

Paradigma de una Nueva Era del Turismo y su Relación con el Ambiente y con las Oportunidades de Empleo Turístico

*Anaida Meléndez*¹

RESUMEN: El documento indica las características del cambio del modelo tradicional al nuevo paradigma y su repercusión en la formación profesional en general e individual, así como también presenta ejemplos de nuevas posibilidades de empleo turístico. En relación con el ambiente natural y cultural se señala la tendencia internacional hacia programas basados en el desarrollo sustentable y se mencionan algunos proyectos específicos así también, organizaciones conservacionistas e instituciones que proporcionan fondos para la protección y rescate del ambiente.

PALABRAS CLAVES: Turismo y ambiente; desarrollo sustentable; patrimonio cultural y natural; empleo.

ABSTRACT: This article presents the characteristics of the new tourism paradigm in substitution of the traditional tourism model. It analyzes its impact on this in general and individual professional formation, and presents examples of the new tourism employments. This work brings up the international trend for sustainable development programs and mentions some specific projects, conservation organizations and institutions that offer support for the environment protection.

KEY WORDS: Tourism and environment; sustainable tourism; natural and cultural heritage; employment.

1. Mestre em Arquitetura e Professora da Universidad del Zulia, Venezuela. Pesquisadora do Instituto de Investigações de la Facultad de Arquitectura, Maracaibo, Venezuela.

End. para corresp.: Apartado Postal 10309, Maracaibo, Venezuela. Fax: 58-61-918889.

Introducción

Al elegir una carrera que se orienta hacia el desarrollo de la actividad turística en Latinoamérica, se requiere de mucho valor y disciplina, ya que es una carrera no tradicional, en la cual no muchas personas creen. Sin embargo, en algunos países se considera como una industria seria e importante que requiere planificación estratégica, manejo profesional y sensibilidad hacia el ambiente y hacia las culturas locales.

La información de la Organización Mundial de Turismo (OMT, 1990) nos señala que a pesar de la crisis económica que afecta a algunos países latinoamericanos, el turismo internacional ha seguido creciendo a un ritmo anual del 10 % desde los años cincuenta hasta nuestros días, considerando las llegadas internacionales y que se ha constituido en una fuente económica importante a nivel mundial, ya que genera el 14 % de los ingresos de divisas. Según la OMT, entre 1975 y 1990, las llegadas internacionales pasaron de 214 a 425 millones y los ingresos por turismo de 41 billones de dólares a 230 billones.

Por otro lado, se ofrecen cada vez más alternativas de empleos a distintos niveles, tanto el nacional como internacional, constituyéndose el turismo en 1991, en el 7% del empleo mundial, según el World Travel and Tourism Council – WTTC. El sector turismo moviliza grandes contingentes de personas y de recursos de diversa índole, por lo tanto, la actividad turística podría constituirse en el principal sector de la economía mundial y las oportunidades que proporciona representan un enorme reto para la calidad de la formación de los recursos humanos del sector. En la medida en que los integrantes del sistema turístico presionen por mejorar su posición en un mundo altamente competitivo, en esa misma medida se irá depurando y perfeccionando el perfil del personal profesional requerido para las distintas funciones.

Esta situación dinámica, realista, debe ser un motivo de constante preocupación para los organismos públicos y privados que son responsables de:

- la educación de dichos recursos humanos;
- la búsqueda de la excelencia en los servicios turísticos que se ofertan;
- la satisfacción óptima del cliente.

Éstos tres aspectos fundamentan la calidad humana de los profesionales de turismo y esa calidad, se obtiene con una buena formación y con una actitud personal que esté orientada a hacer un trabajo responsable y serio, sea cualquiera la posición de empleo que se ocupe.

La actividad turística tiene que apoyarse en el logro de los altos niveles de competitividad que cada vez más se está planteando la demanda a nivel internacional y ésto implica que en Latinoamérica, hay que revisar los contenidos académicos y los métodos tradicionales de enseñanza; hay que investigar constantemente y

preocuparse por divulgar las nuevas modalidades del turismo nacional e internacional y también insistir con una efectiva integración entre el sector educativo y el laboral.

El problema del desempleo en cada uno de nuestros países, es una situación que nos preocupa y lamentablemente no hay fórmulas mágicas que podamos presentar que favorezcan a todos. Es evidente que el éxito de los planes y estrategias para desarrollar el turismo en cualquier país se apoyan en la formación y capacitación de los recursos humanos, pero hay que estar conscientes que sólo van a sobresalir aquellos que estén mejores preparados según los requerimientos de la nueva Era.

Actitud Individual Frente a los Cambios del Modelo Tradicional

En los últimos años, la situación del mundo se ha modificado de un modelo de orden y estrategias basadas en la masificación y en la producción, al paradigma de los años 90 en el cual prevalece la tecnología, el manejo de la información, la calidad, la competitividad, es decir, hemos entrado en una Era donde el conocimiento adquirido y el servicio ofrecido, es lo principal.

Se trata de una Era donde el acceso al conocimiento y a las varias tecnologías de información se dan en mayor volumen y de una manera más apresurada que antes y ello supone, para algunos profesionales, adoptar una actitud de resistencia al cambio, a momentos de angustia frente a instrumentos y situaciones de trabajo desconocidas, a una desactualización que los pueden llevar a la disminución del logro de sus objetivos profesionales.

Ante dicha situación, habrá que asumir criterios diferentes a los tradicionales. Considerar los cambios tecnológicos y la variedad de actividades que ofrece el turismo de la nueva era, con una posición individual de apertura hacia nuevas posibilidades de trabajo, que pueden significar además una alternativa para aplicar los conocimientos a nuevas experiencias y que en todo caso, debería asumirse con un sentido positivo.

Las características de una Era identificada con el conocimiento y el servicio posibilitan una mayor autonomía en las decisiones a tomar en el futuro de cada uno como individuo o como empresa, que pueden capitalizar nuestros intereses y talentos y donde siempre habrá algo adecuado a nuestro perfil profesional.

En las generaciones pasadas se suponía que debería tenerse la sabiduría suficiente para descubrir lo que descábamos ser desde antes del momento de la graduación, acertando en la selección de la carrera en la cual, además, se esperaba que fuéramos exitosos de por vida en todos los escalafones tradicionales que esa carrera nos esperaba. Completar la educación y luego conseguir un trabajo tradicional.

Hoy, esto no es más así. En las organizaciones internacionales como la de la actividad turística, se espera obtener lo mejor de sus empleados y en esa búsqueda hacia el siglo XXI, la tendencia está en la consideración de los recursos humanos

como vehículo para el progreso, en relacionar los valores de cada individuo con las tareas adecuadas que puede ejercer en la empresa donde se ubique.

En consecuencia, se eliminan funciones no productivas y se adiestra constantemente al personal, cambiando su ubicación si fuera necesario, para reforzar cada vez más su potencial como individuo y como parte de la empresa. En este caso, la preparación para el trabajo es continua a la par que el crecimiento tecnológico. Se aprende y se vincula al mercado de trabajo durante el proceso de formación, aún sin haber terminado la carrera, con lo cual se pretende mantener al profesional actualizado y darle la oportunidad para detectar las mejores oportunidades de trabajo.

La recomendación para los nuevos profesionales del turismo es que aún cuando hayan invertido mucho tiempo y dinero en un área específica, no hay que tener miedo a los cambios porque las experiencias pueden aplicarse hacia otras áreas del turismo y sectores conexos. Las decisiones que se tomen con respecto a su carrera y al empleo, deben ser consideradas como parte de un proceso en su vida, no como una situación terminal.

Estamos frente a una Era dinámica y el cambio, es parte de ese proceso.

Estrategias para el Tratamiento del Turismo Ambiental

Los cambios de la nueva Era afectan también a la actividad turística. Mientras en la era del turismo de masas, basada en el consumo de productos turísticos tradicionales, las políticas están orientadas al mayor número de visitantes y a la búsqueda de la maximización de los ingresos, la nueva Era, se caracteriza por la supersegmentación de la demanda, la flexibilidad de la oferta y la distribución y la búsqueda de la rentabilidad en integración diagonal, fundamentándose en la competitividad de los productos.

La nueva Era señala nuevas oportunidades para el turismo donde además de las modalidades tradicionales, como las de sol y playa, de cultura y de deporte, se ofertan productos más adaptados a las necesidades cambiantes de la demanda.

Se observa una tendencia creciente a modalidades vinculadas con la naturaleza. Así tenemos por ejemplo las denominadas: ecoturismo, turismo verde, de aventura, de safaris, eco-etnias, de alto riesgo, agroturismo, rural, turismo científico etc., para atender a las complejas expectativas de una demanda contemporánea.

Ambientes de paisajes rurales y granjas se han ido transformando en posadas y agregando servicios especiales para los nuevos turistas, que buscan salir de las ciudades de concreto hacia un ambiente menos contaminado y de baja densidad de población.

El Instituto Brasileño de Turismo – Embratur define al ecoturismo como el turismo que se desarrolla en las localidades de potencial ecológico, de forma conservacionista, procurando conciliar el medio ambiente natural y cultural con las actividades que se ofrecen al turista, buscando una conciencia ecológica nacional.

La política de este Instituto deja claro que el Ecoturismo debe proporcionar beneficios económicos, los cuales se reinvierten para preservar, conservar y proteger el medio ambiente (Souza, 1995).

Esta política apoya los criterios internacionales en el sentido de que, las modalidades de turismo que utilicen el patrimonio natural y cultural, deben hacerlo dentro de los planteamientos del desarrollo sustentable, incentivando su conservación, fomentando la educación ambiental y promoviendo el bienestar de las poblaciones involucradas, con trabajo y dinero para la protección de los recursos.

En la Era de la globalización, las estrategias para la protección del medio ambiente y su Patrimonio tenderán cada vez más a hacerse a través de Convenios entre varios países. Ejemplos de trabajos multinacionales son:

- proyecto Pasco PANTERA, basado en la propuesta de un corredor biológico realizado entre Costa Rica, Nicaragua, Honduras, Guatemala y Belice, para proteger las áreas naturales;
- proyecto RUTA MAYA, que establece normas para proteger las ruinas Mayas y facilidades para los turistas, como una visa única. Participan México, Honduras, Guatemala, Belice y El Salvador;
- proyecto PARQUE MAYA DE PAZ, el cual sería uno de los más grandes parques del mundo. Incluye la reserva indígena de Calakmul en México, la reserva Maya de Guatemala, y el área de conservación de Río Bravo y el área de anejo de Belice;
- proyecto AMAZONIA auspiciado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD, participan Brasil, Venezuela y Holanda, en apoyo a las investigaciones acerca del impacto en áreas forestales y en la hidrografía del Amazonas. Se complementa con el programa para el desarrollo y promoción del ecoturismo en la Región Amazónica auspiciado por el Tratado de Cooperación Amazónica (TCA).

Hay experiencias locales en defensa del Ambiente que han suscitado el interés internacional. Por ejemplo Islas Galápagos en Ecuador, Proyecto Tamar en Playa do Forte en Bahía, Curitiba, Ciudad Ecológica en Brasil.

A nivel mundial, se continúan realizando eventos y programas institucionales orientados a la divulgación de la conservación ambiental, al conocimiento de estrategias y técnicas específicas para el rescate y revitalización de áreas históricas y al desarrollo del turismo sustentable. La revitalización del Pelourinho en el Centro de San Salvador Bahía, es un buen ejemplo de participación pública y privada en rescate de un Patrimonio cultural. En Venezuela, hay interesantes experiencias en la cual se integran programas institucionales con el trabajo de la comunidad para la “puesta en valor” del patrimonio local y su protección.

Internacionalmente existen organizaciones conservacionistas como Audubon Society, World Wild Foundation, Club de Roma, Smithsonian Institute, National

Geográficas, que fomentan la conservación e integralidad natural del paisaje. También hay empresas que proporcionan fondos, a solicitud de los gobiernos, aportando asistencia técnica y económica para proyectos regionales de desarrollo del mercado, investigación, manejo de información, prestan especial atención a la necesidad de integrar el turismo con la vida económica, social y cultural de la comunidad. Ejemplos: Banco Interamericano de Desarrollo – BID, Organización de Estados Americanos – OEA, Unión Europea – UE, Caribbean Development Bank – CDB, Programa para el desarrollo de las Naciones Unidas – PNUD (Poon, 1993).

Las posibilidades de trabajo en ese campo están en los planes y programas de manejo de las áreas, en estudios de mercado regional e internacional, de investigación de los impactos ambientales, en el diseño de índices de capacidad de carga, en la rehabilitación de edificaciones históricas, en programas de educación ambiental y de promoción turística para funcionarios y comunidades, normas y legislaciones relacionadas con el desarrollo sustentable.

Cambios en el Desarrollo Organizacional

El esquema de grandes corporaciones también ha cambiado. El rápido crecimiento de la industria y las transformaciones radicales para adaptarse al mercado global han hecho que las reglas del juego cambien para todos.

La tradicional integración vertical y horizontal que caracterizaba a la Era de la masificación y estandarización se sustituye por la integración diagonal que, apoyada en la nueva tecnología de información, produce un amplio espectro de servicios que se ofrecen simultáneamente a un segmento del mercado. Los beneficios de integrar servicios son mayores que si se ofrecieran aisladamente. Ejemplo: boletos + seguro de viaje + alojamiento + entretenimiento + cuenta en un banco, ofrecidos conjuntamente como facilidades al viajero. Algunas de las empresas que se han venido destacando en integración diagonal son American Express, American Airlines, Disney Co. (Poon, 1993; Borchard, 1995).

Ahora, también aparecen en mayor cantidad e importancia las empresas pequeñas, aunque algunas veces están integradas a las multinacionales, ofreciendo a precios competitivos su reconocida calidad de servicios. Ejemplo hoteles pequeños Hojo, de la misma cadena Howard Johnson en Estados Unidos.

Si bien esta situación incrementa las oportunidades de empleo, como empleado o empresario, se hace necesario aprender a tomar decisiones, resolver problemas, defenderse con la informática y las comunicaciones internacionales, tener el dominio de más de un idioma y sobre todo, el profesional se ve en la necesidad de mantenerse actualizado y dispuesto a afrontar retos.

Conclusiones

Las estrategias competitivas que se han venido planteando internacionalmente en relación con la actividad turística se orientan hacia:

- considerar al ambiente como lo fundamental;
- hacer del turismo un sector líder dentro de la economía;
- estrechar los canales de distribución en el mercado;
- construir un sector privado dinámico.

La aplicación de estas estrategias en los destinos turísticos de nuestros países, nos acerca al turismo de la nueva Era, sustentable, donde la viabilidad de la actividad turística depende no solo de su incremento, sino también del desarrollo integral del sector servicios. Una Era donde la política está orientada hacia la calidad de los servicios y de los productos turísticos ofertados, a la prestación de servicios competitivos basados en una adecuada preparación de los recursos humanos, la aplicación de la informática a los sistemas de distribución y contratación y nuevas estrategias gerenciales (Casillas, 1995).

¿Para ubicarse frente a las nuevas situaciones profesionales hay que tomar en cuenta el mundo interior de cada uno, preguntándose qué es lo que quiero hacer?, cuales conocimientos poseo? cuales son las oportunidades disponibles y cuales puedo crear? También, hay que tener una clara e innovadora percepción del mundo exterior en cuanto a las alternativas de trabajo nacional e internacional en turismo que permita crear nichos de servicio, nuevas empresas e identificar otros horizontes no tradicionales.

Aunque no sabemos exactamente lo que el futuro nos depara, si podemos determinar lo que cada uno de nosotros puede llevar al futuro.

Este es el sentido de una preparación constante. El éxito y la satisfacción futura de cada uno de nosotros y de la empresa donde nos ubiquemos radica en el optimismo, en una acertada toma de decisiones, que no nos ate a una visión tradicional del empleo, sino que, por el contrario, sea flexible para adaptarse a nuevas situaciones del mercado de trabajo y de la demanda turística.

Latinoamérica cuenta con una oferta turística amplia y variada que puede proporcionar productos - mercados como los que requiere la tendencia internacional. Hay, además, una situación económica creciente que motiva a los profesionales a interesarse por la actividad turística. Existe un interés manifestado en diversos eventos para buscar alternativas de cooperación interinstitucional.

En definitiva se trata de reconocer las nuevas oportunidades de la nueva Era, estar atentos para tomar ventajas, de modo que el futuro de los recursos humanos en el turismo y el de las empresas que los respaldan sea cada vez más brillante, amplio y rentable.

En conclusión, en esta nueva Era para el turismo que se fundamenta en el uso de tecnologías y en la integración diagonal de empresas, en la que se da énfasis a la conservación, la protección y el desarrollo sustentable del patrimonio cultural y natural, importa *la calidad* de los seres humanos que prestan el servicio más que la oferta comparativa de recursos ambientales entre destinos turísticos.

Es por ello significativo que los protagonistas de la Era sean precisamente los profesionales de turismo, a quienes les corresponde impulsar la actividad, tomando en cuenta los nuevos parámetros para cumplir a la vez con sus propios objetivos.

Bibliografía

- ANDERSEN, Arthur. 1994. La posición competitiva del sector turístico español *Estudios turísticos*, Madrid, n. 123, p. 71-106.
- BORCHARD, David. 1995. Planning for career and life. *The futurist*, v. 29, n. 1, jan.-feb.
- CASILLAS, Bueno et. al. 1995. El turismo alternativo como sistema integrado. Consideraciones sobre el caso Andaluz *Estudios turísticos*, Madrid, n. 125.
- CORPOTURISMO. 1995. *Posibilidades del ecoturismo en Venezuela*. junio.
- FAYÓS-SOLÁ, Eduardo. 1994. Competitividad y calidad en la nueva era del turismo. *Estudios turísticos*, Madrid, n. 123, p. 5-10.
- GONZÁLEZ, Victor. 1993. Tourism and the environment. In: BELIZE TOURISM MINISTRY: *Going Green perspectives*. oct. (Suplement).
- MELÉNDEZ, Anaida U. 1994. *Ecoturismo en áreas naturales de Venezuela*. (Documento presentado en el curso de ecoturismo en Río Caribe, Venezuela).
- OMT - ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO. 1990. Documentos básicos de publicaciones OMT.
- _____. 1992. Documentos básicos de publicaciones OMT.
- POON, Auliana. 1993. *Tourism technology and competitive strategies*. England: CBA International.
- SOUZA, Carmélia Amaral. 1995. *Ecoturismo na Bahia. Estudo analítico*. Salvador: SEBRE.