

# **CALIDAD DE RECURSOS HUMANOS PARA UN TURISMO RURAL SUSTENTABLE**

Autor:  
Pablo Szmulewicz E.<sup>1</sup>

## **1. INTRODUCCION.**

Desde hace algunos años han hecho su aparición en el escenario de las actividades económicas en el medio rural variadas formas de turismo a las que genéricamente se les ha denominado turismo rural.

Dadas sus peculiares características de constituir un servicio eminentemente personalizado, intensivo en mano de obra, brindado por micro y pequeños empresarios a través de negocios en su mayoría de carácter familiar, el turismo rural y sus distintas variantes (Ecoturismo, Agroturismo, Turismo de Aventura, Turismo Deportivo, etc.) está provocando significativos cambios en las oportunidades y la estructura del empleo en muchas comunidades rurales.

Cuando se intenta acceder a un desarrollo turístico sostenible la calidad de los recursos humanos tiene un papel decisivo y se precisa un esfuerzo de formación tanto de los responsables (públicos y privados) como de los trabajadores.

Con vistas al desarrollo y la competitividad del sector turístico rural uno de los principales obstáculos que se observan actualmente es la falta de formación de sus recursos humanos, a lo que cabe agregar que, generalmente, la legislación no exige formación específica para esta actividad.

---

<sup>1</sup> Pablo Szmulewicz E. es académico del Instituto de Turismo de la Universidad Austral de Chile.

Pasar de una actividad agraria a otra de servicios trae consigo muchos cambios y dificultades y sobre todo importantes necesidades de formación. Precisamente uno de los principales problemas del desarrollo del turismo rural en países como España, motivo por el que se está implantando el Sistema de Calidad, es la escasa profesionalidad de los empresarios del sector (Gómez, 1999).

Hay quienes consideran que la producción de servicios turísticos no necesita, en general, de recursos humanos de alto nivel y estaría, por tanto, al alcance de los emprendedores privados y de los gestores públicos del mundo rural. No obstante, es posible que en algunas zonas no exista la base humana, por migración o por carencias formativas u otros factores, para absorber las necesidades de recursos humanos y tendrán que venir personas de fuera.

A partir de 1995 se han comenzado a desarrollar cursos de turismo rural, los que fueron al comienzo muy escasos para ser de mayor importancia en los últimos años. En relación con el contenido de los cursos de formación han predominado los de carácter genérico, introductorio y motivacional.

Tres tipos de participantes se pueden distinguir en estos cursos: participantes procedentes de localidades rurales con interés por desarrollar proyectos de turismo, personas que se desempeñan en la administración pública a diferentes niveles y en entes privados y buscan formación adicional para el desempeño de sus puestos y profesionales de turismo recién titulado que busca complementar su formación con temas emergentes. No obstante, existe poca claridad respecto a las necesidades formativas.

La educación, la formación ocupacional y la formación profesional, así como la sensibilización social y la motivación de los recursos humanos y el fomento de la cultura local son medidas estratégicas para el futuro de las áreas rurales (Solsona, 1997).

Además, las innovaciones y el desarrollo tecnológico imponen cambios en las condiciones del trabajo: informática, automatización, telecomunicaciones, etc. Ello exige mayor nivel de calificación.

La tan necesaria profesionalización del sector turismo se debe abordar con un programa que contemple toda la estructura ocupacional del sector. El proceso debe incluir:

- Identificación de necesidades formativas para cada perfil profesional, tanto la formación de nueva plantilla como el reciclaje del personal existente,

- Evaluación de la formación, de los centros existentes y de los procesos formativos y
- Definición de los programas formativos y diseño de la estrategia de formación.

La formación debe ser diferente si el desempeño será en la iniciativa privada o en el sector público y dependerá del puesto de trabajo y el nivel de decisión.

El crecimiento espectacular experimentado por el turismo rural en los últimos años, que se espera continuará en los próximos y la gran cantidad y variedad de proyectos públicos y privados en marcha, auguran periodos de importante generación de empleo y crecientes necesidades de recursos humanos y sobre todo su mayor calificación y especialización para enfrentar adecuadamente las demandas de una mayor calidad del turismo rural

## **2. NIVEL DE FORMACION DE RECURSOS HUMANOS.**

A pesar de que en la actualidad existe un grupo de puestos de trabajo con estudios básicos, el nivel deseable mínimo para la mejora de la calidad del turismo rural pasa por contar con personal con nivel de formación media completa a lo menos. Los estudios superiores (Técnico o Licenciatura) deben considerar la formación de directores de empresas de turismo rural, directores de proyectos de desarrollo y profesionales especializados como guías de turismo y animadores.

Los puestos de trabajo que presentan las brechas o distancias mayores entre la formación actual y la formación deseable. De acuerdo al Panel de Expertos consultado son: directores de alojamientos rurales, cocineros, camareros de habitaciones y de comedor (necesidad de que estos últimos además de la educación formal cuenten con algún curso de formación especializada). Es en estos puestos de trabajo donde deben realizarse los mayores esfuerzos.

Cuadro N° 1  
NIVEL DE FORMACION ACTUAL Y DESEABLE EN TURISMO RURAL.

FORMACIÓN ACTUAL	FORMACIÓN DESEABLE
<b>Estudios Básicos</b>	<b>Estudios Básicos</b>
Director de alojamiento rural	
Cocinero(a)	
Camarera(o) de habitaciones	
Camarero (a) de comedor	
<b>Estudios Medios</b>	<b>Estudios Medios</b>
Director de albergue	Director de alojamiento rural
Director de camping	Cocinero(a)
Guardaparque	Camarera(o) de habitaciones
Director municipal de turismo	Camarero(a) de comedor
	Guardaparque
<b>Estudios Superiores</b>	<b>Estudios Superiores</b>
Guía / Animador	Director de albergue
Agente de desarrollo local	Director de camping
	Guía / Animador
	Director municipal de turismo
	Agente de desarrollo local

### 3. CONTENIDOS DE LA FORMACION.

#### **Áreas de Conocimientos.**

A nivel de directores de alojamientos rurales, albergue o camping, los especialistas estiman que las áreas de conocimientos a dominar deben tener un importante componente de gestión de empresas, atención de clientes y relaciones humanas y comercialización.

El director municipal de turismo y el responsable de proyectos de desarrollo rural o agente de desarrollo local debe considerar principalmente el conocimiento exhaustivo de los recursos de su territorio, gestión de proyectos y planificación aplicada al turismo, administración pública local y dinamización del medio rural.

Guías y animadores de turismo rural, informadores de turismo y promotores o vendedores en sus distintas especialidades deben conocer principalmente de manejo de grupos y relaciones humanas, animación, comunicación y relaciones públicas y por supuesto la especialización en los recursos de su territorio e idiomas.

Las camareras de habitaciones y los camareros de comedor deben dominar las técnicas de los respectivos puestos, atención de clientes y conceptos de calidad principalmente.

Quienes ocupan puestos de cocinero(a) deben conocer de técnicas culinarias, gestión administrativa de cocina, higiene y seguridad, nutrición y dietética y gastronomía tradicional regional.

El guardaparques debe saber de técnicas de interpretación, conocer los recursos medioambientales y culturales de la zona, atención de público, principios de ecología y aspectos administrativos propios de su desempeño.

#### **4. CONTENIDOS DE LA FORMACION.**

##### ***Habilidades.***

Para todos los puestos de trabajo en empresas de turismo rural es fundamental desarrollar las habilidades de trato personal, capacidad para trabajar en equipo, de organización, creatividad, imaginación, convencimiento, dinamización y diligencia.

Un director de alojamiento rural, parador o camping debe, poseer habilidades de trato personal, de acogida, disposición de servicio, capacidad para tomar decisiones, ser un líder participativo, habilidades para trabajar y dirigir equipos humanos y capacidad de organización.

El director municipal de turismo, el agente de desarrollo local o responsable de proyectos de desarrollo rural debe poseer habilidades de creatividad, imaginación e iniciativa, liderazgo y visión holística, capacidad de negociación, disposición a toda clase de proyectos y al aprendizaje continuo, trabajo en equipo, capacidad de comunicación, convencimiento y motivación, habilidades organizativas y de toma de decisiones.

Quienes ocupan los puestos de informadores o vendedores de turismo, guías turísticos deben poseer idealmente habilidades de comunicación, de trato personal, capacidad de convencimiento, empatía y manejo de grupos, imaginación y habilidad de improvisación.

El cocinero(a) requiere poseer responsabilidad, capacidad organizativa, creatividad, imaginación, rigurosidad y perfección en el detalle y habilidad para trabajar en equipo.

Para el puesto de guardaparques se recomienda capacidad de observación, habilidad de trato con público y capacidad de actuación rápida y de toma de decisiones.

La camarera de habitaciones y el camarero de comedor debe ser organizados, diligente y con capacidad para optimizar tiempos de trabajo, detallistas, profesionales en su puesto, con empatía y capacidad de trato con público y de aprendizaje.

## 5. MODALIDADES DE CAPACITACION.

Existe la opinión generalizada que las modalidades deseables de formación en turismo rural deben considerar los sistemas actualmente vigentes; pero incrementar la participación de modalidades más activas.

En la actualidad la modalidad predominante de formación son los cursos, seminarios, jornadas, encuentros y congresos. Esta modalidad es acompañada en ciertos casos por los viajes formativos y en mucho menor medida por las prácticas en los puestos de trabajo.

Es necesario pasar a una segunda fase en turismo rural: aumentar el intercambio de experiencias, disminuir la preponderancia de los cursos en aulas y aumentar la práctica en sitios de trabajo.

Los cursos deberían ser más cortos, eminentemente prácticos, mejor distribuidos durante el año y que se consideren parte del trabajo. Una de las recomendaciones es la creación de un centro de formación especializado en turismo rural.

Cuadro Nº 2  
MIX IDEAL DE FORMACION CONTINUA EN TURISMO RURAL.

	%
Cursos Teórico/practicos	27.8
Viajes formativos	16.7
Prácticas y clases en sitios de trabajo	23.9
Intercambio de Experiencia Grupos de trabajos Redes Telemáticas	31.6
	100

Fuente y Elaboración: Sancho y Szmulewicz, 2000.

## **6. ACCESO A LA FORMACION CONTINUA.**

La brecha entre la situación actual y el acceso deseable a la formación continua es considerable a nivel de quienes tienen sólo estudios básicos. Los mayores esfuerzos de la política pública deberían estar concentrados en aquellos ocupantes de puestos de trabajo con estudios básicos.

En el interior de las empresas de turismo rural la brecha entre las posibilidades actuales y el acceso óptimo a la capacitación es significativa en todos los niveles. No obstante, en el nivel base u operativo de las empresas el Gap es superior al de otros niveles y por ende, allí deberán concentrarse los esfuerzos futuros.

## **7. MOTIVACIONES Y BARRERAS A LA PARTICIPACION DE LAS EMPRESAS EN CAPACITACIÓN.**

Las empresas de turismo rural, participan en acciones de capacitación por la necesidad de mejorar la cualificación de sus trabajadores, para adaptarse a los cambios tecnológicos y para adecuarse a los cambios en las demandas turísticas de los consumidores (aumentar la calidad y la satisfacción de los clientes).

Las barreras mas relevantes a la participación en acciones de formación por parte de las empresas de turismo rural, son: problemas de horario y extensión de las jornadas de formación, problemas de acceso al sitio de realización de los cursos, exceso de trabajo y consiguiente falta de tiempo para asistir a los cursos, falta de cultura empresarial, falta de interés del personal, etc. Otros factores mencionados pero de una importancia menor son el costo, la falta de información, entre otras.

## **8. VALORACION DEL RESULTADO DE LAS ACCIONES DE CAPACITACION SOBRE LAS EMPRESAS Y EL PERSONAL.**

Las acciones de formación en las que han participado las empresas de turismo rural han tenido como principal consecuencia para las organizaciones el desarrollo de nuevos productos y el mejoramiento de la calidad de la producción. Otros efectos como el aumento de ventas, la disminución de los costos y el incremento de los beneficios monetarios son percibidos como resultados sólo regularmente significativos de la formación realizada.

## 9. IDEAS PARA AUMENTAR EL NIVEL DE INNOVACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN TURISMO RURAL.

Algunas ideas para aumentar el nivel de innovación en empresas de turismo rural son que el hecho de conocer otras experiencias tanto locales y regionales como de carácter nacional e internacional, la participación en actividades de capacitación, en encuentros, foros y toda clase de reuniones, contar con recursos financieros y ayudas para materializar la innovación y estar permanentemente detectando las necesidades de los clientes son las actividades que pueden tener mayor repercusión.

Otras ideas son: buena comunicación entre los trabajadores, desarrollo de la creatividad, estudios prospectivos del mercado, análisis territorial más profundo, fomento de la asociatividad y mayor implicación de las administraciones locales, regionales y sectoriales.

Cuadro Nº 3  
SUGERENCIAS PARA AUMENTAR LA INNOVACION EN TURISMO RURAL.

	%
Mayor implicación/ ayudas a la innovación	8.3
Conocer experiencias, viajar, formación y participación en Encuentros	28.9
Desarrollo de la creatividad	23.3
Análisis territorial profundo, estudios prospectivos, detección de necesidades	21.1
Fomento de la asociatividad	12.8
Buena comunicación al interior de la empresa	5.6
	100

Fuente y Elaboración: Sancho y Szmulewicz, 2000

## **10. CONCLUSIONES.**

Tanto las poblaciones rurales como la administración a todos los niveles reconoce la urgente necesidad de buscar nuevas oportunidades de empleo y formas de actividad productiva para las comunidades rurales.

- Los datos permiten apreciar un creciente desarrollo del turismo rural y dadas las tendencias de la demanda turística y la saturación de muchos destinos tradicionales existen amplias perspectivas de futuro para el turismo rural y sus distintas variantes.
- No obstante, los cambios en las exigencias de los consumidores reflejan la imperiosa necesidad de elevar la calidad del turismo rural para lograr un desarrollo exitoso, desde el punto de vista del mercado, y, al mismo tiempo, que contribuya a la sostenibilidad de las comunidades rurales.
- La implantación de sistemas de calidad en alojamientos rurales y en destinos turísticos sin duda considera, como uno de sus elementos prioritarios, un plan de formación para la calidad.

Todo plan de mejora de la calidad en el turismo rural debe comenzar con el conocimiento del estado actual de los recursos humanos y el conocimiento de las necesidades formativas tanto de los actuales ocupantes de los puestos de trabajo como los requerimientos de formación para el desarrollo futuro del sector.

Una de las principales dificultades reveladas en el estudio es la multifuncionalidad de los trabajadores en turismo rural, especialmente en pequeñas empresas.

Es necesario elevar el nivel de formación de todos los puestos de trabajo. No obstante, los mayores esfuerzos se deben concentrar en superar las brechas en los puestos de cocinero, camarera de habitaciones, camarera de comedor y directores de alojamientos rurales.

Las modalidades actuales de formación y capacitación deben dar paso a una fase superior más activa en las metodologías, aumentando el intercambio de experiencias y las prácticas en los puestos de trabajo. Resulta recomendable la creación de una escuela especializada en turismo rural, ya que la formación en este campo no es similar a las necesidades de formación del turismo de sol y playa, tanto en los contenidos como en las metodologías, y además es importante la ubicación cercana a los centros de trabajo de la escuela y de los cursos.

Fundamental es obtener un mayor acceso a la formación de todos los trabajadores; pero no cabe duda que las mayores necesidades estén en quienes poseen sólo educación básica y quienes ocupan los puestos de trabajo de carácter operativo.

El mayor acceso a la formación pasa por la superación de los problemas logísticos, que constituyen las principales barreras. Indudablemente que una medida que reforzaría significativamente el acceso a la formación es incorporarla, al menos en parte, a la jornada de trabajo de los empleados.

Aparece claro pues que las políticas públicas en materia de formación de recursos humanos en turismo rural deben orientarse hacia la solución de los problemas detectados, la creación de centros regionales de formación, la mayor movilidad de los cursos, la creación de una normativa que regule el ejercicio profesional en el sector, la difusión de la mayor información posible, así como la incorporación de mayor cultura empresarial al sector.

La formación tiene efectos importantes sobre la innovación y la mayor calidad de los servicios que proporcionan las empresas de turismo rural y, de hecho, una de las principales vías para aumentar la innovación y la calidad, objeto último del proceso, es el incremento cuantitativo; pero, sobre todo, la mejora cualitativa de la formación de los recursos humanos del turismo rural.

## **BIBLIOGRAFIA.**

- **Cruz Orozco, Jorge.** (1998). Turismo de interior en la comunidad valenciana. Tesis Doctoral. Departamento de Geografía. U. de Valencia.
- **Fuentes G., Rafael y García M., José Manuel.** (1996). Situación actual y líneas estratégicas de desarrollo del turismo rural en la provincia de Málaga. Diputación Provincial de Málaga.
- **Gómez G., María José.** (1999). Sistema de calidad para casas rurales. En Estudios Turísticos.
- **Grupo Europeo de Empleo y Turismo.** (1999). Informe sobre empleo y turismo en Europa.

- **Instituto de Educación Rural.** (1999) Elementos para una propuesta de capacitación en Agroturismo. En Seminario Agroturismo en Chile, Valdivia.
- **Martín Gil, Fernando.** (1995). Mercado de trabajo en áreas rurales, MAPA.
- **Sancho, Amparo y Szmulewicz, Pablo.** (2000). Calidad de los recursos humanos para el desarrollo sostenible del turismo rural. Ponencia en 3º Congreso Turismo, Universidad y Empresa, Benicasim, España.
- **Solsona Monzonís, F. Javier.** (1997). Potencialidad turística en espacios rurales: una estrategia de desarrollo para el alto Mijares. Memoria de Licenciatura, Castellón.
- **Yagüe, Rosa María.** (1996). Turismo rural en la comarca del Alto Palancia. Tesis Doctoral. Departamento de Economía Aplicada, U. de Valencia.