

[GESTIÓN AMBIENTAL SOSTENIBLE]

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN PARA EL TURISMO SOSTENIBLE

MSc. Tania Vargas Fernández

Departamento de Ingeniería Industrial. Universidad de Pinar del Río

Dra. Deysi Alfonso Porraspita

GEDELTUR. Universidad de Pinar del Río

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo diseñar un sistema para la gestión de la capacitación de los principales actores del turismo, enfocado hacia el aprendizaje continuo, que contribuya al desarrollo turístico sostenible de una localidad. Además de este propósito principal se define por primera vez un nuevo concepto, denominado "Localidad que aprende para el turismo sostenible", el cual tiene su base en la estrecha interrelación entre los diferentes actores locales en el desarrollo de procesos de aprendizaje, que conduzca al incremento de las competencias de los recursos humanos y al establecimiento de actuaciones de compromiso con la sociedad.

PALABRAS CLAVE

Capacitación, turismo sostenible, localidad que aprende

MANAGEMENT SYSTEM OF TRAINING FOR THE SUSTAINABLE TOURISM

ABSTRACT

This paper aims to design a system to manage the training of key actors in the tourism, focused on continuous learning, which contributes to sustainable tourism development in a locality. In addition to this primary purpose is defined for the first time a new concept, called "Learning region for sustainable tourism", which is based on the close interrelationship between the different local actors in the development of learning processes, leading to increase skills of human resources and the establishment of measures of commitment to society.

KEY WORDS

Training, sustainable tourism, learning region

INTRODUCCIÓN

Desde hace más de dos décadas se viene planteando en disímiles escenarios que el desarrollo sostenible es la única alternativa presente y viable a la salvaguardia de la humanidad, lo cual constituye una cuestión de ética con la naturaleza y el ser humano, donde la responsabilidad y la conciencia social juegan un rol fundamental para contribuir a una gestión racional hacia el acercamiento a esa sostenibilidad.

La actividad turística no está exenta de este planteamiento, pues si bien ha generado crecimientos económicos significativos, al mismo tiempo ha ocasionado severos impactos para el medio ambiente. Según Lemaistre (2007), el turismo sostenible es un concepto aplicable a todas las formas de turismo y en todo tipo de destinos, tendiente al uso óptimo de los recursos naturales, al respeto de la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas y a la viabilidad económica y repartición equitativa de los beneficios.

En este contexto, la capacitación de los actores locales que influyen en el turismo constituye una vía para el desarrollo de conocimientos, habilidades y valores afines a su sostenibilidad, que garanticen el desarrollo armonioso de las organizaciones con el entorno donde actúan.

Ya hoy no es novedad decir que la ventaja competitiva básica de las empresas radicará cada vez más en el nivel de preparación y gestión de sus recursos humanos; y en esa afirmación hay que reconocer que el resultado de la preparación, es decir, la competencia de las personas, es su corazón o esencia (Cuesta, 2010).

Por tal razón, hay que tener en cuenta que los procesos de capacitación de los líderes locales no solamente conforman un soporte instrumental para el éxito o desarrollo del trabajo que realizan en sus diferentes territorios, sino que deben ser vistos como base fundamental de la sostenibilidad de los procesos de cambio y/o desarrollo que implementan. De acuerdo con Mirabal (2005), en la medida que los actores locales profundicen y amplíen el espectro de herramientas y conocimientos para ponerlos en función de su accionar diario con las comunidades y de la gobernabilidad, con énfasis en la multiplicación de las acciones prácticas y los aprendizajes, será posible que los procesos no desaparezcan y que evolucionen de acuerdo a las necesidades y posibilidades reales de cada lugar.

En este sentido, el presente trabajo tiene como objetivo elaborar un sistema para gestionar la capacitación de los principales actores del turismo, enfocado hacia el aprendizaje continuo, que contribuya al desarrollo turístico sostenible de la localidad de Viñales, Pinar del Río.

Las nuevas propuestas se han fundamentado a través de la aplicación de diferentes instrumentos, a saber: análisis documental, entrevista, encuestas (dos), entre otros. Para el procesamiento y análisis de la información obtenida se utilizó el programa estadístico SPSS, versión 15.0 (2006).

2. LOCALIDAD QUE APRENDE PARA EL TURISMO SOSTENIBLE

El modelo de región que aprende, asume que los actores regionales se organizarán autónomamente y que llevarán la responsabilidad integral para el desarrollo regional (Hájková y Hájek, 2009). Corresponde entonces a los actores emprender acciones dirigidas al desarrollo de su localidad; de ahí el interés y la voluntad que deben poner para conseguir tal propósito.

En el contexto de la actividad turística y teniendo en cuenta que esta debe alcanzar el modelo de sostenibilidad, los actores o agentes involucrados en dicha actividad desarrollarán procesos de aprendizaje en torno a esta temática, donde prime la transferencia de conocimientos y habilidades, no solo desde la perspectiva intraorganizacional, ya sea, al nivel individual, grupal u organizacional; sino también en un marco más amplio, el aprendizaje interorganizacional, en el cual el estrecho vínculo entre todas las organizaciones, la cooperación, el intercambio y la comunicación, se conviertan en herramientas que tributen al acercamiento a un modelo de turismo sostenible en los territorios; teniendo como base el hecho de que “la organización que aprende minimiza los límites organizacionales” (James, 2003).

Como dijieran Farrell y Twining-Ward (2005), “la sostenibilidad debe concebirse como un proceso de transición y aprendizaje” y “como un movimiento, en lugar de una meta estática” (Lee, 2001). En este sentido, la sostenibilidad requiere una serie de acciones de preparación que permitan lograr la adecuada conciencia y sensibilización en las personas, para lo cual es esencial que se promuevan procesos de colaboración y aprendizaje continuo, tanto en un nivel organizacional como regional o local.

Lo anterior conduce a la enunciación de un nuevo término, denominado “Localidad que aprende para el turismo sostenible”. Las autoras de este trabajo lo definen como “el conjunto de actores locales de mayor influencia en la actividad turística interrelacionados entre sí, que desarrollan procesos de aprendizaje de manera sistémica y continua, transformándose continuamente a partir de la potenciación de sus recursos humanos, lo cual conduce al incremento de sus competencias en torno a la sostenibilidad turística y al establecimiento de actuaciones de compromiso con la sociedad, permitiendo la creación de una infraestructura humana local que facilite el flujo de conocimientos, ideas y aprendizajes”.

Se trata de asumir la localidad como una organización que aprende para el logro del turismo sostenible, donde los actores que influyen en esta actividad, desde los procesos de capacitación que gestionan en sus organizaciones, actúen de manera cooperada e integrada; intercambiando conocimientos y experiencias para tributar a tal propósito. Además del aprendizaje organizacional se aspira lograr, como resultado de la colaboración, un aprendizaje interorganizacional y local, que permita la creación de unos stocks de conocimientos comunes, así como la mejora de su coordinación y el desarrollo de sus tareas de forma conjunta.

Se plantea la nueva definición propuesta como un desafío para la sostenibilidad, partiendo de que cada actor que compone esa localidad de aprendizaje para el turismo sostenible, ofrece y recibe información sobre la forma de trabajar del resto, sobre la forma en que han resuelto ciertos problemas, sobre cómo desarrollan los procesos de aprendizaje y sobre qué valores en torno a la sostenibilidad de la actividad turística comparten; convirtiendo los saberes organizacionales en saberes compartidos por todas las organizaciones y constituyendo espacios en los que se propicia el aprendizaje, tanto individual como colectivo, generando por tanto, conocimiento.

3. DIAGNÓSTICO DE LA ZONA TURÍSTICA VIÑALES

Situado en la más occidental de las provincias cubanas, Viñales forma parte de la Cordillera de los Órganos, una de las cinco regiones orográficas naturales en las que se divide el país. En el año 1999, la UNESCO le concedió el carácter de Paisaje Cultural de la Humanidad y es Monumento Nacional desde el año 1979.

Para la investigación se tuvieron en cuenta del total de organizaciones de Viñales, esencialmente las de mayor influencia en la actividad turística, debido a que estas constituyen la base del desarrollo local, por tanto juegan un papel decisivo en lo relacionado con el desarrollo turístico del territorio, como dinamizadoras de la actividad.

El procedimiento utilizado en el diagnóstico tuvo en cuenta la siguiente secuencia de pasos: (1) selección de los actores de mayor influencia en la actividad turística de la localidad, (2) cálculo del tamaño muestral, (3) diseño de los instrumentos de diagnóstico, (4) aplicación de una prueba piloto, (5) rediseño de los instrumentos de diagnóstico, (6) aplicación de los instrumentos, (7) análisis descriptivo y (8) valoración de los resultados.

Se seleccionaron 28 organizaciones como población objeto de estudio. Para determinar el tamaño muestral se utilizó un muestreo aleatorio simple (MAS), con un error absoluto máximo tolerado (δ) de 0.05 y un nivel de confianza del 95%. El tamaño muestral necesario es aproximadamente 25, de acuerdo con el procedimiento de cálculo utilizado por Santos *et al.* (2003).

Los principales argumentos que justifican la necesidad de aplicar el sistema propuesto en el trabajo, están en los resultados de los instrumentos utilizados en el diagnóstico (análisis documental, entrevista, encuestas, entre otros), los cuales ratifican la brecha existente entre los conocimientos y habilidades que poseen los directivos y trabajadores de las organizaciones vinculadas a la actividad turística en la actualidad y aquellos que se requieren desarrollar, para contribuir a la aproximación con un modelo turístico sostenible.

La relación de los mismos se ofrece a continuación:

- Los planes de capacitación de las organizaciones no tienen en cuenta temas de sostenibilidad, lo cual limita en gran medida los conocimientos que puedan tener los miembros de las organizaciones.
- La capacitación no constituye la vía para preparar a las personas para el futuro, sino que se centra en los problemas del momento, lo que limita sus posibilidades de reaccionar ante los constantes cambios del entorno.
- No existe en las diferentes organizaciones del territorio un consenso generalizado del término "turismo sostenible", sino que cada cual expresa al respecto lo que atañe a su propia organización, lo que constituye una limitante para el acercamiento al paradigma del turismo sostenible en la localidad.
- Desconocimiento casi total del enfoque de "organización que aprende", como vía para lograr una mejor gestión de las organizaciones, lo cual reduce las posibilidades para emprender el turismo sostenible en la zona.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN PARA EL TURISMO SOSTENIBLE

Como fue expresado en el apartado dos, la localidad que aprende para el turismo sostenible se plantea como una red de conocimiento a escala local, donde el intercambio de saberes y experiencias constituye un factor clave para el acercamiento al modelo de turismo sostenible.

Por tal razón, los principios en los que se basa el sistema propuesto son:

- La participación activa y el compromiso de los actores locales hacia el aprendizaje, logrando su implicación en ese proceso.

- Los actores locales deben actuar en sistema, generando sinergias a partir de su integración y coordinación.
- La localidad como gestora de su propio aprendizaje y conocimiento y transformándose continuamente.
- La interacción entre los actores implica intercambio de información, conocimientos y experiencias basados en la honestidad y la comunicación abierta.
- La autorreflexión, mediante el trabajo grupal y la discusión colectiva de todos los directivos de las entidades vinculadas a la actividad turística, para la aprehensión y desarrollo de las competencias que demanda la localidad que aprende para el turismo sostenible.
- Que la implementación del sistema se considere como un proceso continuo de desarrollo de las competencias para el logro de un turismo sostenible, por parte de todos los implicados.
- Desarrollar un seguimiento y evaluación constante de los impactos que se produzcan en el desarrollo de las competencias de los implicados, con el propósito de introducir las medidas preventivas y correctoras, para lograr el acercamiento al modelo turístico sostenible.

Las autoras consideran que se debe partir de determinadas premisas para la implementación del sistema propuesto en el trabajo, a saber:

- Que el turismo constituya una de las actividades económicas principales de la localidad.
- La disposición y el compromiso de los actores locales para el aprendizaje acerca del turismo sostenible.
- Que la localidad sea reconocida como una zona con potencialidades para el turismo sostenible.

El análisis de las diferentes definiciones de sistema, permitieron formular una concepción acerca del sistema que se propone en este trabajo, el cual es entendido como una representación de las relaciones que se establecen entre los diferentes subsistemas y elementos de un sistema de gestión de la capacitación; conformando un todo ordenado y coherente para el logro de un objetivo concreto y cuyo carácter continuo favorece la asunción de la localidad que aprende para el turismo sostenible.

Para una mejor comprensión del sistema en cuestión, se inicia su presentación con una explicación de sus componentes estructurales:

I. Objetivo general del sistema:

Desarrollar las competencias para el turismo sostenible, a través de la actualización y/o perfeccionamiento de los conocimientos, habilidades, actitudes y valores sobre elementos conceptuales, normativos, metodológicos y de aplicación práctica relacionados con la sostenibilidad de la actividad turística, de manera que se promueva y fomente una cultura y conciencia ambientales.

II. Objeto del sistema:

Los directivos y trabajadores de las organizaciones de mayor influencia en la actividad turística, que con la preparación adquirida a partir de los procesos de capacitación y a través del intercambio de saberes y experiencias en el plano intra e interorganizacional que demanda la localidad que aprende para el turismo sostenible; puedan contribuir al acercamiento a este paradigma.

III. Responsable de la implementación y control del sistema:

El sistema propuesto debe complementarse con la estrategia municipal de preparación y superación de cuadros y reservas y tributar al cumplimiento de la estrategia ambiental. De este modo, el responsable de su implementación y control, será el Consejo de la Administración Municipal (CAM), por ser la máxima autoridad ejecutiva, junto al Centro Universitario Municipal (CUM), apoyados en una comisión de trabajo creada para este fin: el Comité de Aprendizaje Permanente para el Turismo Sostenible (CAPTS).

IV. Subsistemas (se diagrama en 4 subsistemas interrelacionados entre sí)

Subsistema I: Fomento de la organización que aprende

Definición: Constituye un proceso de aprehensión de la organización que aprende como enfoque de gestión del aprendizaje para el logro del turismo sostenible.

Objetivo particular: Promover el enfoque de organización que aprende entre los miembros de la organización y entre las organizaciones, vinculando el aprendizaje al logro del turismo sostenible.

Elementos: Enfoque de organización que aprende

Una organización que aprende es aquella donde los recursos humanos utilizan su capacidad para elevar el nivel de competitividad de la organización. Para ello, analizan los problemas no solo desde la perspectiva de sus puestos de trabajo, sino que visualizan la organización como un todo, donde cada uno aporta y aprende de la experiencia colectiva para mejorar o cambiar los resultados; a la vez que se sienten comprometidos con la empresa y sus aspiraciones son afines a los objetivos de ésta.

Esta etapa del sistema surge como resultado de los instrumentos aplicados en la investigación, los cuales arrojaron el desconocimiento por parte de directivos y trabajadores sobre este enfoque. Con el desarrollo de esta etapa se pretende crear una cultura de aprendizaje a los distintos niveles por donde transita este proceso, de manera que todos se sientan parte del mismo y pueda servir de punto de partida para el desarrollo de procesos de capacitación sobre los elementos esenciales del turismo sostenible.

Subsistema II: Preparación o acondicionamiento

Definición: Constituye un proceso sistemático de recopilación de la información y los recursos necesarios para la elaboración del plan de capacitación.

Objetivo particular: Crear las condiciones necesarias para la futura implementación del plan de capacitación, determinando las necesidades de aprendizaje, así como los recursos necesarios para la obtención de resultados satisfactorios.

Elementos: Información (DNA) y recursos

Información (DNA)

El diagnóstico de necesidades de aprendizaje (DNA) constituye la base para la formulación de los objetivos y el diseño de los planes de capacitación, al desarrollar una investigación donde se detectan las necesidades del individuo, del grupo, de la organización y de la localidad en su conjunto. Su objetivo es investigar las necesidades reales y prioritarias que una organización debe satisfacer, traduciendo éstas en conocimientos, habilidades y aptitudes que deberán ser retomadas, desarrolladas o modificadas para mejorar la calidad del trabajo y tributar a la aproximación del modelo de sostenibilidad turística al que se aspira.

Recursos

Se tienen en cuenta los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para la ejecución de la capacitación. Un aspecto esencial en este elemento es el tiempo, pues en ocasiones no se dedica el suficiente para emprender un proceso de capacitación, por otorgársele prioridad a otras cuestiones organizacionales. Por tanto, a la hora de proyectar un plan de capacitación, es vital establecer los períodos requeridos para su implementación y así lograr la implicación y el compromiso de los involucrados.

Subsistema III: Planificación y organización

Definición: Proceso que comprende la elaboración del plan de capacitación, incluyendo la proyección de objetivos a alcanzar, así como la organización del proceso que garantice el cumplimiento de lo establecido.

Objetivo particular: Elaborar el plan de capacitación enfocado hacia el aprendizaje continuo, teniendo en cuenta además la organización del proceso que garantice el cumplimiento de los objetivos.

Elementos: Planificación de la capacitación y organización del proceso.

Planificación de la capacitación

Debe partir de los objetivos organizacionales y de la estrategia de desarrollo del municipio, seleccionando las acciones más apropiadas para atender cada necesidad y de esta forma contribuir al desarrollo turístico sostenible de la localidad.

El plan tendrá en cuenta las expectativas y motivaciones de los trabajadores, comprendiendo los tipos de acciones de capacitación a realizar, el modo a utilizar para dar cumplimiento a las acciones, la fecha de inicio y terminación de cada acción y la cantidad de participantes. En este punto, se debe responder esencialmente a los siguientes cuestionamientos: ¿para qué capacitar?, ¿en qué capacitar?, ¿quién capacita?, ¿con qué capacita?, ¿quién debe ser capacitado?, ¿dónde capacitar?, entre otras.

Organización del proceso

En la etapa de organización se plantea cómo hacer, qué elementos y condiciones son necesarias para el cumplimiento de los objetivos y cómo combinar esos elementos para el logro del resultado propuesto.

Este componente del sistema incluye la asignación de la autoridad y los recursos entre los encargados de la ejecución del proceso, jugando un papel esencial el CAM, apoyado en el CAPTS; así como contando con la colaboración del CUM, como organismo encargado de la superación en el territorio.

Subsistema IV: Implementación y control

Definición: Proceso de ejecución de los planes de capacitación, así como su control por parte del CAM, de manera que las actividades realizadas se ajusten a las planificadas.

Objetivo particular: Garantizar la ejecución del plan de capacitación enfocado hacia el aprendizaje continuo, así como su seguimiento y evaluación.

Elementos: Ejecución del plan de capacitación y control del proceso (evaluación)

Ejecución del plan de capacitación

Se traduce en la intervención especializada que tiene por objeto facilitar el aprendizaje de nuevas habilidades, actitudes y conocimientos a los directivos y trabajadores, a fin de que estos contribuyen con su mejor desempeño al cumplimiento de los objetivos organizacionales y del desarrollo turístico sostenible de la localidad.

Deben tenerse en cuenta aspectos como la motivación, tanto de los capacitados como de los que imparten

la capacitación, pues mientras mayor sea el interés puesto en el proceso, en mejor medida se aprovecharán los contenidos impartidos y de igual manera se pondrán en práctica.

Control del proceso (evaluación)

En esta etapa del sistema, se establece el grado de éxito o fracaso que logró el diseño y la formulación del proyecto de capacitación. Un proyecto puede no producir los resultados que se esperan por razones o factores no controlados en cualquiera de las etapas anteriores a su ejecución.

Resulta significativo destacar la interacción de este elemento del modelo con el resto de los elementos pertenecientes a los subsistemas anteriormente expuestos. La evaluación, como parte del control que se realiza, está presente no solo al final del proceso, sino también desde que se determinan las necesidades de aprendizaje y durante la ejecución del propio proceso; de modo que puedan detectarse aquellos aspectos que limiten el logro de los objetivos y tomar las medidas para solucionarlos.

Resulta significativo acotar que la capacitación continua es el sustento esencial de la organización que aprende, lo cual adquiere mayor relevancia en la presente investigación. Un sistema de gestión de la capacitación dirigido al logro del turismo sostenible, que se desarrolle de manera permanente, constituye el soporte fundamental de la localidad que aprende para el turismo sostenible, en su necesario y constante proceso de cambio; hasta el punto que sea considerada como localidad de aprendizaje permanente, donde los implicados reconozcan la importancia del trabajo en equipo y la transferencia de conocimientos como base para tal propósito y actúen de manera coordinada para lograr el acercamiento al paradigma de la sostenibilidad.

5. CONCLUSIONES

- El estudio bibliográfico realizado conduce a pensar que para contribuir al acercamiento a un modelo de turismo sostenible es necesario desarrollar procesos de aprendizaje a escala local, enmarcados en un nuevo tipo de organización que aprende, al que las autoras denominan “Localidad que aprende para el turismo sostenible”.
- La realización del diagnóstico del proceso de capacitación en la localidad de Viñales determinó que los conocimientos adquiridos por los directivos y trabajadores de las organizaciones seleccionadas, acerca de un grupo de aspectos asociados al turismo sostenible son escasos, lo que incide negativamente en la aplicación del paradigma de la sostenibilidad.
- El sistema de gestión de la capacitación para el turismo sostenible estructurado en cuatro subsistemas y siete elementos relacionados entre sí, contribuye al desarrollo de competencias en cuanto a temas de sostenibilidad turística y a la necesaria integración de los actores locales.

BIBLIOGRAFÍA

Cuesta Santos, A. 2010. *Tecnología de Gestión de Recursos Humanos*. (3ra. ed. corregida y ampliada). La Habana: Editorial Félix Varela y Academia. 377 p.

Farrell, B. y Twining-Ward, L. 2005. Seven steps towards sustainability: Tourism in the context of new knowledge. *Journal of Sustainable Tourism*, Vol. 13, No. 2, p. 109-122.

Hájková, V. y Hájek, P. 2009. Learning regions identification by unsupervised methods. 3rd Central European Conference in Regional Science-CERS.

- James, C. R. 2003. Designing learning organizations. *Organizational Dynamics*, Vol. 32, No.1, p. 46-61.
- Lee, K. F. 2001. Sustainable tourism destinations: The importance of cleaner production. *Journal of Cleaner Production*, Vol. 9. p. 313-323.
- Lemaistre, P. 2007. Sostenibilidad en establecimientos hoteleros: visión global y actividades de la OMT. I Congreso Internacional de Gestión Sostenible en establecimientos hoteleros.
- Mirabal Patterson, A. 2006. La capacitación de los actores locales y el desarrollo local. En Guzón Camporredondo, A. Desarrollo local en Cuba: retos y perspectivas. La Habana: Editorial Academia: 360 p.
- Santos, J., Muñoz, A., Juez, P. y Cortiñas, P. 2003. Diseño de encuestas para estudios de mercado. Técnicas de muestreo y análisis multivariante. Madrid: Ed. Centro de Estudios Ramón Areces,. 708 p.
- Vidal Salazar, M. D. 2009. Formación medioambiental y aprendizaje organizativo: análisis de su influencia en el desarrollo de estrategias medioambientales proactivas. Granada. 425 h. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Económicas. Universidad de Granada.

R-26/5/12

a-27/6/12