de realizadas las encuestas, con el primer grupo de estudiantes, llegamos a la siguiente conclusión:

En su mayoría, considera de suma importancia la realización de este tipo de cursos, creen que son indispensables para su formación no solo desde el ámbito público, sino también desde los emprendedores a pequeños empresarios y dueños de establecimientos.

Ven con grandes expectativas la realización de nuevas capacitaciones y están más que predisuestos a seguir participando en estas iniciativas.

Si bien no conocen en profundidad los objetivos del proyecto, entienden que buscamos un desarrollo regional que impacte directamente en las economías locales.

⁹² El Turismo Accesible no se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de la comunicación, sino que tiene por finalidad lograr que los entornos, productos y servicios turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad.

Respecto a la temática que les gustaría abordar, gran parte se volcó a talleres referidos al emprendedurismo, como así también a lo referido a la hospitalidad y la recepción de los visitantes. Entienden y tienen claro que para ser competitivos y brindar un servicio de excelencia, necesitan de constantes capacitación y formaciones de toda índole.

Por último, les pareció más que interesante el tema abordado (Buenas prácticas para la gestión gastronómica en tiempos de COVID-19) pero manifiestan la necesidad de realizar, además de encuentros virtuales, algunas capacitación presenciales.

Resultados

Luego del relevamiento realizado en los municipios intervinientes junto con las entrevistas y las encuestas, llegamos a la conclusión de que es sumamente importante una capacitación constante y fluida para el desarrollo endógeno de las comunidades de la región.

Para poder avanzar, entendemos que es necesario jerarquizar el área. En el caso de Tapalqué vemos que es el único municipio en donde el sector cuenta con una Secretaria. De todos modos notamos que en los municipios se fue desarrollando el turismo en los últimos seis años con excepción de Lobos que ya viene trabajando hace un tiempo más en el área.

Respecto de la capacitación, solo 25 de mayo no cuenta con ningún personal idóneo y el resto en mayor o menor medida cuenta con algún tipo de recurso capacitado.

Todos nos manifiestan la necesidad y la importancia de seguir avanzando con este tipo de proyectos y capacitaciones y en el caso de Tapalque se avanza un paso más con la concreción de un Diploma de Extensión de la Universidad.

Por otra parte, algo que quedó pendiente y que nos parece sumamente importante para todos los municipios y la región es la capacitación de guías locales que puedan brindar una mirada más local del turismo.

Tanto las voces vertidas por los actores locales de cada municipio como los asistentes a la capacitación, mostraron un notorio interés en seguir profesionalizándose, en aprender día a día y encontrar en el turismo una herramienta de crecimiento constante.

Entendemos que esta actividad es esencial y preponderante para poder empezar a pensar al turismo desde otra perspectiva mucho más avanzada.

Luego de todo lo expuestos vemos que el turismo avanza en la región y la puede posicionar como destino de cercanía en los próximos años y sobre todo, en el contexto de pandemia que estamos viviendo. El interés y la importancia que los actores locales le

están dando al turismo, nos permitirá seguir avanzando con la capacitación para poder lograr un sector cada vez más profesional con un horizonte promisorio.

Si bien encontramos marcadas diferencias en cada municipio respecto del sector turístico, encontramos que tienen en común las ganas de seguir proyectando al turismo y encontrar en él, un elemento dinamizador de sus economías locales.

El avance de la misma, nos permitirá ayudar al desarrollo emprendedor, a la profesionalización de jóvenes y de esta manera mitigar el desarraigo que sufren las comunidades rurales.

Por otra parte, creemos que la importancia del proyecto en la región, con el sello de la Universidad, proporcionará una cultura de trabajo compartida que permitirá seguir capacitando a todo el personal afín y lograr un sector cada vez más productivo.

Apuntamos a seguir avanzando con estas iniciativas que permitan el desarrollo económico local desde la autogestión de los pueblos.

En el corto plazo, debido a la situación crítica que vive nuestro país, solo podremos apuntar a la realización de cursos virtuales. Pero en un futuro no muy lejano ya pensaremos en capacitaciones bimodales, con encuentros presenciales y virtuales para poder tener una llegada directa al territorio y sus habitantes.

Referencias bibliográficas

Departamento de Economía y Administración UNQ.
<https://deya.unq.edu.ar/extension/>

Gallo, G. & Peralta, J. (2018) El turismo rural comunitario como opción al desarrollo local, en Turismo Rural Comunitario: Valoración de Saberes e Identidad Local, Pp. 9-14.

García Henche, B. (2005). Características diferenciales del producto turismo rural. *Cuadernos de Turismo*, (15), 113-134

Guzmán, M. C. V. (2017). Marco teórico para la construcción de una propuesta de turismo rural comunitario. *RIAA*, 8(1), 95-106.

Madoery, O. (2006) La formación de agentes de desarrollo desde la perspectiva endógena.

Municipalidad de Lobos. www.lobos.gob.ar

Municipalidad de General Alvear. <http://www.munialvear.gov.ar/>

Municipalidad de Saladillo. <https://www.saladillo.gob.ar/>

Municipalidad de Roque Pérez. <http://www.rperez.mun.gba.gob.ar/>

Municipalidad de 25 de mayo. <https://www.25demayo.gob.ar/>

Municipalidad de Tapalqué. <https://municipiodetapalque.gob.ar/>

OMT, Recomendaciones de la OMT sobre el turismo y desarrollo rural. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284422210>

Paz, S. (2011) El desarrollo económico de los destinos turísticos. Redes empresariales, agrupamientos y la dinámica de los eslabonamientos productivos del turismo, en *Desarrollo y gestión de destinos turísticos*, Noemí Wallingre y

Alejandro Villar (compiladores). Universidad Nacional de Quilmes, Pp. 97-123.

Universidad Nacional de Quilmes. <http://www.unq.edu.ar/index.php>

Vázquez Barquero, A. (2013) Las nuevas fuerzas del desarrollo. Antonio Bosch Editor, Pp. 6

Villar, A. (2014) La articulación horizontal en la gestión de los destinos turísticos, en *Gestión de Municipios Turísticos. Instrumentos básicos de acción*, Noemí Wallingre y Alejandro Villar (compiladores). Universidad Nacional de Quilmes, Pp. 209-223.