

## OCUPACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO: INCLUSIÓN SOCIAL Y PREJUICIOS

*Marialva Tomio Dreher\**

Regional University of Blumenau (FURB)  
marialva@furb.br

*Rosinha da Silva Machado Carrion\*\**

Federal University of Rio Grande do Sul (UFRGS)  
rsmcarrion@ea.ufrgs.br

*Ana Paula Kuczmynda da Silveira\*\*\**

Federal Institute of Santa Catarina (IFSC)  
ana\_paula\_k.silveira@terra.com.br

Este artículo se origina tras los resultados tan llamativos obtenidos de un programa de cualificación profesional direccionado a jóvenes de entre 15 y 24 años, estudiantes de escuelas públicas, procedentes de comunidades ubicadas en la ciudad de Blumenau, SC, con características sociales consideradas vulnerables.

El foco del programa de responsabilidad social estaba dirigido a la formación profesional en turismo y constituye el resultado de una sociedad entre organizaciones relacionadas con el sector turístico en la región y la Universidad Regional de Blumenau (FURB). Los objetivos del programa estaban constituidos así: (1) atender a la demanda creciente y continua de profesionales cualificados para ejercer funciones relativas al turismo en la ciudad y alrededores de Blumenau, territorio que ofrece una diversidad de atracciones vinculadas al área de turismo, situada en una región conocida como Valle Europeo; (2) proporcionar a esos jóvenes que carecen de formación profesional la oportunidad de ubicarlos o reubicarlos en el mundo del trabajo; (3) beneficiar a la sociedad más extensamente como resultado directo o indirecto del movimiento realizado en las actividades económicas, producción de dinero y generación de nuevos empleos.

Este artículo tiene por objetivo reflexionar sobre los resultados del programa mencionado, confrontando éstos con las investigaciones en las áreas de administración, turismo y sociología. Para llevarlo a cabo, se parte del supuesto de que todo sujeto es un ser social e históricamente constituido en el ámbito de las diferentes interacciones cuya participación se extiende en las diversas esferas de la actividad humana por donde él transita. Esta investigación también considera, como supuesto, la noción de responsabilidad social como un compromiso ético, social y ambiental en las organizaciones. Este estudio se basa en el principio de horizonte apreciativo (Voloshinov y Bakhtin, 2004), en la noción de habitus y de representación simbólica de Bourdieu (2007) y las consideraciones de Foucault (2003) en cuanto a las relaciones de poder.

El artículo ha sido organizado en cuatro secciones. En la primera se trata el objeto de la investigación, el programa de cualificación profesional y los sujetos investigados en el mismo se presentan y contextualizan; la segunda sección conduce hacia la discusión de la ocupación en el sector turístico; en la tercera, se discuten las nociones de horizonte apreciativo, de habitus y de representación simbólica, siendo articuladas a través de las consideraciones de Foucault (2007) en cuanto a las relaciones de poder que quedan instituidas en la sociedad. La cuarta sección se dedica a la presentación y discusión de los resultados de la investigación; y en la última sección trazamos las consideraciones finales de la investigación.

Para localizar la investigación, se indica que la región de Blumenau está ubicada en el estado de Santa Catarina, al sureste de Brasil, dividida en nueve municipios. Sin embargo, en este estudio sólo se consideran los municipios de Blumenau, Gaspar y Pomerode, más cercanos entre sí y similares en lo concerniente a las acciones de turismo regional, componiendo la denominada Ruta del Valle Europeo. Esta región recibe un número de visitantes considerablemente alto a lo largo del año, aún así, como otros municipios brasileños, se viene viviendo recientemente un momento de expansión, lo que ha llevado a que los diferentes actores involucrados con el sector de turismo busquen emprender acciones para superar las dificultades y demandas que vienen emergiendo de ese proceso. Una de esas dificultades está relacionada con la falta de cualificación de los trabajadores locales que se ocupan en las actividades de este sector, detectada a través del Sindicato de los Hoteles, Restaurantes, Bares y afines (SIHORBS), y que viene generando problemas en los sectores operacionales de gobernanta de hostelería y en las áreas de alimentos y bebidas (F&B). A causa de esa demanda surge el diálogo sobre formación profesional en discusiones sobre proyectos de responsabilidad social desarrollados en la región.

De esa discusión surgió el proyecto de formación profesional anteriormente referido, involucrando una acción intersectorial entre la Universidad Regional de Blumenau (FURB), SIHORBS y la Fundación Fritz Müller (FFM). Los recursos para el desarrollo del proyecto procedieron principalmente de la FFM y del SIHORBS, contando con el soporte de la estructura de la FURB y sus recursos humanos. De esa manera fue posible estructurar y desarrollar el proyecto «Responsabilidad social en la interacción entre la Universidad y las organizaciones del área de turismo: esfuerzos en la formación e inserción de los jóvenes en el mercado de trabajo en la región de Blumenau, SC».

Si por un lado, en la región existe desempleo, asociado principalmente a los jóvenes en búsqueda del primer oficio; existe también un superávit de ofertas de empleo en el sector de hospedaje y comida y bebida (F&B). Por lo tanto, el proyecto trazado constituye una acción de responsabilidad social que incluye la oferta de cursos gratuitos en las áreas de gobernanta, hostelería, recepcionista y mensajería. El principal objetivo fue la integración de jóvenes en el mercado laboral del turismo como medio de inclusión social. Para eso, en el proyecto, se le dio prioridad a la participación de alumnos de escuelas públicas, considerados menos favorecidos en cuanto a la facilidad de acceso a la educación, y a alumnos viviendo la experiencia del desempleo. Es importante resaltar que, generalmente, los jóvenes procedentes de familias más favorecidas económicamente asisten a escuelas privadas.

Veintinueve escuelas quedaron involucradas en el proyecto, con un número aproximado de 1.260 estudiantes entre 15 y 24 años, de diferentes distritos de la región configurada

por los municipios de Blumenau, Gaspar y Pomerode. El desarrollo del proyecto abarcó las siguientes etapas: presentación de los cursos de cualificación incluidos en el programa y motivación para la participación en los mismos, implementación de los cursos y apoyo para la inserción en el mercado del turismo. Las actividades fueron dirigidas por un equipo de ocho miembros (dos profesores con doctorado de la FURB, tres alumnos de Máster, dos profesionales técnicos en turismo y un alumno de pre-grado).

Ese equipo hizo una visita presencial *in situ* a todas las escuelas objeto de análisis en la región, y trabajó en la construcción de un enlace entre las ofertas de empleo en el área del proyecto y la configuración e implementación de los cursos ofrecidos. El resultado de ese esfuerzo se concretizó en 65 inscripciones, aunque al inicio del proyecto había 1.260 alumnos vinculados a éste. Solamente 62 alumnos concluyeron los cursos, y de éstos 12 fueron incluidos en actividades profesionales del sector turístico.

Con el objetivo de comprender el *feedback* de los alumnos y su disminuido interés por los cursos, se desarrolló un estudio cualitativo con base en la metodología de investigación exploratoria. Aunque al inicio del proyecto, y como ya se ha mencionado, había 1.260 estudiantes, el análisis presentado en este artículo incluyó a 756. En algunas escuelas, según las reglas de esas instituciones de enseñanza, el equipo no tuvo acceso directo a los alumnos, y la divulgación de los cursos fue realizada a través de sus profesores.

El procedimiento para coleccionar los datos incluyó análisis documental (descripción de las reuniones, informes, entrevistas informales y anotaciones de relatos orales). El análisis de los datos fue apoyado por un abordaje cualitativo, procurando interpretar la mayor amplitud de los resultados de la investigación.

En general, se observó un escaso interés por el desarrollo de las actividades al comparar el número de alumnos envueltos en el proceso de divulgación y aquellos que concluyeron el curso. Aún con la colaboración de profesores y directores de colegios para animar a los alumnos a que participaran de los cursos, haciendo énfasis en las oportunidades que el proyecto ofrecía en lo que se refiere a la cualificación gratuita y a la oportunidad de empleo inmediato, el número de participantes fue muy limitado.

Sobre las observaciones hechas por los alumnos que fueron colectadas a partir de las entrevistas realizadas, algunos puntos pueden ser destacados: (1) trabajar en el sector turístico (gubernanta, hostelería, recepcionista y mensajería) no les motiva, los jóvenes no entienden que esas labores les ofrezcan algún tipo de prestigio, sino que ellos ven esa posibilidad como algo que los hace sentirse menos importantes que los demás en la sociedad a la que pertenecen; (2) La importancia que los sujetos de la investigación dan a la visión que las otras personas tienen en relación a ellos, en otras palabras, la visión del otro en relación a ellos, es decir, el excedente de visión del otro conduce la manera como los sujetos hacen juicio o evalúan esa oportunidad de empleo; (3) El *habitus* que implica lo que viene a través de los juicios realizados por los sujetos de la investigación, que fue constituido a partir de las observaciones y la propia identidad que los jóvenes construyen en la interacciones que participan. Las actividades relacionadas a la provisión de servicios en el sector de hostelería son vistas por ellos como actividades escasamente valorizadas. Aún así, parece importante señalar que, en algunos relatos, los alumnos sitúan donde esa evaluación se efectiva, ellos se refieren a ese proyecto como algo localizado en Brasil, en los grupos a los cuales ellos forman parte. Uno de los puntos quizá más rele-

vante es observar que, en el horizonte apreciativo de esos jóvenes, trabajar en el área de gobernanta dentro del turismo funciona como índice de pobreza, de sumisión al otro. Una construcción que, dada la recurrencia en los datos de la investigación, emerge como una percepción socio-histórica presente en la cultura de un grupo social en particular, como mínimo en ese grupo de edad mencionado, sugiriendo un prejuicio negativo en relación a esas actividades laborales.