

Desarrollo Turístico Local

Las capacitaciones como estrategia de participación

Autora:

María Victoria Gallardo

Lic. En Hotelería y Turismo. Universidad Nacional de Quilmes.

Capacitadora externa en Secretaria de Turismo de la Provincia de Buenos Aires

victoriagallardobatista@gmail.com

Resumen:

Como joven profesional presento éste trabajo con un doble objetivo. En principio, dar a conocer mi trabajo, observaciones y apreciaciones en un ámbito académico.

En segundo lugar, y no menos importante, compartir experiencias recogidas durante el mismo. Situaciones, perfiles de asistentes y vivencias que las capacitaciones que dicto en el interior de la Provincia de Buenos Aires, me permiten haciendo una lectura en tiempo y espacio real sobre las necesidades y expectativas que las comunidades locales tienen respecto al desarrollo a partir del Turismo.

Daré a conocer ejemplos de casos reales que van camino al éxito en ésta temática gracias al rol tanto de los organismos públicos, como de la participación de la comunidad local.

Entre ellos el corredor turístico “Sierras, Termas y Lagunas”, ejemplo de cohesión territorial y en cuyas localidades los actores locales, a través de diversas capacitaciones y reuniones, toman conciencia de su función e importancia y el de toda la comunidad.

Sus localidades integrantes, así como muchas otras de nuestra provincia, tienen una historia económica y social ligada al campo y al ferrocarril, con sus características e idiosincrasias.

El Turismo, concepto y actividad ajena a ellos, llegó para “sacudir” sus estructuras, recibiendo visitantes y aprendiendo sobre recursos, patrimonio y hospitalidad.

Según mi lectura profesional, es a partir de capacitaciones reflexivas, respetuosas de la cultura, temores y propuestas, en las que el profesional se encuentra como facilitador de conocimientos e impulsor de ideas, como se puede lograr parte del desarrollo de destinos, promoviendo la participación de su comunidad de manera concreta y activa.

Texto Principal:

Para introducirnos en el tema y, a pesar de ser conceptos ampliamente estudiados y utilizados en nuestra profesión, es de gran necesidad comprender el sentido profundo de los términos Territorio, Local y Desarrollo y, a partir de allí, el papel que los actores cumplen en relación a ellos.

Estimo que el tema no se agota y que debemos pensarlo desde el dinamismo de la actividad.

Desde mi parecer son las reuniones de concientización, las capacitaciones y otras estrategias de participación las que hacen posible que el rol del actor local sea verdaderamente escuchado y forme parte del plan de acción del desarrollo turístico de su destino.

Se define “**capacitación**” al conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo o grupo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia.

Específicamente la Real Academia Española define el término como “Acción y efecto de capacitar”, y, a su vez define capacitar como Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo.

Vemos aquí un doble objetivo que podemos cumplir con las acciones de capacitación.

Por un lado, un objetivo explícito como brindar y adquirir conocimientos, técnicas, herramientas y actualización temática.

Y, por el otro, un objetivo implícito, que es el de otorgarle voz a los actores locales, mediante un espacio compartido y de encuentro, participando desde un rol activo tanto de los conocimientos ofrecidos como de su propio desarrollo y el de su localidad.

En éste punto y ;para abordar cualquier temática y, más aun la relacionada al desarrollo de un destino turístico y el rol que cumple su comunidad y la identidad de ésta, debemos definir los conceptos que sustentan su análisis.

En primer lugar, **Territorio**, como cualquier porción del planeta con la cual algo o alguien se identifica.

También se lo observa como lugar de creación de recursos, espacio de promoción, y, en suma portador de aspectos simbólicos culturales e históricos, cuyos principales protagonistas son los residentes locales, como comunidad.

Así la identidad, la cultura, el patrimonio y el territorio son conceptos relacionados íntimamente cuando se pretende conocer y analizar un destino turístico.

Luego debemos definir la **Patrimonialización** como proceso voluntario de incorporación de valores socialmente construidos, contenidos en el espacio-tiempo de una sociedad en particular y forma parte de los procesos de territorialización.

También debemos comprender, entre los conceptos que sustentan el presente trabajo, a la **Identidad**, que se define a partir de la pertenencia a un espacio. Es así como observamos que el territorio contribuye a la creación de la identidad de quienes en él habitan.

Ejemplos de ello reconocemos a lo largo de nuestro país y, en particular, en la Provincia de Buenos Aires, en cuyos destinos encontramos colonias, grupos de pertenencia, identidad criolla y de inmigrantes europeos, visto en múltiples actividades relacionadas al Turismo, como la Gastronomía regional, las tareas relacionadas al campo y una particular forma de mostrar su sentido de la Hospitalidad, cualidades identitarias muy buscadas por visitantes a nivel nacional como internacional.

En cuanto a la definición de **Destinos** y, entrando ya en la especificidad del tema, la Organización Mundial del Turismo establece una serie de requisitos para identificar un Destino turístico:

“Espacio físico donde el visitante permanece y consume al menos una noche. Incluye diversos tipos de productos, servicios y atractivos dentro de un radio de influencia de un día de ida y regreso.

Tiene un límite físico y administrativo que define su administración. Su imagen y percepción determina su competitividad en el mercado. Incluyen distintos grupos de interés, incluyendo la comunidad local. Puede conformar destinos más amplios (OMT, 2002)

Especial mención merece el concepto de **Desarrollo**, no ya como crecimiento en términos económicos si no como crecimiento en términos sociales y culturales. Es así como Sergio Boisier, afirma que existe una verdadera polisemia en torno del desarrollo, con multiplicidad de significados, como el territorial, el regional, el local, endógeno, sustentable y el desarrollo humano.

En términos del autor, encontramos al desarrollo territorial como la más amplia acepción de desarrollo. Luego, el desarrollo regional como un proceso de cambio estructural localizado y asociado al progreso de su comunidad. Es interesante en éste

punto mencionar la definición que expone el autor sobre el término región, como “un territorio organizado que contiene (...) los factores de su propio con total independencia de la escala”⁹

Al ser lo local un concepto relativo a un espacio más amplio, su desarrollo implica o se deduce del regional, pero con un acento más marcado en la comunidad. Si identidad, sinergia y hospitalidad le confieren la potencialidad de desarrollarse, a través del turismo, en un destino.

En principio reconocemos que para manejar eficazmente el desarrollo de un destino es de vital importancia y necesidad la articulación entre entidades públicas y privadas.

Entre las primeras podemos mencionar a los Municipios y sus Direcciones de Turismo, otros organismos de gobierno y hasta educativas, como las escuelas y centros de formación profesional.

Entre las segundas encontramos las Asociaciones y Cámaras de Hoteles y Restaurantes, de Agentes de viajes y demás relacionados a la actividad empresarial en relación al Turismo (aunque dejando abierta la posibilidad de incluir otras relacionadas indirectamente como asociaciones de comercio e industria).

Con ésta cooperación público-privada los destinos definen políticas y estrategias con respecto al funcionamiento de sus emprendimientos turísticos.

Es por ello que es necesario contar con el apoyo y conocimiento de profesionales en la materia para que el trabajo sea verdaderamente útil para la localidad.

Es el Turismo como actividad económica y social, uno de los caminos que puede tomar una comunidad que pretende un desarrollo local integrando su destino, recursos, atractivos, patrimonios y la suma de sus actores.

Desde allí sabemos que es la **Comunidad Local** el motor que impulsa o, en su defecto, retrae, todos emprendimientos, estrategias y políticas relacionadas a la gestión del desarrollo de su destino.

Entonces ¿Dónde ubicamos a la comunidad local? ¿Dentro de los organismos, de los emprendedores o donde?

En todo destino turístico encontramos varios grupos de actores:

- Los profesionales
- Los organismos
- Los turistas
- La comunidad

Es por ello que el “Turismo como practica social materializada en los destinos turísticos, origina una multiplicidad de relaciones a partir de las diversas interrelaciones (...)”¹⁰

Asumo que es la comunidad receptora la que debería estar permanentemente ligada a los proyectos, políticas y formas de asumir el turismo en su destino ya que si es una actividad impuesta, suceden situaciones de desnaturalización y hasta de etnocentrismo, entre otras, ya que es su territorio y su cultura la que se “ofrece” al visitante.

⁹ Boisier, Sergio. Desarrollo (Local?) ¿De qué estamos hablando?, Stgo. De Chile, 1999

¹⁰ Rodríguez, Daniela y otros. Turismo y Cultura. Anuario de Estudios en Turismo. Neuquén, 2011.

Solo mencionaré, en relación a lo expuesto, la necesidad de comprender la existencia de redes de anfitriones-visitantes-espacio-tiempo-cultura, mostrando la importancia que la comunidad, precisamente anfitriona, tiene en el desarrollo de su destino.

Esto se fundamenta en el hecho de que son los locales quienes forman y muestran al visitante su identidad cultural, resultado de su patrimonio, idiosincrasia, historia y espacio territorial con la impronta que éste sella en sus habitantes.

El autor Pedro Pirez afirma que los actores sociales son las unidades reales de acción de la sociedad. De ésta forma define a los “actores locales” como los sujetos (individuales o colectivos) cuyo comportamiento se determina en función de una lógica local y/o determina los procesos locales.¹¹

Es importante en éste punto establecer como prioridad en materia de desarrollo turístico una **planificación estratégica participativa**, contando con proyectos nacidos desde la conciencia y la valorización del rol de los actores locales.

Una vez más vemos que la consolidación del trabajo vinculado entre profesionales, organismos y la comunidad es la forma más positiva y profunda de generar un desarrollo turístico perdurable.

Sumado a ello es necesario reconocer que, como actividad dinámica y en constante cambio, es el turista quien demanda nuevas formas de alojamiento, de actividades y, en suma de nuevos tipos de turismo, entre los cuales el turismo cultural, el gastronómico y todo lo referido a la identidad de la comunidad local es tendencia.

Como menciona Roberto Bustos Cara “el Turismo, aun siendo una actividad de desarrollo limitado en el sudoeste de la Provincia de Buenos Aires, está impulsando el mayor esfuerzo por producir referencias identitarias colectivas de base territorial.”¹²

En éste punto es positivo mencionar el **corredor turístico “Sierras, Termas y Lagunas”**, ejemplo de cohesión territorial y en cuyas localidades los actores locales, a través de diversas capacitaciones y reuniones, toman conciencia de su función e importancia y el de toda la comunidad.

El mismo está compuesto por las localidades de Guaminí, Puan, Carhué (Adolfo Alsina), Villarino y Tornquist. Cada una de ellas posee atractivos que se complementan para formar una opción integral para el visitante. Sumado a ello, todas tienen una historia e identidad cultural integradas por inmigrantes españoles, italianos, alemanes sumados a la vida del campo y nuestra tradición nacional.

En la actualidad se encuentra transitando la etapa del Ciclo de Vida de los Destinos Turísticos entre el involucramiento (la población local comienza a advertir la potencialidad económica del turismo) y el desarrollo, con presencia en medios, concreción de emprendimientos turísticos y difusión como parte de la oferta turística de la provincia y del país.

Estimo que en breve comenzaran a transitar la etapa de consolidación en la que el turismo se afianza como la principal actividad económica de la localidad. Veremos los resultados y la reorientación o consecución luego de éste primer receso invernal, como prueba que medirá su estacionalidad (con la cual se quiere romper gracias a la variedad de opciones y atractivos que ofrece) y a la respuesta de los visitantes así como también de la comunidad local.

La decisión de trabajar de modo alineado, potenciando las fortalezas de cada distrito y creando circuitos específicos o rutas turísticas con escenarios comunes, es una

¹¹ Pirez, Pedro. Actores sociales y gestión de la ciudad. Revista Ciudades nro. 28. México, 1995.

¹² Bustos Cara, Roberto. Geografía de las representaciones. II Jornadas Interdisciplinarias. Bahía Bca.,2002

tendencia consolidada en el mundo, y que también se ha instalado en los distintos destinos de nuestro país. El sector privado de cada una de las regiones que integran el Corredor Turístico “Sierras, termas y Lagunas” se verá beneficiado por la iniciativa que ya es un hecho, y además ofrecerá todo el apoyo y esfuerzo necesario para acompañar el crecimiento y promoción de esta nueva alternativa en la provincia de Buenos Aires.

La finalidad de esta modalidad de asociativismo, se agregó, es “proponer una oferta basada en destinos con diversidad de recursos pero complementarios en su oferta”.

El corredor, que nació en diciembre de 2012 cuando los intendentes de los cinco destinos, junto con el secretario de Turismo de la provincia, Ignacio Crotto, firmaron el convenio de reciprocidad, cuenta con productos únicos para la provincia como las Termas de Carhué y el Lago Epecuén; las lagunas Chasicó y Cochicó, así como también las sierras de la Ventana, una verdadera curiosidad de la naturaleza.

Se materializa, como vemos, el concepto de territorio como espacio con sentido, también definido por Bustos Cara.

También encontramos en éste corredor, la puesta en práctica de la nodalidad turística como opción estratégica de desarrollo turístico sustentable en el interior bonaerense.¹³

Volvemos aquí a la afirmación de que es imprescindible la articulación entre los organismos públicos y privados con un rol activo y determinante de la comunidad anfitriona para llevar a cabo los objetivos y emprendimientos que el turismo promueve.

Es por ello que desde la Secretaria de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, se llevan a cabo una serie de capacitaciones en las que las comunidad obtiene conocimientos técnicos sobre distintas facetas de la atención al turista pero también son un espacio de participación en el que se escuchan opiniones y se responden cuestiones relativas a la cotidianeidad del turismo como actividad socio-económica y de los impactos, positivos y negativos que tiene sobre el destino, así como también se proponen emprendimientos para mejorar la competitividad del mismo.

Aquí se inserta también el tema relacionado a la sustentabilidad y la participación de los actores en la gestión para un desarrollo basado en ésta premisa.

Su identificación y análisis cuanti y cualitativo se encuentra entre las primeras etapas de un proceso de materialización de acciones de gestión orientadas al desarrollo sustentable.¹⁴

Según la World Conservation Union, el **desarrollo sustentable** es “el proceso que permite el desarrollo sin degradar o agotar los recursos que hacen posible el mismo desarrollo”.

Podemos definirlo como un modelo de desarrollo económico diseñado para:

- Mejorar la calidad de vida de la población local
- Proveer mayor calidad de experiencia para el visitante

- Mantener la calidad del medio ambiente
- Lograr niveles de rentabilidad económica para los residentes locales¹⁵

Una vez más, vemos el factor fundamental en manos de la comunidad local para concretar éstos y otros procesos, para lo cual es indispensable una labor de campo

¹³ Mantero, Juan Carlos. Del Turismo del territorio interior al turismo de nodalidades. Revista Aportes. Mar del Plata, 2005.

¹⁴ Dourojeanni, Axel. Procedimientos de gestión para el desarrollo sustentable. Stgo. De Chile, 2000.

¹⁵ Manual de emprendedores turísticos. Ministerio de Turismo de Argentina, 2008.

relacionada a la participación de la misma, junto a los organismos y profesionales que trabajan en pos del desarrollo turístico local.

Sería imposible pensar en turismo desde una perspectiva global, holística sin considerar a todos los elementos que integran dicha actividad.

Esto incluye, indiscutiblemente, a la comunidad receptora. Históricamente y, desde el abordaje académico, ha sido reconocida como un elemento fundamental en el desarrollo turístico. Es hora de valorar e incorporar a la comunidad en los procesos de planificación y gestión de destinos, no solo como consultores o como emprendedores de servicios relacionados, si no también, y más importante aún, como anfitriones desde el punto de vista más enriquecedor. Desde su cultura, su hospitalidad y su identidad, factor totalizador de los demás.

Como profesionales reconocemos que la planificación del turismo es totalmente necesaria para el desarrollo y gestión exitosa del turismo. Exitosa en términos económicos (su rentabilidad para la comunidad) pero también social (como refuerzo de lazos e intercambios positivos con los visitantes).

La planificación con base en el territorio local y la comunidad se orienta a atender su realidad, demandas, intereses y necesidades.

Para ello es fundamental la participación concreta de los residentes locales, a través de diversas estrategias, como las capacitaciones, las reuniones con formadores de opinión locales, las jornadas de intercambio y trabajo con miembros de organismos públicos y privadas. En definitiva, un **trabajo de campo con y para la comunidad**, como queda expuesto en las siguientes imágenes:



Colonia Santa María. "Comunidad Receptora"



Saldungaray. “Comunidad Receptora”



Guaminí. “Atención al Cliente” (Hotelería)



Villarino y Tornquist. “Atención al Cliente” (Hotelería)



Villarino. "Atención al Cliente" (Gastronomía)

Bibliografía

Boisier, Sergio. **Desarrollo (Local?) ¿De qué estamos hablando?**, Stgo. De Chile, 1999

Bustos Cara, Roberto. **Geografía de las representaciones**. II Jornadas Interdisciplinarias. Bahía Bca., 2002

Dourojeanni, Axel. **Procedimientos de gestión para el desarrollo sustentable**. Stgo. De Chile, 2000.

Manual de emprendedores turísticos. Ministerio de Turismo de Argentina, 2008.

Pirez, Pedro. **Actores sociales y gestión de la ciudad**. Revista Ciudades nro. 28. México, 1995.

Rodríguez, Daniela y otros. **Turismo y Cultura**. Anuario de Estudios en Turismo. Neuquén, 2011

Páginas web:

www.rae.es

www.turismo.gba.gov.ar

www.omt.com