



Universitat
de les Illes Balears

TESIS DOCTORAL
2020

**POSIBILIDADES Y LÍMITES
DE UN TURISMO INCLUSIVO.
TERRITORIO, TRABAJO Y COMUNIDAD
EN LAS GEOGRAFÍAS DEL TURISMO**

Ernest Cañada Mullor



Universitat
de les Illes Balears

TESIS DOCTORAL
2020

**Programa de Doctorado de Historia,
Historia del Arte y Geografía**

**POSIBILIDADES Y LÍMITES
DE UN TURISMO INCLUSIVO.
TERRITORIO, TRABAJO Y COMUNIDAD
EN LAS GEOGRAFÍAS DEL TURISMO**

Ernest Cañada Mullor

Director: Macià Blàzquez Salom

Doctor per la Universitat de les Illes Balears

*Als meus pares,
Marisa Mullor i Josep Cañada,
amb estima i admiració.*

*A Paco Fernández Buey,
en memoria, y porque te la debía.*

Compendio de publicaciones:

Esta tesis doctoral se presenta bajo el formato de compendio de publicaciones. Se incluyen los siguientes artículos que reúnen las características solicitadas por el programa de doctorado:

- Cañada, E. (2019). Conflictos por el agua en Guanacaste, Costa Rica: respuestas a la masificación turística. *Anuario de Estudios Centroamericanos*, 45, 1-23
ISSN: 2215 - 4175
DOI: 10.15517/aeca.v45i0.37666
Estado actual: publicado
Disponible en:
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/anuario/article/view/37666>
Parámetros de indexación:
 - Indexación en CIRC: Grupo D (Ciencias Sociales)
 - Indexación en ERIH: Integrado

- Cañada, E. (2018). Too precarious to be inclusive. Hotel maid employment in Spain. *Tourism Geographies*, 20(4): 653-674.
DOI: 10.1080/14616688.2018.1437765.
ISSN: 1461-6688
Estado: publicado
Disponible en:
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14616688.2018.1437765?journalCode=rtxg20>
Parámetros de indexación:
 - Indexación en CIRC: Grupo A (Ciencias Sociales)

- Cañada, E. (2015). La comercialización del Turismo Comunitario en América Latina: un debate sobre la viabilidad de la economía popular. *Anuario de Estudios Centroamericanos*, 41, 159-189.
ISSN: 0377-7316
DOI: 10.15517/aeca.v41i1.21845
Disponible en:
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/anuario/article/view/21845>
Parámetros de indexación:
 - Indexación en CIRC: Grupo D (Ciencias Sociales)
 - Indexación en ERIH: Integrado

- Cañada, E. (2017). Estructuras de intermediación turística procomunitarias. La experiencia comercial de ACTUAR en Costa Rica. *Gazeta de Antropología*, 33(1), artículo 10 (en línea).
ISSN: 0214-7564
Disponible en: <http://www.gazeta-antropologia.es/?p=4973>
Parámetros de indexación:
 - Indexación en CIRC: Grupo B (Ciencias Sociales) y Grupo C (Ciencias humanas)

- Indexación en DICE-ANEP: Grupo A
- Indexación en ERIH: Integrado

Además de estos cuatro textos se incluyen ocho más, que han sido publicado como capítulos de libro o artículos en revistas que no entran dentro de los parámetros establecidos por el programa de doctorado, pero que complementan y aportan coherencia a las tres líneas de investigación que se proponen. Asimismo, se ha elaborado un texto inédito que articula las tres líneas de investigación bajo la discusión conjunta sobre la tensión entre exclusión e inclusión en el desarrollo turístico.

ÍNDICE

Resumen | *Resum* | *Abstract* | 10

Introducción | 11

1. Presentación | 11
2. Objetivos y preguntas de investigación | 13
3. Metodología | 14
 - 3.1. Trayectoria de investigación en turismo comunitario | 17
 - 3.2. Trayectoria de investigación en construcción de espacios turísticos | 22
 - 3.3. Trayectoria de investigación en trabajo turístico | 24
4. Estructura y contenidos | 27
5. Agradecimientos | 29
- Referencias | 31

Primera parte: Exclusión e inclusión como perspectiva de análisis turístico | 34

***Texto 1: Tensiones entre exclusión e inclusión en el desarrollo turístico, un cambio de perspectiva* | 34**

1. Introducción | 34
2. Críticas pioneras al desarrollo turístico | 34
3. Conceptos globalizadores y parciales, abordajes correctores distintos | 36
4. Turismo inclusivo: ¿nuevo concepto u oportunidad para mirar una tensión creciente? | 41
 - 4.1. Crecimiento inclusivo y negocios inclusivos | 41
 - 4.2. Desarrollo inclusivo | 43
 - 4.3. Turismo inclusivo | 44
 - 4.4. Cambio de perspectiva: tensión entre exclusión e inclusión | 49
- Referencias | 53

Segunda parte: La construcción del territorio turístico como ejercicio de exclusión | 58

***Texto 2: Dispossession, displacement and subordination in the construction of tourist areas: Central America as a conflict scenario* | 58**

- Introduction | 58
Central America as a New Tourism Periphery | 61
The Implications of Building a Tourist Area | 63
Conclusions | 70
References | 71

***Texto 3: Conflictos por el agua en Guanacaste, Costa Rica: Respuestas al desarrollo turístico* | 77**

- Introducción | 77
Objetivos y metodología | 78
¿*Overtourism* en el mundo rural? Elementos en juego | 79
Desarrollo turístico en Guanacaste | 80
Turismo y conflictos por la sobreexplotación del agua en Guanacaste | 85
Resultados: Contención, atención e integración en otro modelo turístico | 88
Conclusiones | 90

Tercera parte: El trabajo turístico como espacio de precarización | 97

Texto 4: Trabajo turístico y precariedad | 97

1. Introducción | 97
2. La dificultad de definir el trabajo turístico | 90
3. Desbrozar en la literatura sobre el trabajo turístico | 101
4. Dinámicas que refuerzan la precariedad laboral | 103
5. Dinámicas que acentúan la devaluación del trabajo en el turismo | 105
 - 5.1. Funcionamiento de la actividad turística | 105
 - 5.2. Transformaciones recientes en la industria | 107
6. Más precariedad. ¿No hay alternativas? | 109
- Referencias | 110

Texto 5: El trabajo de las camareras de piso: un estado de la cuestión | 115

1. Introducción | 115
2. Objetivos y metodología | 117
3. Resultados | 117
 - 3.1. Quiénes son y cómo son valoradas las camareras de piso | 118
 - 3.2. Dinámicas de segmentación | 118
 - 3.3. Procesos de intensificación del trabajo | 119
 - 3.4. Salud laboral | 122
 - 3.5. Acoso sexual | 124
 - 3.6. Organización sindical | 125
4. Conclusiones | 126
- Referencias | 129

Texto 6: Too precarious to be inclusive. Hotel maid employment in Spain | 131

1. Introduction | 131
2. Work in the geography of tourism | 133
3. The work of hotel maids: The state of the issue | 134
4. Outsourcing: Impacts on labour conditions | 135
5. Methodology | 136
6. Context: Outsourcing in the Spanish hotel industry | 138
7. Results: Impacts of outsourcing | 141
8. Conclusions: Decent work for inclusive tourism | 145
- References | 148

Texto 7: La rebelión de las camareras de piso | 154

- Introducción | 154
- Metodología | 154
- Un trabajo duro y desvalorizado | 154
- La crisis como parteaguas | 155
- La emergencia de un movimiento plural | 156
- Conclusiones | 162
- Bibliografía | 163

Cuarta parte: Turismo comunitario como esperanza de inclusión | 165

Texto 8: Contribución del turismo comunitario a la economía campesina: la Cooperativa Los Pinos en El Salvador | 165

- Introducción | 165
- Turismo en El Salvador | 167
- Formación de la Cooperativa Los Pinos | 173
- Producción y comercialización de café | 173
- El proyecto turístico | 176
- Resultados del turismo | 179
- Conclusiones | 184
- Relación de personas entrevistadas | 187
- Referencias | 188

Texto 9: Transformaciones en las relaciones de género en experiencias de Turismo Comunitario en Centroamérica | 191

- 1. Introducción | 191
- 2. Avances y límites en el análisis de género en el turismo comunitario | 192
 - 2.1. Estado de la cuestión: un debate polarizado | 192
 - 2.2. Límites, hipótesis y posibles pistas alternativas | 198
- 3. Objetivos y metodología | 201
- 4. Resultados | 203
 - 4.1. Casos de estudio | 203
 - 4.1.1. Cooperativa Los Pinos (El Salvador) | 205
 - 4.1.2. Finca Magdalena (Nicaragua) | 215
 - 4.1.3. Eco Posada El Tisey (Nicaragua) | 226
 - 4.1.4. UCA Miraflores (Nicaragua) | 233
 - 4.1.5. Los Campesinos (Costa Rica) | 244
 - 4.1.6. ASOPROLA (Costa Rica) | 252
 - 4.1.7. Stribrawpa (Costa Rica) | 263
 - 4.2. Modelos para un análisis de impactos de género | 275
- 5. Conclusiones | 278
- Referencias | 279

Texto 10: La comercialización del Turismo Comunitario en América Latina: un debate sobre la viabilidad de la economía popular | 284

- Introducción | 284
- Un sector muy dependiente de la cooperación | 286
- Un modelo en cuestión | 287
- Revisión de los términos del debate | 288
- Turismo de proximidad para clases medias y bajas | 292
- Comercialización a través de redes y organizaciones comunitarias | 294
- Organizaciones civiles que asumen tareas de comercialización | 298
- Alianzas entre redes y organizaciones comunitarias con empresas privadas | 298
- Tour-operadoras privadas que comercializan turismo comunitario | 299
- Comercialización internacional | 299

Conclusiones	299
Relación de personas entrevistadas	303
Referencias	306

Texto 11: Estructuras de intermediación turística procomunitarias. La experiencia comercial de ACTUAR en Costa Rica | 310

1. Introducción	310
1.1. Contexto y problemática	310
1.2. Metodología	312
2. ACTUAR, una asociación para el fortalecimiento del TRC	313
2.1. El apoyo inicial del Programa de Pequeñas Donaciones	313
2.2. Formación de ACTUAR	315
3. Comercialización del TRC	318
3.1. Criterios de comercialización	318
3.2. Funcionamiento del tour-operador	324
4. Conclusiones	329
Personas entrevistadas	329
Bibliografía	330

Texto 12: Los mercados del turismo comunitario en América Latina. Perspectivas para una agenda de investigación | 332

1. Introducción	332
2. Objetivos y metodología	333
3. El cuestionamiento de la capacidad comercial del turismo comunitario	334
4. Mercados diversos por vías de acceso múltiples	335
5. Conclusiones	338
Referencias	338

Discusión y conclusiones | 341

Discusión y conclusiones	341
Agenda de investigación	346

Resumen

En esta tesis doctoral se pretenden identificar y caracterizar las dinámicas de exclusión e inclusión derivadas del desarrollo turístico que puedan servir de base para un desarrollo teórico del análisis social del turismo. Sobre esta perspectiva, que es caracterizada y contextualizada en el marco de los estudios turísticos, y en territorios de España y Centroamérica, se desarrollan tres líneas de investigación. En la primera se analizan las dinámicas de exclusión que se derivan de los procesos de transformación territorial por los cuales el turismo acaba siendo hegemónico en determinados espacios de Centroamérica. En la segunda se analiza cómo y por qué el trabajo turístico se ve sometido a procesos de precarización que generan lógicas de exclusión en un destino turístico como España. Parte de esta investigación está focalizada en el colectivo de camareras de piso en hoteles. Finalmente, en la tercera se analizan las posibilidades, dificultades y tensiones presentes en los procesos de construcción de modelos de desarrollo turístico que aspiran a ser más inclusivos que las dinámicas predominantes, a partir de formas de gestión colectiva de la actividad turística como el turismo comunitario que se ha desarrollado en Centroamérica. Estos análisis se desarrollan a partir de una perspectiva de clase y género, que permiten abordar mecanismos y procesos concretos de generación de desigualdad social en contextos turísticos. A pesar de la diversidad de artículos que componen esta tesis, metodológicamente comparten dos aspectos centrales. Por un lado, procesos de investigación a largo plazo con un compromiso con colectivos afectados por las situaciones de exclusión o que intentan construir propuestas de desarrollo turístico más inclusivas. Por otro lado, el uso de técnicas de investigación social de carácter cualitativo. La tesis se presenta bajo el formato de compendio de publicaciones.

Resum

En aquesta tesi doctoral es pretenen identificar i caracteritzar les dinàmiques d'exclusió i inclusió derivades del desenvolupament turístic que puguin servir de base per a un desenvolupament teòric de l'anàlisi social del turisme. Sobre aquesta perspectiva, que és caracteritzada i contextualitzada en el marc dels estudis turístics, i en territoris d'Espanya i Amèrica Central, es desenvolupen tres línies d'investigació. A la primera s'analitzen les dinàmiques d'exclusió que es deriven dels processos de transformació territorial per les quals el turisme acaba sent hegemònic en determinats espais d'Amèrica Central. A la segona s'analitza com i per què el treball turístic es veu sotmès a processos de precarització que generen lògiques d'exclusió en una destinació turística com Espanya. Part d'aquesta investigació està focalitzada en el col·lectiu de cambres de pis en hotels. Finalment, en la tercera s'analitzen les possibilitats, dificultats i tensions presents en els processos de construcció de models de desenvolupament turístic que aspiren a ser més inclusius que les dinàmiques predominants, a partir de formes de gestió col·lectiva de l'activitat turística com el turisme comunitari que s'ha desenvolupat a Amèrica Central. Aquestes anàlisis es desenvolupen a partir d'una perspectiva de classe i gènere, que permeten abordar mecanismes i processos concrets de generació de desigualtat social en contextos turístics. Tot i la diversitat d'articles que componen aquesta tesi, metodològicament comparteixen dos aspectes centrals. D'una banda, processos d'investigació a llarg termini amb un compromís amb col·lectius afectats per les situacions d'exclusió o que intenten construir propostes de desenvolupament turístic més inclusives. D'altra banda, l'ús de tècniques d'investigació social de caràcter qualitatiu. La tesi es presenta sota el format de compendi de publicacions.

Abstract

In this doctoral thesis, I attempt to identify and characterize dynamics of exclusion and inclusion derived from tourist development, which in turn constitutes the basis for theoretical development of the social analysis of tourism. Within this perspective, that is characterized and contextualized in the framework of tourism studies, and particularly in Spanish and Central American territories, the following three lines of investigation are pursued. First, the study of the dynamics of exclusion derived from territorial transformation processes in certain areas of Central America where tourism becomes hegemonic. Second, the evaluation of how and why tourism labour is subjected to precarious processes that generate logics of exclusion in a tourist destination, such as Spain. This investigation is partially focused on the housekeeping hotel's collective. Finally, in the third part, possibilities, difficulties, and tensions present in processes of construction of tourism development models that aspire to be more inclusive than the current dynamics, departing from collective management methods of the tourist activity such as the community-based tourism developed in Central America. This research is developed from a class and gender perspective, that allow addressing specific mechanisms and processes that generate social inequality in tourism contexts. Despite the diversity of articles that comprise this thesis, methodologically speaking, they share two central aspects. On the one hand, long-term investigation processes with a commitment to affected collectives due to exclusion situations as well as communities that try to build more inclusive tourism development proposals. On the other hand, the use of qualitative social research techniques. The thesis is presented under the publication compendium format.

1. Presentación

La presente tesis doctoral se ha elaborado en el marco de una preocupación ética por las dinámicas de exclusión que pueden darse en el desarrollo turístico. Pero a su vez, esta inquietud ha sido paralela a la atención por los esfuerzos de consolidar otras prácticas turísticas más inclusivas y ambientalmente amigables. La investigación se ha realizado entre Centroamérica y España, lo que permite una lectura de las dinámicas turísticas en contextos turísticos muy distintos, uno incipiente y el otro claramente maduro.

La tesis se presenta bajo la modalidad de publicaciones, contemplada en el Programa de Doctorado en Historia, Historia del Arte y Geografía, e incluye doce textos independientes, todos de autoría en solitario. Después de esta introducción, donde se da cuenta de los objetivos y preguntas de investigación formuladas, así como del posicionamiento epistemológico y metodológico común a todas las contribuciones, y el detalle de su estructura y contenidos, se despliegan cuatro bloques temáticos, que se han construido como grandes líneas de investigación.

En el primer bloque se aborda una reconstrucción de los conceptos usados en el análisis turístico para nombrar los intentos de introducir cambios que corrijan o mejoren determinados aspectos del turismo. De ahí se identifican las distintas formas en las que se ha usado la referencia “inclusión” en los estudios turísticos y se discuten estos usos hasta formular la propuesta de la necesidad de desarrollar una perspectiva de análisis construida en la tensión entre exclusión e inclusión en el desarrollo turístico.

A continuación, en el segundo bloque se abordan las dinámicas de exclusión generadas en el proceso de construcción de espacios en los que las actividades turísticas se convierten en hegemónicas bajo el impulso del capital privado. Este análisis se realiza en el contexto de las zonas costeras de Centroamérica, en especial Costa Rica y Nicaragua.

En el tercer bloque se exploran las dinámicas precarizadoras en el trabajo turístico, en particular del colectivo de camareras de piso en España, pero también se realiza un esfuerzo teórico por entender las razones y mecanismo de unas dinámicas laborales que refuerzan los procesos de exclusión.

Finalmente, en el cuarto bloque, se analizan y discuten las posibilidades de un desarrollo turístico más inclusivo que el predominante a partir de las experiencias de turismo comunitario en Centroamérica. Así, se analizan diversos casos, tomando en cuenta sus distintos impactos, límites y estrategias llevadas a cabo para superarlos.

Termina la tesis con unas conclusiones en las que se discuten las preguntas de investigación iniciales, formuladas tanto para el objetivo general como para los tres objetivos específicos, y el detalle de una agenda de investigación personal con la que se pretende dar continuidad a las distintas líneas de investigación abordadas.

Las distintas investigaciones que conforman esta tesis se han desarrollado en el marco de proyectos de gestionados por la asociación *Alba Sud*, a los que se hace referencia en los respectivos textos incluidos. También se han beneficiado de mi participación como colaborador en dos proyectos de investigación gestionados por el *Grup d'Investigació en Sostenibilitat i Territori* (GIST) de la *Universitat de les Illes Balears* (UIB). En concreto:

- «Crisis y reestructuración del litoral turístico español», con el apoyo del Ministerio de Economía y Competitividad del Gobierno de España (referencia: CSO2015&64468-P, Convocatoria 2015, Modalidad 1: Proyectos de I+D del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia, Subprograma Estatal de Generación del Conocimiento).
- «Overtourism in Spanish Coastal Destinations. Tourism Degrowth Strategies» (referencia: RTI2018-094844-B-C31). FEDER / Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades – Agencia Estatal de Investigación).

2. Objetivos y preguntas de investigación

A partir de este campo de preocupación sobre la relación entre turismo y las tensiones entre exclusión e inclusión en su desarrollo, de la que deriva una toma de posición epistemológica por explorar las posibilidades de transformación del turismo en un sentido más equitativo y ambientalmente sostenible, esta tesis doctoral se construye a partir del siguiente **objetivo general**:

OG: Identificar y caracterizar dinámicas de exclusión e inclusión derivadas del desarrollo turístico que puedan servir como base para un desarrollo teórico del análisis social del turismo.

Dada su amplitud, para poder abordar el objetivo general que conduce la investigación, se ha tenido que hacer un proceso de selección temático, a partir de la identificación de tres cuestiones consideradas clave: el territorio, el trabajo y los modelos de gestión.

De este modo, del objetivo general se derivan los siguientes **objetivos específicos**:

OE1: Analizar las dinámicas de exclusión que se derivan de los procesos de transformación territorial por los cuales el turismo acaba siendo hegemónico en determinados espacios de Centroamérica.

OE2: Analizar cómo y porqué el trabajo turístico se ve sometido a procesos de precarización que generan lógicas de exclusión en un destino turístico como España.

OE3: Analizar las posibilidades, dificultades y tensiones presentes en los procesos de construcción de modelos de desarrollo turístico que aspiran a ser más inclusivos que las dinámicas predominantes, a partir de formas de gestión colectiva de la actividad turística como el turismo comunitario que se ha desarrollado en Centroamérica.

En el proceso de concreción de los objetivos específicos también se ha producido una vinculación entre temas y espacios que reflejan diversas dinámicas y procesos de desarrollo de la actividad turística. Esto permite una mayor atención a las diferentes geografías del turismo, pero además la atención a distintos espacios posibilita seleccionar aquellos territorios en los que el análisis de una determinada cuestión sea más apropiado. Así, para la comprensión de las transformaciones provocadas por el proceso de consolidación del turismo como actividad hegemónica se ha considerado que era más oportuno realizarlo en un lugar donde esta dinámica fuera reciente, y que permitiera disponer de fuentes de información accesibles, por lo que el caso de Centroamérica parece más adecuado, debido a que el turismo empezó a desarrollarse con mayor intensidad en los años 90. Por otra parte, para el análisis del trabajo turístico, además de dinámicas globales, se ha valorado que era más oportuno realizarlo en lugares donde el turismo estuviera más consolidado. Finalmente, para la comprensión de las posibilidades de puesta en marcha de modelos de gestión colectiva del turismo, como puede ser el turismo comunitario, se ha considerado que era mejor hacerlo en un territorio como Centroamérica donde ha habido tal cantidad de experiencias que hacen más factible su análisis.

Tomando en cuenta estos objetivos, la investigación se ha orientado a partir de las siguientes **preguntas de investigación**:

Para el OG:

- ¿Qué desarrollo conceptual ha tenido el término “inclusión” en el ámbito del turismo?
- ¿Cuáles son las potencialidades y límites del uso del término “turismo inclusivo” desde una perspectiva crítica en el análisis del turismo?
- ¿Qué posibilidades analíticas abre la dialéctica inclusión/exclusión para una investigación crítica con voluntad de transformación social del turismo?
- ¿De qué manera el territorio turistificado y el trabajo en el turismo se configuran como espacios de exclusión?
- ¿Es posible identificar dinámicas más inclusivas que las predominantes en el turismo a partir de modelos de gestión colectiva con una aspiración más equitativa?

Para el OE1:

- ¿Cuáles son las principales dinámicas sociales de exclusión que acompañan los procesos de transformación territorial a través de los cuales el turismo deviene en la actividad hegemónica?
- ¿Qué recursos naturales adquieren mayor relevancia en las disputas por el territorio entre distintos actores y por qué?
- ¿Qué tipo de conflictos socio-ambientales se han producido en estos procesos?
- ¿Cómo reacciona la población local, y en especial los sectores más movilizados, ante los procesos de exclusión generados?

Para el OE2:

- ¿Cuáles son las razones por las cuáles el trabajo en el turismo se ve sometido a importantes dinámicas de precarización y exclusión y a través de qué mecanismos se produce esto?
- ¿Cuál es el estado de conocimiento disponible sobre uno de los colectivos laborales vinculados al turismo más precarizado a nivel global como es el caso de las camareras de piso?
- ¿Cómo se ha visto afectado el trabajo de las camareras de piso en España a partir de los cambios que se producen a raíz de la crisis financiera internacional iniciada en 2008?
- ¿Qué efectos ha tenido sobre el trabajo de las cámaras de pisos en España una de las principales estrategias de política laboral de las empresas hoteleras como es la externalización?
- ¿A través de qué estrategias han respondido las camareras de piso en España a los cambios producidos en las empresas hoteleras y en la sociedad a raíz de la crisis de 2008 y que han precarizado su trabajo?

Para el OE3:

- ¿Cuáles son las características de iniciativas turísticas que aspiran a mayores niveles de inclusión que las experiencias predominantes a partir del modelo de turismo comunitario desarrollado en Centroamérica?
- ¿Qué impactos sociales ha tenido para las comunidades que han logrado insertarse exitosamente en términos comerciales en el mercado turístico a través del turismo comunitario?
- ¿Qué efectos ha tenido específicamente en términos de relaciones de género y por qué motivo?
- ¿Qué dificultades han encontrado las iniciativas turísticas comunitarias para insertarse comercialmente en el mercado y con qué estrategias las han abordado?

3. Metodología

La presente tesis doctoral, presentada con el formato de compendio de publicaciones, está formada por doce textos independientes de distinto carácter. En algunos casos son estados de la cuestión de la literatura académica internacional disponible sobre un determinado tema, así como propuestas propias de análisis teórico que ayuden a entender determinados problemas sociales y, en otros, son estudios de carácter empírico. En cada uno de ellos se explicita de forma detallada la metodología empleada. Sin embargo, hay una serie de aspectos comunes de carácter teórico-metodológico que dan coherencia al conjunto de contribuciones, en lo que supone una reflexión sobre el propio proceso de investigación, construido de forma permanente y en transformación, que se contrapone a la “ilusión del método” de una serie de *a priori* generales, prefijados y previos, independientes del devenir de la propia investigación, (Fernández Buey, 1991). En concreto:

- a) Se trata de investigaciones realizadas desde un **posicionamiento ético basado en un compromiso de acompañamiento a los colectivos sociales implicados** y con una voluntad de incidencia para la transformación de la realidad turística en la que se encuentran involucrados desde perspectivas más equitativas e inclusivas. Se pone el foco en la **comprensión del conflicto a partir del cual se puede transformar la realidad social** y, por tanto, se evitan explicaciones que naturalicen determinadas actividades como el turismo por sus rasgos más negativos que pueden darse en un determinado momento, lo cual supone **asumir la disputa como un elemento central en la comprensión de la realidad social**. Muchas de las problemáticas analizadas, conformadas por dinámicas de exclusión y desigualdad, han estado profundamente invisibilizadas y no se dispone de fuentes de información públicas sistematizadas, por lo que **se asume el carácter de una investigación de frontera**, entendida así por su función exploratoria, que ayuda a definir un objeto de estudio, identificando y caracterizando sus problemáticas, lo que puede dar lugar a otros procesos de investigación para darle continuidad.
- b) Esta interacción desde una lógica de compromiso da lugar a la **implicación de las propias personas sobre las que se investiga**, lo que les transforma de objetos pasivos a sujetos activos participantes en la misma investigación en la que pueden colaborar y fiscalizar. Esto ha facilitado que personas a las que se llegó inicialmente para entrevistarlas se comprometieran después con la investigación y colaboraran de forma decisiva en la búsqueda de otros informantes clave, y han contribuido decisivamente en la fase de recogida de información, y posteriormente en el análisis y discusión de sus resultados preliminares. Asimismo, el mismo debate público generado en el proceso de acompañamiento contribuye a ampliar el conocimiento disponible y el contraste de análisis. Este enfoque metodológico entronca con algunos de los postulados destacados por la ciencia post-normal (Funtowicz y Ravetz, 2000; Jiménez-Buedo y Ramos, 2009) en relación al valor que puede aportar en la investigación una comunidad de participantes ampliada.
- c) Esto a su vez supone un interés y apuesta por las **metodologías cualitativas**, que permiten avanzar mejor en investigaciones de carácter exploratorio, en las cuales la propia lógica de desigualdad y exclusión dificulta la posibilidad de construir temas de análisis relevantes. Fundamentalmente se hace uso del trabajo etnográfico con observación participante y la elaboración de cuadernos de campo en las que se registran observaciones y conversaciones informales (Guash, 1997), la realización de entrevistas en profundidad semi-estructuradas (Valles, 2002) que son grabadas sonoramente, transcritas de forma íntegra, codificadas y analizadas manualmente; y la organización de grupos de discusión (Gutiérrez, 2008) en los que se presentan resultados provisionales para su revisión, discusión y enriquecimiento. En el campo de los estudios turísticos, la integración de forma sistemática de distintas técnicas cualitativas ha ganado reconocimiento académico en los últimos tiempos, tanto en su formulación tradicional como presentado bajo nuevos términos como, por ejemplo, el *Rapid*

Situation Analysis (RSA) (Koutra, 2010), aplicado en estudios de turismo en destinos incipientes como Gambia (Novelli *et al.*, 2015), pero también maduros como Barcelona (Milano *et al.*, 2019)

En algunos casos se apuesta por la descripción y análisis de un determinado fenómeno acotado territorialmente y en otros se realizan estudios de casos (Coller, 2005). En uno de los textos presentados ya se han podido mostrar resultados a partir de la comparación entre los estudios de casos realizados. Además, las informaciones obtenidas a través de las entrevistas son contrastadas y trianguladas con otras personas del mismo colectivo, otro tipo de actores, en espacios de diálogo como grupos de discusión y otras fuentes de información, así como la revisión documental de fuentes primarias y secundarias. En los casos en los que el análisis hace referencia a un colectivo, como por ejemplo las camareras de piso en España, se han tenido que tomar decisiones con respecto al número de personas entrevistadas. La muestra no busca representatividad estadística, sino que en cada caso se realiza una selección estratégica de los informantes que mejor puedan dar cuenta de las preguntas planteadas en la investigación (Blasco y Casado, 2009). Aunque sí se busca cierto nivel de representatividad teórica por lo cual se fuerza la heterogeneidad de informantes (Sanz, 2011), que garanticen mayor riqueza y diversidad (Blasco y Casado, 2009). De este modo, el tamaño de la muestra no está predeterminado, sino que tiene un carácter acumulativo y secuencial (Sanz, 2011), es decir que se han ido incluyendo nuevos informantes hasta dar por satisfechas las preguntas planteadas. El número final de informantes es determinado por saturación o redundancia (Bernard, 2011), de tal modo que la muestra se da por concluida cuando las preguntas pueden ser resueltas con el convencimiento de que entrevistar a más personas difícilmente puede aportar información nueva relevante. Asimismo el muestreo que se realiza tiene un carácter pragmático (Emmel, 2013), fundamentado en los condicionamientos prácticos que aparecen durante el trabajo de campo y, por tanto, han sido intencionales y razonados, con el fin de garantizar la respuesta a las preguntas planteadas. La investigación realizada ha sido desarrollada también a largo plazo, con visitas de trabajo de campo repetidas a lo largo del tiempo a los mismos casos de estudio y con entrevistas a las mismas personas de forma reiterada. Esto permite enriquecer la investigación por varios motivos: posibilita que se puedan establecer relaciones de confianza; se dispone de mayor información y recursos de análisis para contrastar y triangular las distintas informaciones obtenidas y, por tanto, garantizar el mayor rigor en los resultados obtenidos; pero también permite un acercamiento longitudinal (*o longitudinal studies*), que se interesa por los cambios producidos en distintos momentos a lo largo de la investigación.

- d) **El proceso de investigación ha ido acompañado de otras intervenciones de asistencia técnica y publicaciones a favor de los colectivos sociales con los cuáles se ha ido trabajando**, que han permitido establecer relaciones de colaboración más allá de las estrictamente vinculadas con el análisis académico y, a su vez, generar cambio en la realidad estudiada, lo cual obliga a una tensión

permanente por entender una realidad en transformación. Toda esta forma de organizar la investigación conlleva **ser parte de un esfuerzo colectivo más amplio, que permite impulsar y sostener procesos en el tiempo que implican acciones que van más allá de la propia labor de investigación**, y que permiten construir un marco amplio de relación en los temas analizados. En este caso, esta dinámica se ha construido a partir de Alba Sud, un centro independiente de investigación y comunicación en funcionamiento desde el año 2008.

A través de la explicación de la trayectoria de la investigación desarrollada en los tres campos presentados en esta tesis doctoral –construcción de territorios turísticos, trabajo turístico y exploración de alternativas más inclusivas en forma de turismo comunitario– se pretende mostrar a continuación cómo se han ido asumiendo e integrando todos estos aspectos teórico-metodológicos. En orden cronológico a partir de su origen, los procesos de investigación han sido los siguientes:

3.1. Trayectoria de investigación en turismo comunitario

El origen por mis preocupaciones por el turismo en contextos de países empobrecidos se inició en el año 2000, en particular en Nicaragua. En ese momento trabajaba como técnico de cooperación internacional en Sodepau, una ONG catalana, y pudimos observar que algunas cooperativas agropecuarias con las que estábamos trabajando, afectadas por una fuerte crisis en el medio rural, empezaban a incursionar en el turismo, como forma de diversificar y complementar sus ingresos. Durante cuatro años acompañamos a un grupo de cinco iniciativas comunitarias rurales con formación técnica y el envío de turistas durante los veranos de España. En 2004 me trasladé a vivir a Nicaragua, donde residí hasta 2014. Durante los primeros cuatro años estuve trabajando como cooperante técnico en la Fundación Luciérnaga, una organización nicaragüense especializada en comunicación para el desarrollo, a través de la ONG inglesa Progressio. Desde Luciérnaga desarrollamos una serie de iniciativas de carácter comunicativo para apoyar el reciente proceso de vertebración del turismo comunitario en Nicaragua. Entre otras actuaciones, junto con Leonor Delgado y Helena Gil publicamos la primera *Guía de turismo Rural Comunitario de Nicaragua* (Managua, Fundación Luciérnaga, 2005) y a través de ella se desarrolló una campaña comunicativa para mejorar el conocimiento de la población nacional sobre la oferta turística comunitaria existente en el país. Esta campaña incluyó la producción de diversos reportajes audiovisuales sobre experiencias de turismo comunitario, como Finca Magdalena (2006)¹, la Ecoposada El Tisey (2006)² o la Red Nicaragüense de Turismo Rural Comunitario (RENITURAL)³, y la promoción de debates tanto en comunidades rurales como en universidades sobre este tipo de modalidad de gestión de la actividad turística. De forma conjunta con Manuel Fandiño, miembro de la Editorial Enlace, especializada en públicos campesinos, publiqué un libro de sistematización de varias iniciativas que pudieran servir como referencia a otras experiencias campesinas, “Experiencias de turismo comunitario en Nicaragua. Aportes a la experiencia campesina” (Cañada y Fandiño, 2009).

¹ Véase: <https://www.fundacionluciernaga.org/videoteca/202-finca-magdalena>

² Véase: <https://www.fundacionluciernaga.org/videoteca/212-la-finca-de-los-cerrato>

³ Véase: <https://www.fundacionluciernaga.org/videoteca/200-turismo-rural-comunitario-en-nicaragua>

Con esta experiencia acumulada, en 2009 empecé a trabajar en Alba Sud, con sede social en Barcelona, pero conformada por un grupo de investigadores e investigadoras que estábamos trabajando en distintos países de América Latina y España. Desde Alba Sud, aunque yo seguí residiendo en Nicaragua, empecé a trabajar en el resto de Centroamérica y en algunos países de América Latina y el Caribe. Así, entre otras acciones destacadas que se llevaron a cabo en esos años acompañando a iniciativas comunitarias de Nicaragua, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Argentina, en 2009 se publicó otro libro de sistematización de experiencias de turismo comunitario dirigido a un público campesino, “Turismo comunitario en Centroamérica: Experiencias y aprendizajes” (Cañada, 2014) y en 2015 el “Catálogo Latinoamericano de Turismo Rural Comunitario” (Cañada, 2015a), con la participación de tour-operadoras especializadas en este tipo de oferta de quince países de América Latina y el Caribe.

Durante ese tiempo pude reunirme, conocer sus problemas y establecer relaciones con decenas de comunidades rurales en distintos lugares de América Latina y el Caribe, y en especial de Centroamérica. De estas vivencias surgieron dos inquietudes que después se materializaron en trabajo de investigación. Por una parte, la dificultad que tenían muchas iniciativas comunitarias para sostener la puesta en marcha de servicios turísticos, y por otra, entender porqué algunas cooperativas y asociaciones rurales sí habían logrado mantener esta apuesta. Esto coincidía, desde mediados de los años 2000, con un debate académico y de política pública en el ámbito del desarrollo en el que predominaban las posiciones que pregonaban la inviabilidad del turismo comunitario como estrategia y que sería mejor impulsar otras formas de acompañamiento, bajo estrategias como el “pro-poor tourism” o los negocios inclusivos.

En ese momento se sentaron las bases para un proyecto de investigación sobre turismo comunitario pensado a largo plazo. Partía del interés por conocer cómo algunas iniciativas habían logrado ser exitosas comercialmente y qué impactos había tenido en las vidas de sus miembros y de sus comunidades. Se decidió seleccionar 9 casos en los que existiera un consenso amplio sobre el hecho que podían ser considerados exitosos comercialmente, distribuidos en Nicaragua (Finca Magdalena, Eco-Posada El Tisey y UCA Mirafior), en El Salvador (Cooperativa Los Pinos, la Asociación de Reconstrucción y Desarrollo Municipal de Cinquera – ARDM y Ruta de Paz en Morazán) y en Costa Rica (Stribrawpa, Los Campesinos y la Asociación de Productores La Amistad, a los que se añadió la red ACTUAR, a la que estaban afiliadas las tres iniciativas). La selección se realizó a partir de la consulta entre actores diversos (iniciativas y redes de turismo comunitario, instituciones públicas, ONG), y se buscó el consenso para identificar aquellas experiencias que habían podido consolidar una oferta turística de gestión comunitaria y que cumplieran con los siguientes requisitos: estar en funcionamiento por un período de más de cinco años y que no hubiera ningún cooperante extranjero dirigiendo el proceso. A partir de ahí no se tomaban en cuenta otras consideraciones, como el motivo por el cual empezaron con el turismo, el peso que tenía esta actividad en sus ingresos, a qué tipo de público dirigían su oferta o qué formas de gestión interna tenían, porque se valoró que todos esos elementos podrían ser motivo de análisis específico. El objetivo de la investigación, que fue compartido y discutido con cada una de las organizaciones, era el de documentar las transformaciones provocadas por la introducción del turismo

y entender las razones de esos procesos, con la intención final de entender si un modelo de gestión colectivo de base comunitaria podía generar dinámicas más inclusivas que los modelos convencionales predominantes.

A partir de ahí, desde el año 2009 se realizaron de forma sistemática visitas de investigación de una semana a diez días (véase tabla 1), en las que expresamente se llevó a cabo trabajo etnográfico que se tradujo en cuadernos de campo con las observaciones y resúmenes de las conversaciones informales de cada visita, revisión de la documentación generada por las iniciativas (planes, estrategias, proyectos, libros de actas y, en algunos casos, su contabilidad), entrevistas semi-estructuradas y grupos de discusión, en base a los resultados obtenidos previamente que eran compartidos y discutidos.

Tabla 1. Visitas de trabajo de campo por iniciativa

Iniciativas	Visitas realizadas	Períodos de investigación
Los Pinos	5	Mayo 2009 Febrero 2014 Junio 2015 Septiembre 2018 Agosto 2019
ARDM	5	Noviembre 2009 Diciembre 2012 Marzo 2014 Junio 2015 Agosto 2019
Ruta de Paz	6	Noviembre 2009 Diciembre 2012 Abril 2013 Enero 2014 Junio 2015 Agosto 2019
Finca Magdalena	4	Abril 2009 Febrero 2014 Mayo 2015 Septiembre 2018 Enero 2019
Ecoposada El Tisey	4	Marzo 2009 Marzo 2014 Junio 2015 Diciembre 2018
UCA Mirafior	4	Abril 2009 Febrero 2014 Mayo 2015 Enero 2019
Los Campesinos	2	Marzo 2014 Mayo 2015
Stribrawpa	3	Febrero 2014 Mayo 2015 Agosto 2018
ASOPROLA	3	Marzo 2014 Mayo 2015 Enero 2019

Fuente: elaboración propia.

El número de visitas varió en función de la disponibilidad material para organizarlas y por el mismo interés de las iniciativas de ser parte o no de este proceso de investigación.

A través de estas estancias de trabajo de campo se han realizado diferentes entrevistas, en su mayoría a miembros de las mismas iniciativas, y dadas las características de la investigación general siempre que fue posible se repitieron a las mismas personas a lo largo del tiempo (véase tabla 2). También se entrevistó a personas vinculadas directamente a estas iniciativas, pero externas a ellas, como personal de ONG y agencias de cooperación, instituciones públicas y tour-operadoras. Todas las entrevistas y grupos de discusión fueron grabados sonoramente y se transcribieron íntegramente, para luego ser analizados y codificados de forma manual. También se trianguló la información obtenida en cada entrevista con otras entrevistas y fuentes documentales, hasta donde fue posible, y en los grupos de discusión.

Tabla 2. Personas entrevistadas diferenciadas por iniciativa y por sexo

Iniciativas	Total	Hombres	Mujeres
Los Pinos	14	9	5
ARDM	9	6	3
Ruta de Paz	9	5	4
Finca Magdalena	19	9	10
Ecoposada El Tisey	4	2	2
UCA Mirafior	23	7	16
Los Campesinos	9	5	4
Stribrawpa	23	13	10
ASOPROLA	9	3	6
Total	119	59	60

Fuente: elaboración propia.

En base a este trabajo de investigación se han empezado a publicar distintos estudios de caso, en concreto sobre la iniciativa de la Cooperativa Los Pinos de El Salvador, incluido en esta tesis, y de Stribrawpa y ASOPROLA, que se encuentran en proceso de publicación. Además de estos casos está prevista la publicación de otros artículos que tengan como base la información disponible, pero centrados en aspectos particulares, como el papel del turismo comunitario en la defensa de la memoria colectiva frente a la impunidad en las violaciones a derecho humanos en El Salvador, con información de ARDM y la Ruta de Paz, o sobre las relaciones entre agricultura y turismo con información del resto de iniciativas. También se ha publicado un estudio, incluido en la tesis, con análisis comparados de siete de estas iniciativas sobre las transformaciones de género que se han dado en experiencias comunitarias. La posibilidad de analizar comparativamente distintas iniciativas a partir de una determinada temática, con un marco temporal que en varios de ellos está en los 10 años, supone una oportunidad potencial para este campo de análisis muy relevante.

A lo largo de los años también se identificó que el papel de las estructuras intermediarias en el desarrollo del turismo comunitario orientado hacia mercados internacionales era fundamental y, a su vez, factor crítico para muchas de las iniciativas. En 2013 Alba Sud organizó un encuentro de ocho tour-operadoras de América Latina en Barcelona para

intercambiar experiencias y fortalecer relaciones entre todas ellas, además de llevar a cabo distintas actividades formativas⁴. Fruto de este interés se analizó el caso de una red de turismo comunitario en Costa Rica, ACTUAR, incluido también en esta tesis, que entre 2001 y 2018 jugó un papel fundamental en la consolidación de muchas iniciativas en este país.

De igual forma se detectó también cierta confusión en las políticas públicas y de la cooperación internacional sobre cuáles eran los mercados del turismo comunitario y cómo funcionaban. Es por este motivo, que con una visión geográficamente más amplia se han analizado también estas dinámicas en dos artículos, publicados en las revistas *Anuario de Estudio Centroamericanos*, de Costa Rica, y *Dimensiones Turísticas*, de México, que se incluyen en la tesis con información recogida de las mismas iniciativas comunitarias y de diversas tour-operadoras, redes y plataformas especializadas en turismo comunitario en distintos países de América Latina (véase tabla 3). En este caso el centro de atención de las entrevistas estaba vinculado a su origen y estructura empresarial, oferta comunitaria incluida, peso de la oferta comunitaria en su facturación, formas de incluir lo comunitario en el diseño de sus itinerarios, relaciones establecidas con las iniciativas comunitarias y con agencias mayoristas y plataformas online de comercialización.

Tabla 3. Tour-operadoras, redes y plataformas entrevistadas

Empresa	País
Totonal Viajes	México
Surutungo	Puerto Rico
ACOFOP	Guatemala
Cooperativa Carmelita	Guatemala
Viva Atitlán	Guatemala
Reservaciones La Ceiba	Honduras
Toururales	El Salvador
Matagalpa Tours	Nicaragua
ACTUAR	Costa Rica
COPRENA	Costa Rica
Localista	Costa Rica
Sumak Travel	Costa Rica
Vacaciones con Familias Campesinas	Costa Rica
Al Natural	Panamá
Mambe	Colombia
Klein Tours	Ecuador
Fundación Maquita Cusunchic	Ecuador
Runa Tupari	Ecuador
Saraguro Rikuy	Ecuador
Estação Gabiraba	Brasil
Red Tucum	Brasil
CoclaTours	Perú
Pachamama	Perú
Responsible	Perú
TUSOCO	Bolivia
Travolution	Chile, Colombia

⁴ Véase: <http://www.albasud.org/blog/es/514/el-turismo-rural-comunitario-de-am-rica-latina-busca-alianzas-en-catalu-a>

Retos al Sur	Uruguay
Origins	Argentina
Mater	Argentina
Total	29

Fuente: elaboración propia.

3.2. Trayectoria de investigación en la construcción de espacios turísticos

Desde sus inicios, en la campaña de comunicación desarrollada entre 2005 y 2008 por Fundación Luciérnaga en Nicaragua, además de poner a disposición pública instrumentos que ayudaran a mejorar el conocimiento sobre la oferta turística comunitaria, se alertó también de los riesgos de otros modelos de desarrollo turístico que se empezaban a visualizar en el país. Esto llevó la producción de dos documentales, “Turismos” (2005)⁵ y “Sol y sombras” (2008)⁶, premio del Festival Ícaro al Mejor Reportaje Centroamericano en la edición de 2008, y la filmación y edición de una obra del grupo de teatro campesino MECATE, “Pedro, Juanita y el Hotel de Mr. Hai” (2006)⁷. También se publicaron materiales escritos en esta misma línea: un cómic con textos míos y de Jordi Gascón ilustrados por Alberto Sánchez, “El turismo y sus mitos”⁸, y “Turismo y desarrollo. Herramientas para una mirada crítica” (Cañada y Gascón, 2006), que era una edición ampliada con material didáctico de un anterior libro publicado en Barcelona, “Viajar a todo tren. Turismo, desarrollo y sostenibilidad” (Gascón y Cañada, 2005). Estos materiales permitieron desarrollar una amplia gira de proyecciones públicas, acompañadas de debates, con una especial presencia en comunidades rurales de Nicaragua, en las que se discutía sobre algunos de los posibles impactos negativos, que ya se estaban viendo en el país, de esa inserción creciente en el mercado turístico internacional.

A partir del año 2009, esta línea de trabajo encontró un mayor impulso en Alba Sud. En un primer momento, esta preocupación se tradujo en una primera fase de intercambios con personas dedicadas a la investigación y comunidades afectadas y análisis de las nuevas dinámicas de conflicto. Esto daría lugar a una serie de publicaciones centradas específicamente en esta dimensión, prácticamente invisibilizada en la región. En 2010 coordiné el libro “Turismo en Centroamérica: nuevo escenario de conflictividad” (Cañada, 2010), que recopilaba una serie de análisis sobre conflictos socio-ambientales vinculados con el turismo en Nicaragua, Costa Rica, Guatemala, El Salvador, Panamá y México. En 2011 publicamos el libro colectivo “Turismo Placebo. Nueva colonización turística: del Mediterráneo a Mesoamérica y El Caribe. Lógicas espaciales del capital turístico” (Blázquez y Cañada, 2011). En este libro, coordinado por Macià Blázquez y por yo mismo, se recopilaron diferentes textos presentados en dos seminarios organizados por Alba Sud en Managua, Nicaragua, en febrero de 2009⁹, y en Santo Domingo, República Dominicana, en julio de 2010¹⁰. Este análisis sobre los conflictos

⁵ Véase: <https://www.fundacionluciernaga.org/videoteca/379-turismos>

⁶ Véase: <https://www.fundacionluciernaga.org/videoteca/201-sol-y-sombras>

⁷ Véase: <https://www.fundacionluciernaga.org/videoteca/211-pedro-juanita-y-el-hotel-de-mr-hai>

⁸ Véase: <http://www.albasud.org/downloads/143.pdf>

⁹ Véase: <http://www.albasud.org/noticia/5/alba-sud-el-gist-y-prisma-organizan-taller-sobre-el-modelo-turistico-balear-en-nicaragua>

¹⁰ Véase: <http://www.albasud.org/viewcoverage.php?event=2>

socioambientales vinculados a los procesos de expansión del capital hotelero de origen balear en su “salto atlántico” fue integrado en un artículo publicado en la revista *Scripta Nova* en 2011, “Búnker playa-sol. Conflictos derivados de la construcción de enclaves de capital transnacional turístico español en el Caribe y Centroamérica” (Blázquez *et al.*, 2011) y en un informe publicado por la Direcció General de Cooperació del Govern Balear, “La balearització global. Conflictes socioambientals de la construcció d’hotels balears a El Carib i Amèrica Central” (Blázquez *et al.*, 2011b). Poco después apareció otro libro publicado a iniciativa de la plataforma de ONG Foro de Turismo Responsable, con textos de Joan Buades, Jordi Gascón y míos, “El turismo en el inicio del milenio: una lectura crítica a tres voces” (Buades *et al.*, 2012). En 2013 coordiné el libro “Turismos en Centroamérica. Un diagnóstico para el debate” (Cañada, 2013), en el que se realizó un esfuerzo por actualizar el estado de conocimiento sobre las dinámicas turísticas en la región, con especial atención a los conflictos socioambientales a los que había dado lugar. Años más tarde, Jordi Gascón y yo mismo coordinamos el libro “Turismo residencial y gentrificación rural” (Gascón y Cañada, 2016) en el que, además de incluir textos de otros autores sobre procesos de desplazamiento de población rural por la introducción del turismo en sus territorios, realizamos un primer ejercicio de elaboración de un marco teórico para la interpretación de los procesos de transformación de territorios afectados por procesos de turistificación. Este esfuerzo culminó por mi parte en un artículo de carácter teórico publicado en 2018 en la revista francesa *Norois* e incluido en esta tesis.

Toda esta línea de análisis, iniciada en 2010, tendría un carácter fundamentalmente ensayístico y de interpretación teórica a partir de la bibliografía disponible, la visita a numerosos municipios turistificados de Nicaragua, Costa Rica, Honduras, El Salvador y México, y el seguimiento de la prensa diaria y otras fuentes secundarias. Pero también se ha concretado en diversos estudios de caso, centrados en los procesos de transformación de territorios costeros a causa del peso creciente del turismo. En concreto se han analizado los casos de la provincia de Guanacaste en Costa Rica y de San Juan del Sur en Nicaragua.

En el caso de Guacanaste la relación empezó con la producción del documental ya mencionado, “Sol y sombras”, y posteriormente con la preparación del reportaje audiovisual “Nuestras costas”, realizado en 2012 por Alba Sud y en el que se daba cuenta de la situación de comunidades costeras y sus demandas de un cambio legislativo que brindara protección a su población¹¹. A partir de esa relación se inició un trabajo de investigación más detallado que se concretó en un análisis de los conflictos por el agua entre inversionistas turístico-inmobiliarios, el Estado costarricense y comunidades rurales de la provincia, que se veían no solo excluidas del desarrollo turístico, sino que sufrían el despojo de un recurso esencial como el agua. Y sobre todo se profundizó en la colaboración con el grupo ecologista Confraternidad Guanacasteca y el Comité Pro-Defensa del Agua de Sardinal. Un artículo publicado en la revista costarricense *Anuario de Estudios Centroamericanos* se incluye en esta tesis.

¹¹ Véase: <http://www.albasud.org/video/es/21/nuestras-costas>

Además, están en curso dos estudios más dentro de esta misma línea de análisis que saldrán a la luz en 2020. Uno aborda el conflicto de la comunidad de El Sardinal de Carrillo en Guanacaste que, si bien en 2009 logró que la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia les diera la razón y obligara al Estado a paralizar las obras de construcción de un acueducto para canalizar aguas hacia las inversiones de la costa, en 2019 tuvo que asumir su derrota y el acueducto fue finalmente construido e inaugurado. El otro estudio, realizado en conjunto con Tommaso Caldarini, analiza el proceso de transformación urbana y las dinámicas de exclusión social de la población local del municipio de San Juan del Sur en Nicaragua.

3.3. Trayectoria de investigación en trabajo turístico

La línea de investigación sobre los procesos de precarización del trabajo turístico, que comportan crecientes niveles de exclusión, se inició a mi regreso a España en 2014. Previamente, a partir de la colaboración entre Alba Sud y la Regional Latinoamericana de la UITA, una federación de sindicatos con presencia en las actividades de hoteles, restaurantes y catering, entre otras, se habían desarrollado algunas acciones de acompañamiento al sector sindical en el ámbito hotelero, como la participación en 2008 en un seminario en Buenos Aires, Argentina, con sindicatos que enfrentaban políticas anti-sindicales por parte de cadenas hoteleras internacionales asentadas en América Latina y el Caribe (Cañada, 2008). En el marco de esta colaboración, por ejemplo, en 2013 se documentaron y denunciaron casos de vulneración de derechos fundamentales a trabajadores que fueron despedidos por tratar de organizarse sindicalmente en hoteles de El Salvador¹². Esta relación de trabajo conjunto en América Latina y el Caribe ha continuado hasta la actualidad.

En abril de 2014 la UITA, a iniciativa de su Regional Latinoamericana, anunció una campaña internacional por la dignificación de las condiciones de trabajo de las camareras de piso, para la que nos solicitó el apoyo para difundirla y extenderla en España. Ahí la campaña había sido asumida por los sindicatos CCOO y UGT, cuyas federaciones del sector de servicios estaban afiliadas a la UITA. De este modo, durante la primavera de 2014 empecé a publicar en las páginas web de la Rel-UITA y Alba Sud una serie de entrevistas a camareras de piso y delegadas sindicales de las dos organizaciones sindicales citadas¹³. Con estos materiales, en julio de 2014 publiqué en el diario *El País* el artículo “Las que limpian los hoteles”¹⁴, que muy pronto empezó a circular de forma viral en redes sociales y, sobre todo, a ser compartido por las propias camareras de piso con sus compañeras de trabajo, amistades y familia. Esto provocó que empezaran a contactar conmigo muchas trabajadoras de este colectivo de diversas partes de España, tanto afiliadas a los sindicatos mayoritarios como sin vinculación a estos. Inicié entonces una ronda de visitas a distintas ciudades de España en reuniones y grupos de discusión diversos. Tras uno de estos actos en Lloret de Mar, donde habían participado más de una veintena de trabajadoras, una de ellas, Eulalia Corralero, decidió impulsar un grupo de Facebook al que puso de nombre “Las Kellys”, haciendo referencia

¹² Véase: <http://www.albasud.org/noticia/es/488/represi-n-anti-sindical-en-hoteles-salvadore-os> y <http://www.albasud.org/noticia/es/527/represi-n-antisindical-en-el-hotel-decameron>

¹³ Véase: <http://www.albasud.org/elblogdeernestcanada>

¹⁴ Véase: https://elpais.com/elpais/2014/07/30/alterconsumismo/1406706574_140670.html

al título del artículo, pero sobre todo inventando un concepto para autodenominarse. A partir de ahí se sucedieron las entrevistas que hice a trabajadoras de distintos lugares de España, el crecimiento del grupo de Facebook, que actualmente cuenta con más de trece mil integrantes, y la progresiva atención de los medios de comunicación.

A finales de 2015, con el apoyo de Alba Sud y la Rel-UITA publiqué en la Editorial Icaria el libro “Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral” (Cañada, 2015b), que tuvo una gran repercusión tanto en actos de presentación como en medios de comunicación. Sin embargo, en ese mismo momento el movimiento quedó partido en tres grandes espacios. Por un lado, los sindicatos mayoritarios, CCOO y UGT, y las camareras de piso que eran delegadas sindicales de esas organizaciones; por el otro, Las Kellys, que a partir del Grupo de Facebook se convirtió en asociación, aunque después expulsaron a su fundadora, Eulalia Corralero, que mantuvo la administración de aquel grupo; y finalmente las asociaciones Kellys Unión, que a partir del espacio conquistado en aquella red social en la que habían empezado impulsaron la creación de una serie de asociaciones y luego se federaron. Sobre el origen, evolución y distintas expresiones de este movimiento de camareras de pisos publiqué un capítulo en un libro colectivo incluido en esta tesis. En nuestro caso, mantuvimos las relaciones de colaboración tanto con las organizaciones sindicales como con las asociaciones de Kellys Unión, además de otros grupos profesionales, como la Asociación Española de Gobernantas (ASEGO).

En el marco de esta campaña plural, en 2016 centramos la atención en los problemas derivados de la estrategia de externalización de los departamentos de pisos en los hoteles, favorecida por la reforma laboral de 2012. Esto me llevó a la publicación, bajo el sello editorial de Alba Sud, del libro “Externalización del trabajo en hoteles. Impactos en los departamentos de pisos” (Cañada, 2016a). Con esta investigación se sentaron las bases de un proceso de análisis más amplio sobre la situación del colectivo de las cámaras de piso en España. Así, se entrevistaron en profundidad a 86 camareras de piso de distintos puntos de la geografía española, tanto en municipios muy turistizados como en otros en lo que la presencia del turismo era minoritaria. No se buscaba poder explicar procesos a escala territorial, sino sectorialmente como colectivo particular, tomando en cuenta sobre todo distintas situaciones según la edad, origen nacional, años en esa categoría profesional, organización sindical o asociativa y distintos tipos de contratación. De hecho, de las 86 trabajadoras entrevistadas, 42 estaban contratadas por empresas multiservicios. En las entrevistas, que fueron grabadas sonoramente, transcritas, codificadas y analizadas manualmente, fueron preguntadas por su trayectoria profesional, situación familiar, tareas y rutinas cotidianas en el hotel, formas de organización del trabajo, evolución de las características de su trabajo y cambios producidos a raíz de la crisis, estado de salud y principales dolencias a lo largo del tiempo, presencia sindical en su empresa, participación sindical y asociativa. Los principales resultados obtenidos inicialmente fueron presentados en cinco grupos de discusión formados por camareras de piso de Barcelona, Palma, Madrid, Lloret y Málaga. A su vez, la información obtenida a través de las propias trabajadoras fue triangulada con entrevistas en profundidad semi-estructuradas a 40 personas de distintos ámbitos profesionales que tienen relación con este colectivo: médicos de empresa y de familia en el sistema público de atención, trabajadoras sociales, inspectores del trabajo, directivos de hotel, abogadas laboristas, sindicalistas. En este caso, las entrevistas se

plantearon exclusivamente para contrastar distintas informaciones proporcionadas por las camareras de piso desde los distintos ámbitos profesionales. Fueron también grabadas sonoramente, transcritas, codificadas y analizadas manualmente.

A partir de esta información, además del libro ya mencionado, se han podido elaborar distintos estudios. Entre ellos, destaca el artículo “Too precarious to be inclusive? Hotel maid employment in Spain”, publicado 2018 en la revista *Tourism Geographies* e incluido en esta tesis. El informe elaborado con Daniela Moreno, “Dimensiones de género en el trabajo turístico” (Moreno y Cañada, 2018). Y, en conjunto con Ismael Yrigoy, “Fixing creditor-debtors’ tensions through labor devaluation. Insights from the Spanish hotel market” publicado en la revista *Geoforum* (Yrigoy y Cañada, 2018). Además, se han publicado numerosos textos de carácter divulgativo, como por ejemplo en la revista Razones de Utopía, “Consumo responsable y trabajo decente en el sector hotelero, una alianza necesaria” (Cañada, 2016b); en *Papeles de Relaciones Ecosociales y Cambio Global*, “Un turismo sostenido por la precariedad laboral” (Cañada, 2017); en la *Iglesia Viva. Pensamiento crítico y cristianismo*, “Intensificación del trabajo en los hoteles. La percepción de las Kellys” (Cañada, 2018). Asimismo, se ha realizado un esfuerzo de revisión y análisis de la producción científica disponible internacionalmente sobre el trabajo de las camareras de piso, en un texto que fue publicado en la revista *Papers de Turisme*, e incluida en esta tesis.

Este marco de investigación fue ampliado a otros colectivos laborales vinculados con el turismo en la ciudad de Barcelona, a partir de una demanda del Ayuntamiento de Barcelona a través del Grupo de Investigación en Desigualdades en Salud (GRED-EMCONET) de la Universitat Pompeu Fabra (UPF). Así se analizaron los procesos de precarización laboral de trabajadores y trabajadoras de hoteles, viviendas de uso turístico, servicio de Bus Turístico y guiado turístico, y sus efectos en su salud (Cañada et al., 2018).

A partir de la experiencia de análisis empírico de estos distintos colectivos laborales y de la bibliografía disponible, se ha hecho también un esfuerzo por teorizar las razones y los mecanismos que operan en las dinámicas empresariales de precarización del trabajo turístico. Se incluye un texto en la tesis específico sobre esta cuestión incluido en el libro “Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo” (Cañada y Murray, 2019).

El trabajo de investigación sobre las dinámicas de precarización en el trabajo turístico sigue actualmente en curso con dos investigaciones. La primera está centrada en las condiciones de trabajo y de vida de los trabajadores y trabajadoras de los resorts todo-incluido de la República Dominicana, y en particular de las provincias del Este de la isla, La Altagracia y La Romana, y se realiza con la colaboración de organizaciones de derechos humanos y de carácter comunitario presentes en las áreas analizadas. La segunda aborda los procesos de precarización de los trabajos vinculados al turismo en un destino maduro como Barcelona, y pone una especial atención en las dinámicas disruptivas de la economía de plataforma en viviendas de uso turístico y guiado turístico.

4. Estructura y contenidos

Esta tesis doctoral está compuesta de doce textos independientes estructurados en cuatro bloques temáticos, que han sido pensados para desarrollar cada uno de los objetivos de investigación formulados. El **primer bloque** está centrado en el objetivo general en el que se pretende identificar y caracterizar las dinámicas de exclusión e inclusión derivadas del desarrollo turístico y que puedan servir como base para un desarrollo teórico del análisis social del turismo. Para contribuir a este objetivo se incluye un solo texto inédito, “Tensiones entre exclusión e inclusión en el desarrollo turístico”, en el que, en primer lugar, se hace una descripción de los distintos conceptos que han sido empleados en el ámbito turístico con el fin de mejorar o corregir algunas de las dinámicas generadas por estas actividades, con especial atención a los de “turismo sostenible” y “turismo responsable”, por su voluntad de intervención globalizadora. Tras ello, se centra la atención en el concepto de “turismo inclusivo”, por el protagonismo reciente adquirido en las ciencias sociales. Para ello se reconstruyen los diversos usos de la idea de inclusión en el campo del desarrollo y del turismo, para finalizar con una presentación y discusión del sentido que han propuesto Regina Scheyvens y Robin Biddulph. Cierra este texto con una reivindicación ya no del concepto de turismo inclusivo, si no de la potencialidad de un análisis del desarrollo turístico a partir de la tensión entre exclusión e inclusión. A partir de esta propuesta se despliegan los tres objetivos específicos, los dos primeros centrados en las dinámicas de exclusión y el tercero en evaluar las posibilidades de un desarrollo más inclusivo y equitativo a partir de la gestión colectiva de carácter comunitario de la propia actividad turística.

El **segundo bloque** está centrado en el objetivo específico 1, en el que se analizan las dinámicas de exclusión que se derivan de los procesos de transformación territorial por los cuales el turismo se convierte en hegemónico en determinados espacios de Centroamérica, un destino incipiente y en el que es posible seguir con mayor atención estos procesos de transformación territorial. Un primer texto, “Dispossession, displacement and subordination in the construction of tourist areas: Central America as a conflict scenario”, publicado en la revista *Noroi* (2018), aporta una reflexión teórica sobre las implicaciones de la construcción de los procesos turísticos, que conllevan: a) dinámicas de desposesión de recursos básicos como la tierra, el agua, ecosistemas costeros, y la misma configuración territorial; b) movimientos de población de expulsión y atracción de distintos grupos sociales; y c) nuevas lógicas de subordinación laboral. El segundo texto, “Conflictos por el agua en Guanacaste, Costa Rica: Respuestas al desarrollo turístico”, publicado en la revista *Anuario de Estudios Centroamericanos* (2019), analiza la confrontación de intereses entre comunidades rurales por una parte e inversionistas turístico-inmobiliarios y Estado de Costa Rica por otra en torno al agua. La disputa entre unos y otros por un bien escaso en una provincia de clima tropical seco, se ha convertido en uno de los factores de exclusión fundamentales que configuran las dinámicas de construcción de los nuevos espacios turísticos. Asimismo, se explora también la evolución de las respuestas y discursos de los sectores comunitarios movilizados en la defensa del agua frente a la lógica del desarrollo turístico.

El **tercer bloque**, dedicado a analizar cómo y porqué el trabajo turístico se ve sometido a procesos de precarización, que generan nuevas lógicas de exclusión, en un destino

turístico como España. El primer texto incluido, “Trabajo turístico y precariedad”, es un capítulo del libro “Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo” (Cañada y Murray, 2019). Supone un esfuerzo de teorización de los procesos que explican las diversas causas que hacen que las empresas dedicadas al turismo presionen recurrentemente para disponer de mano de obra altamente flexible, barata y con formas muy intensas de trabajo. A continuación, en la segunda contribución en este bloque, se incluye el artículo “El trabajo de las camareras de piso: un estado de la cuestión”, publicado en la revista *Papers de Turisme* (2019), que está dedicado a uno de los colectivos laborales tradicionalmente más precarizados. En el artículo se realiza una revisión sistemática de la literatura disponible a nivel internacional sobre este colectivo y se identifican los principales temas de análisis: a) composición y concepción de su trabajo; b) procesos de segmentación; c) intensificación del trabajo; d) salud laboral; e) acoso sexual y f) organización sindical. El tercer artículo, “Too precarious to be inclusive. Hotel maid employment in Spain”, publicado en la revista *Tourism Geographies* (2018), explora los impactos de los procesos de externalización entre el colectivo de camareras de piso en España. Para estas trabajadoras, la extensión de un modelo de gestión empresarial basado en la externalización de departamentos troncales en los hoteles, facilitado por la reforma laboral de 2012, ha supuesto: a) disminución salarial y pérdida de categoría profesional; b) incremento de la carga laboral; c) incertidumbre en la duración del tiempo de contratación, jornada laboral y calendario; d) desprofesionalización; e) segmentación, división y competencia dentro de las plantillas; f) acentuación de los problemas de salud; g) deterioro de las capacidades de representación sindical y defensa de intereses colectivos. Finalmente, el último texto, “La rebelión de las camareras de piso”, es un capítulo del libro “Movimientos sociales y derecho a la ciudad. Historias de dignidad, resistencia y esperanza” (Ibarra *et al.*, 2018). En él se analiza la emergencia y evolución del colectivo laboral de las camareras de piso en España que, a consecuencia de la gestión de la crisis iniciada en 2008, vieron sus condiciones laborales profundamente deterioradas, con graves efectos en su salud, y sin otras alternativas, apostaron por un proceso de organización y movilización que se ha estructurado de forma plural.

En el **cuatro bloque** se analizan las posibilidades, dificultades y tensiones presentes en los procesos de construcción de modelos de desarrollo turístico que aspiran a ser más inclusivos que las dinámicas predominantes, a partir de formas de gestión colectiva de la actividad turística como el turismo comunitario que se ha desarrollado en Centroamérica. Se inicia con un texto, “Contribución del turismo comunitario a la economía campesina: la Cooperativa Los Pinos en El Salvador”, que fue publicado como capítulo en el libro coordinado por Jordi Gascón y Claudio Milano, “El turismo en el mundo rural. ¿Ruina o consolidación de las sociedades campesinas e indígenas?” (2017). En él se destaca un caso de estudio en el que la introducción del turismo ha contribuido significativamente a mejorar las condiciones de vida de sus miembros. La Cooperativa Los Pinos se formó durante la reforma agraria de 1980 en El Salvador. A mediados de los años 2000, ante las oscilaciones de los precios y la calidad de la producción de café, del que dependía su economía, empezaron a desarrollar una oferta turística orientada a clases medias-bajas del propio país que, además de reportar una nueva fuente de ingresos, ha supuesto un nuevo mercado para dar salida a su producción cafetalera. Todo ello ha permitido mayores niveles de equidad e inclusión. El siguiente texto,

“Transformaciones en las relaciones de género en experiencias de Turismo Comunitario en Centroamérica” fue publicado dentro de la colección Informes en Contraste que publica Alba Sud (2019). En él, después de una revisión del debate sobre los impactos del turismo comunitario en las relaciones de género, se hace un análisis de lo ocurrido en siete iniciativas, con trabajo de campo desarrollado durante diez años, en Costa Rica (Stribrawpa, Los Campesinos y ASOPROLA), Nicaragua (Eco-Posada El Tisey, UCA Mirafior y Finca Magdalena) y El Salvador (Cooperativa Los Pinos). A partir de las distintas dinámicas identificadas se sugiere una modelización de los impactos en las relaciones de género, con distintos alcances en términos de equidad e inclusión, a partir de los diferentes modelos de gestión y orígenes de la oferta turística, que debería ayudar a encontrar salidas al bloqueo existente en las ciencias sociales en relación a esta discusión. A partir de aquí se presentan tres textos que exploran las relaciones del turismo comunitario con el mercado, identificado como uno de los factores centrales para el sostenimiento de este modelo de gestión de la actividad turística. En “La comercialización del Turismo Comunitario en América Latina: un debate sobre la viabilidad de la economía popular”, publicado en el *Anuario de Estudios Centroamericanos* (2015), se identifican los distintos mercados con los que se está relacionando el turismo comunitario en América Latina y se describen también las implicaciones de cada uno de ellos. En “Estructuras de intermediación turística procomunitarias. La experiencia comercial de ACTUAR en Costa Rica”, publicado en la revista *Gazeta de Antropología* (2017), se analiza el caso de una red que dedicó importantes esfuerzos a la comercialización de la oferta de sus socios y a encontrar canales para que ellos mismos pudieran ser autónomos comercialmente. Finalmente, en “Los mercados del turismo comunitario en América Latina. Perspectivas para una agenda de investigación”, publicado en la revista *Dimensiones Turísticas* (2019), se realiza un esfuerzo de reflexión teórica sobre la relación entre el turismo comunitario y sus mercados.

Termina la tesis con un último apartado de conclusiones, que incluye tanto una discusión sobre los objetivos planteados y las preguntas de investigación a la luz de los resultados obtenidos, como una agenda de investigación con la que se pretende dar continuidad a las distintas líneas de investigación iniciadas.

5. Agradecimientos

Un proceso de investigación de largo recorrido, como es el que se presenta en esta tesis, nunca es un acto individual. Somos siempre deudores de las recomendaciones, discusiones y contribuciones de distinto orden de muchos compañeros y compañeras con los que a lo largo de los años hemos compartido preocupaciones y anhelos. Quiero empezar esta lista inevitablemente larga mencionando a Jordi Gascón e Ivan Murray, con quienes más tiempo he pasado intercambiando ideas y debatiéndolas, además de proveerme de recursos bibliográficos siempre útiles. Macià Blázquez, mi director de tesis, ha contribuido también con generosidad y atención a mis múltiples solicitudes de apoyo, además de orientarme en múltiples ocasiones en debates científicos que desconocía. A él también le debo que el año 2009 durante un trayecto en autobús en Nicaragua me convenciera para que regresara a la vida de la investigación académica, que había abandonado años atrás. A su compañera, Maria Carme Coll, le debo su amable

preocupación porque terminara la tesis. Muchas otras personas contribuyeron a lo largo de los años en formas distintas en las investigaciones que conforman esta tesis o con otros trabajos que posteriormente los han permitido: Flora Acevedo (UNAM-Managua, Managua), Nuria Alabao (Fundación de los Comunes, Madrid), Antonio Aledo (Universidad de Alicante, Alicante), Gadi Amit (Confraternidad Guanacasteca, Carrillo), Albert Arias (Barcelona), Òscar Casanovas (CETT-UB, Barcelona), Madelyn Castro (Localista, San José), Eulalia Corralero (Kellys Unión, Lloret de Mar), Clement Marie dit Chirot (Universidad de Angers, Angers), Paco Galván (CCOO, Barcelona), Ninoska García (San Juan del Sur, hoy en el exilio), Aitana Garí (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, Madrid), Salvador “Lole” García (Buenos Aires), Ileana Gómez (Fundación PRISMA, San Salvador), Alfonso Jiménez (Ciudad de México), José Mansilla (OACU, Barcelona), Claudio Milano (Ostelea, Barcelona), Daniela Moreno (Equality in Tourism, Madrid), Cristina Oemichen (Instituto de Investigaciones Antropológicas, Ciudad de México), Xenia Ortiz (San Salvador), Llorenç Planagumà (Centre per la Sostenibilitat Territorial, La Garrotxa), Ramiro Ragno (Red Argentina de Turismo Rural Comunitario, Salta), Margalida Ramis (GOB Mallorca, Palma), Flavia Roberta Cortez (SESC Sao Paulo, Sao Paulo), Marcela Román (Estado de la Nación, San José), Marc San Juan (San Salvador), Mario Sánchez (Universidad Centroamericana, Managua), Pricila Sosa (Universidd del Caribe, Cancún), Raúl Valls (Centre per la Sostenibilitat Territorial, La Vall de’n Bas), Sonia Teruel (Totonal Viajes, Playa del Carmen), Ismael Yrigoy (Uppsala University, Uppsala), María José Zapata (Gothenburg University, Gotemburgo) y Lilia Zizumbo (Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca).

Sin duda, el trabajo desarrollado en Alba Sud, rodeado de un equipo de personas humana e intelectualmente sobresaliente, me ha ayudado en múltiples formas para seguir avanzando en el empeño de una investigación comprometida en la transformación del mundo turístico. Aunque muchas más personas han colaborado a lo largo de los años quiero mencionar aquí el grupo actualmente más activo y comprometido con este esfuerzo compartido: Maite Antolínez (Barcelona), Rafael Borràs (Palma), Kimberly Díaz (Rivas), Rodrigo Fernández Miranda (Buenos Aires), Marisa Mullor (Barcelona), Luna Reinoso (Barcelona), Alam Ramírez (Managua), Marta Salvador (Barcelona), Érica Schenkel (Buenos Aires), Arturo Silva (San José), Angela Teberga (Brasilia). Y sobre todo quiero mencionar a Àlex Rodríguez, que además de presidente de Alba Sud es un amigo incondicional. Sin su generosidad nada de esto hubiera sido posible.

También quiero destacar a Paco Fernández Buey, a quien conocí en la redacción de la revista marxista *mientras tanto*, cuando yo apenas tenía veinte años, y con quien trabajé posteriormente durante varios años en la Universidad Pompeu Fabra. Fue, sin duda, un maestro, intelectual y político, de los pocos que uno tiene la oportunidad de tener en la vida. Y esta tesis se la dedico porque era algo que nos quedó pendiente.

Cierro estos agradecimientos con mis padres, Marisa Mullor y Josep Cañada. Por todo su apoyo, confianza y amor, desde siempre.

Referencias:

- Bernard, H.R. (2011). *Research methods in anthropology: Qualitative and quantitative approaches*. Lanham, MD: Rowman Altamira.
- Blasco, J. y Casado, D. (2009). *Guía Práctica 5. Evaluación de impacto*. Barcelona: Ivàlua.
- Blázquez, M. y Cañada, E. (2011). *Turismo Placebo. Nueva colonización turística: del Mediterráneo a Mesoamérica y El Caribe. Lógicas espaciales del capital turístico*. Managua: Editorial Enlace.
- Blázquez, M.; Cañada, E.; Murray, I. (2011a). Búnker playa-sol. Conflictos derivados de la construcción de enclaves de capital transnacional turístico español en el Caribe y Centroamérica. *Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, XV(368), 10 de julio de 2011.
- Blázquez, M., Buades, J. Cañada, E. Murray, I. (2011b). La balearització global. Conflictes socioambientals de la construcció d'hotels balears a El Carib i Amèrica Central. *Quaderns de Pau Solidaritat*, 49.
- Buades, J.; Cañada, E. y Gascón, J. (2012). *El turismo en el inicio del milenio: una lectura crítica a tres voces*. Madrid: Foro de Turismo Responsable.
- Cañada, E. (2008). *Organización sindical frente a las cadenas hoteleras españolas*. Barcelona: Alba Sud Editorial, colección Opiniones en Desarrollo, 1.
- Cañada, E. (coord.) (2010). *Turismo en Centroamérica: nuevo escenario de conflictividad*. Managua: Fundación Luciérnaga.
- Cañada, E. (2013). *Turismo en Centroamérica. Un diagnóstico para el debate*. Managua: Editorial Enlace.
- Cañada, E. (2014). *Turismo comunitario en Centroamérica. Experiencias y aprendizajes*. Managua: Editorial Enlace.
- Cañada, E. (2015a). *Catálogo Latinoamericano de Turismo Rural Comunitario*. Barcelona: Alba Sud Editorial.
- Cañada, E. (2015b). *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*. Barcelona: Icaria Editorial.
- Cañada, E. (2016a). *Externalización del trabajo en hoteles. Impactos en los departamentos de pisos*. Barcelona: Alba Sud Editorial.
- Cañada, E. (2016b). Consumo responsable y trabajo decente en el sector hotelero, una alianza necesaria. *Razones de Utopía*, 2, 16-29.
- Cañada, E. (2017). Un turismo sostenido por la precariedad laboral. *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global*, 140, 65-73.
- Cañada, E. (2018). Intensificación del trabajo en los hoteles. La percepción de las Kellys. *Iglesia Viva. Pensamiento crítico y cristianismo*, 278, 117-128.
- Cañada, E. y Fandiño, M. (2009). *Experiencias de turismo comunitario en Nicaragua. Aportes a la experiencia campesina*. Managua: Editorial Enlace.
- Cañada, E. y Gascón, E. (2006). *Turismo y desarrollo. Herramientas para una mirada crítica*. Managua: Editorial Enlace.
- Cañada, E. y Murray, I. (2019). Introducción. Perspectivas críticas en turismo. En E. Cañada e I. Murray. *Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo* (pp. 7-34). Barcelona: Icaria Editorial.
- Cañada, E.; Julià, M.; Benach, J. (2018). *Situació, característiques i efectes del treball en el sector turístic a la ciutat de Barcelona. Revisió, anàlisi i propostes d'un estudi exploratori*. Barcelona: Barcelona Activa.

- Coller, X. (2005). *Estudios de caso*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), colección Cuadernos Metodológicos, 30.
- Emmel, N. (2013). *Sampling and choosing cases in qualitative research. A realist approach*. London: SAGE Publications.
- Fernández Buey, F. (1991). *La ilusión del método: ideas para un racionalismo bien temperado*. Barcelona: Crítica.
- Funtowicz, S. y J.R. Ravetz. (2000). *La ciencia posnormal*. Barcelona: Icaria Editorial.
- Gascón, J. y Cañada, E. (2005). *Viajar a todo tren. Turismo, desarrollo y sostenibilidad*. Barcelona: Icaria Editorial.
- Gascón, J. y Cañada, E. (coord.) (2016). *Turismo residencial y gentrificación rural*. Tenerife: PASOS, Colección PASOS Edita, 16.
- Gascón, J. y Milano, C. (Coords.) *El turismo en el mundo rural. ¿Ruina o consolidación de las sociedades campesinas e indígenas?* La Laguna (Tenerife): PASOS, RTPC, Colección PASOS Edita, 18.
- Guash, O. (1997). *Observación participante*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), colección Cuadernos Metodológicos, 20.
- Gutiérrez, J. (2008). *Dinámica del grupo de discusión*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), colección Cuadernos Metodológicos, 41.
- Ibarra, P.; Gomà, R.; González, R.; Martí, S. (2018). *Movimientos sociales y derecho a la ciudad. Historias de dignidad, resistencia y esperanza*. Barcelona: Icaria Editorial.
- Jiménez-Buedo, M. y Ramos, I. (2009). ¿Más allá de la ciencia académica?: Modo 2, ciencia posacadémica y ciencia. *Arbor. Ciencia, Pensamiento y Cultura*, CLXXXV, 721-737.
- Koutra, C. (2010). Rapid situation analysis: A hybrid, multi-methods, qualitative, participatory approach to researching tourism development phenomena. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(8), 1015–1033.
- Milano, C.; Novelli, M.; Cheer, J. (2019). Overtourism and degrowth: a social movements perspective. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(12), 1857-1875.
- Moreno, D. y Cañada, E. (2018). *Dimensiones de género en el trabajo turístico*. Barcelona: Alba Sud Editorial, Informes en Contraste, 4.
- Novelli, M.; Morgan, N.; Mitchell, G.; Ivanov, K. (2015). Travel philanthropy and sustainable development: the case of the Plymouth–Banjul Challenge. *Journal of Sustainable Tourism*, 24(6), 824–845.
- Ritchie, B.; Burns, P.; Palmer, C. (2005). *Tourism Research Methods. Integrating Theory with Practice*. Wallingford: CABI Publishing.
- Sanz J. (2011). *Guia pràctica 8. La metodologia qualitativa en l'avaluació de polítiques públiques*. Barcelona: Ivàlua.
- Valles, M. (2005). *Entrevistas cualitativas*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), colección Cuadernos Metodológicos, 32.
- Yrigoy, I. Y Cañada, E. (2018). Fixing creditor-debtors' tensions through labor devaluation. Insights from the Spanish hotel market. *Geoforum*, 98, 180-188.

Nota aclaratoria sobre sistemas de citación bibliográfica

A continuación, se presentan los diferentes textos que conforman esta tesis doctoral. Excepto uno, que es aún inédito, el resto han sido ya publicados. Se incluyen tal como han sido publicados, manteniendo los sistemas de citación bibliográficos originales, indicados por cada revista o libro. Por tanto, en cada uno de ellos se pueden usar estilos distintos, que no han sido unificados.

Texto 1: Tensiones entre exclusión e inclusión en el desarrollo turístico, un cambio de perspectiva

(texto inédito)

1. Introducción

La preocupación por el papel del turismo en la sociedad, el malestar ante distintos tipos de impacto que ha tenido su desarrollo, está presente, como mínimo, desde los años 70, cuando el sueño de progreso y modernización, prometido por la industria turística y sus lobbies, empezaba a mostrarse demasiado distante de la experiencia real, cotidiana, cada vez más palpable en muchos de los lugares que optaron por una vía de desarrollo basada en la especialización turística. Sin estas críticas pioneras no podrían entenderse el desarrollo de toda una serie de conceptos, con voluntad globalizadora unos o de carácter parcial otros, que han sido concebidos como mecanismos potencialmente correctores de los desórdenes provocados por el desarrollo turístico. Tras el desgaste de conceptos como turismo sostenible o turismo responsable, emerge, tanto en la academia como entre decisores políticos, como nuevo referente, el turismo inclusivo. Más allá de sus potencialidades, pero también limitaciones, en este texto se propone que su importancia para el análisis del turismo es la perspectiva que permite desarrollar sobre la tensión entre exclusión e inclusión en el turismo.

2. Críticas pioneras al desarrollo turístico

Algunos investigadores alertaron de forma premonitoria de una serie de problemas vinculados con este creciente desarrollo turístico, que consideraron que se debía analizar y pensar políticamente desde fuera de las lógicas de la reproducción del capital. En el ámbito anglosajón, diversos trabajos de investigación, incluso en espacios con una orientación convencional, abrieron la mirada hacia distintos tipos de efectos que podría comportar este incipiente desarrollo turístico de masas. Así, solo como ejemplo, en 1972, Isobel Cosgrove y Richard Jackson publicaron el libro “The Geography of Recreation and Lesisure”, con el que se iniciaban los estudios sobre los impactos del turismo insertados en un enfoque más amplio que trataba de dar cuenta de los costes socio-ecológicos –biofísicos, sociales y económicos– del capitalismo. En 1975, Louis Turner y John Ash publicaron el libro “The Golden Hordes: International Tourism and the Pleasure Periphery”, que haciendo uso del esquema teórico estructuralista centro-periferia examinaba la expansión turística como una extensión de ese reparto geográfico desigual (Turner y Ash, 1991[1975]). Un año después, en 1976, el Banco Mundial y la UNESCO organizaron un seminario en Washington, Estados Unidos, con el fin de analizar y discutir los impactos sociales y culturales del turismo en, usando la terminología del momento, los “países en vías de desarrollo”. Emanuel de Kadt, investigador del Institute of Development Studies de la Universidad de Sussex, Reino Unido, fue el encargado de hacer la ponencia central y preparar la edición de los textos presentados, que se publicaría en 1976 bajo el significativo título de “Tourism: Passport to Development? Perspectives on the Social and Cultural Effects of Tourism in

Developing Countries”. Esta compilación de textos abría claramente el debate sobre quiénes ganaban y quiénes perdían con el desarrollo del turismo internacional (de Katd, 1991 [1976]). En 1976 también, Dean MacCannell publicó el libro “The tourist. A new theory of the leisure class”, con el que trató de explicar las lógicas de cambio en el comportamiento de quienes hacían turismo, a los que denominó como “clase ociosa” (MacCannell, 2003 [1976]). En 1978 Valene Smith analizaba las tensiones y contradicciones en las relaciones entre anfitriones y huéspedes en los espacios turísticos en “Host and guests. The anthropology of tourism” (Smith, 1992 [1978]). Y poco tiempo después, en 1982, el United Nations Centre on Transnational Corporations (UNCTC) publicaba un texto sobre el papel de las transnacionales en la expansión del capitalismo global (Dunning y McQueen, 1982), durante el escaso lapso de tiempo en el que esta institución estuvo en funcionamiento entre 1974 y 1993 (Murray, 2012).

En el caso español, donde desde los años 70 empezaban a manifestarse algunos de los estragos ambientales y sociales del boom turístico iniciado en la década anterior, aparecieron una serie de libros que sentaron las bases para un análisis crítico del desarrollo turístico en el ámbito hispanohablante. Así, cabe mencionar a **Mario Gaviria** y su libro “España a Go-Go. Turismo chárter y neocolonialismo del espacio”, publicado en 1974; a Llorenç Capellà con “Mallorca i el món obrer”, de 1977, que en una serie de conversaciones con trabajadores y sindicalistas de distintos sectores daba cuenta de la relevancia del trabajo en la hostelería; a **Antonio Mandly** que, junto con Juan José Galán, Ángel Martín y Josefina Ruiz, trabajadores y sindicalistas de Málaga, con “Costa del Sol. Retrato de unos colonizados”, de 1978, aspiraban a dar a conocer por dentro el funcionamiento de los hoteles para que sus trabajadores pudieran ocuparlos y gestionarlos ellos mismos; a **Francisco Jurdao** con “España en venta: compra de suelos por extranjeros y colonización de campesinos en la Costa del Sol” publicado en 1979; o Rafael Esteve Secall con “Turismo, ¿democratización o imperialismo?” de 1983.

De forma especial sobresale el papel de Francisco Jurdao que, además de su trabajo de investigación, a principios de los años 90 fue promotor desde la editorial Endymon de la traducción y edición de una serie de libros que en esos años fueron clave para entender qué estaba ocurriendo en el ámbito turístico en otras latitudes. Así, en 1991 publicó el libro de **Louis Turner** y **John Ash**, “La horda dorada. El turismo internacional y la periferia del placer”; ese mismo año publicarían también el libro de **Emanuel de Kadt** “Turismo: ¿pasaporte al desarrollo?”; en 1992 el libro de Valene E. Smith, “Anfitriones e invitados. Antropología del turismo”, el de Jean-Didier Urbain, “El idiota que viaja. Relatos de turismo”, y también ese mismo año compiló personalmente una serie de textos publicados en su mayoría originalmente en inglés, bajo el título “Los mitos del turismo”. De algún modo, con estos autores y sus investigaciones, tanto en el ámbito anglosajón como hispánico, y que poco después se ampliarían a América Latina a medida que se multiplicaba la presencia de los capitales turísticos, se inauguraba una tradición intelectual que, con una perspectiva crítica y voluntad transformadora, trataba de entender la complejidad del turismo.

A pesar de estos primeros pasos, la continuidad de estos enfoques a lo largo de buena parte de las décadas de los 80, 90 y principios de los 2000 no fue tan potente y amplia como lo había sido en sus inicios, como manifestaba Stephen Britton en 1991, quien

argumentaba que el análisis del turismo hasta ese momento había estado demasiado alejado de los marcos teóricos desplegados en las ciencias sociales, cuando esta actividad constituía una vía de acumulación del capital fundamental en el capitalismo de esos años. De algún modo, a medida que los estudios turísticos se afianzaban en el ámbito académico, la mirada cuestionadora sobre los impactos provocados se fue diluyendo en una investigación predominantemente orientada a resolver las preocupaciones operativas y funcionales de la industria turística y a cómo dar respuesta a sus necesidades de reproducción del capital (Hall, 2000).

Sin embargo, sin este despliegue teórico y de análisis empírico inicial, efectuado en los años 70 y principios de los 80, sería difícil entender la evolución posterior del pensamiento crítico en turismo, que en la actualidad ha dado lugar a una eclosión de análisis con perspectivas plurales que cuestionan el discurso predominante construido en torno al turismo (Cañada y Murray, 2019), y cuando los procesos de turistificación global, acentuados tras la crisis global de 2008, han generado una profunda transformación del capitalismo bajo el actual predominio del capital financiero que, una vez más, ha encontrado en el turismo uno de los mecanismos para resolver algunas de sus contradicciones (Fletcher, 2011, 2019; Blázquez, 2014).

Pero a su vez, sin estos análisis previos antes señalados, que mostraban los límites y contradicciones de la ruta turística de desarrollo, tampoco podrían entenderse los distintos esfuerzos conceptuales y estratégicos, de distinto orden y orientación, que desde entonces se han hecho con el fin de pensar posibles mecanismos correctores o que aspiraran a mejorar la relación entre el turismo y la sociedad. De forma recurrente estos nuevos conceptos han sido motivo de disputa y, finalmente, de integración dentro de las mismas lógicas de desarrollo capitalista.

3. Conceptos globalizadores y parciales, abordajes correctores distintos

La sostenibilidad y, en nuestro campo, el **turismo sostenible**, fue una de las primeras enunciaciones con las que se intentó pensar en estos problemas, pero también fue elaborada para poder integrar las propuestas que se derivaran sin poner en cuestión la lógica del crecimiento turístico. La percepción de que el mundo se enfrentaba a una crisis ecológica global fue constatada con la publicación en 1972 de “The limits of growth”, un informe encargado por el Instituto de Tecnología de Massachusetts (MIT) al Club de Roma, y elaborado por una serie de científicos encabezados por Donella Meadows. El debate generado dio lugar en 1983 al establecimiento de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo en el marco de Naciones Unidas. La dirección de esta Comisión recayó en Gro Harlem Brundtland, quien había sido primera ministra de Noruega en 1981 por el Partido Laborista, y cuya primera gran misión fue la elaboración de un informe sobre las relaciones entre medio ambiente y desarrollo (Murray, 2012). El resultado fue conocido como “Our Common Future” o “El Informe Brundtland” (WCED, 1987), que sirvió como base preparatoria de la Tercera Cumbre del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) celebrada en Río de Janeiro en 1992, y en la que se posicionó el concepto de desarrollo sostenible. Las principales causas de amenaza ecológica que se identificaron en esa Cumbre fueron la pobreza y la sobrepoblación, en particular, de los países empobrecidos, por lo que el

crecimiento económico era visto como la principal vía de solución (Murray, 2012). La influencia empresarial en la forma en la que fue definido el concepto de desarrollo sostenible y sus distintos despliegues prácticos en la Cumbre de 1992 fue muy destacada, y lo sería aún más en los años posteriores, como alerta Ivan Murray en un repaso minucioso de las sucesivas cumbres de Naciones Unidas sobre medio ambiente (2012). Esto dio lugar a una enorme ambigüedad del término que permitió un uso “débil” perfectamente compatible con los postulados del pensamiento económico ortodoxo (Murray, 2012). De ahí que la Organización Mundial del Turismo (OMT), el principal lobby al servicio de la industria turística, pudiera formular sin muchas dificultades el concepto de **turismo sostenible**, entendiéndolo como aquel “que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”¹⁵. De este modo, el turismo sostenible, parecía tomar en cuenta ciertas preocupaciones identificadas en el desarrollo turístico, especialmente de carácter ambiental, sin cuestionar la misma lógica del crecimiento turístico. Esto fue tempranamente discutido por diferentes autores, entre ellos Martin Mowforth e Ian Munt que, en el libro “Tourism and sustainability. Development, globalization anew tourism in the Thrid World” (1998), alertaban de que el enfoque del turismo sostenible estaba plagado de contradicciones y que, en realidad, podía dar lugar a una nueva frontera para la mercantilización turística. A pesar de sus potencialidades, la idea de la sostenibilidad aplicada al turismo, que ha generado una extensa literatura que no entramos aquí a detallar, fue fagocitada rápidamente por la industria turística, que acabó vaciándola de cualquier contenido cuestionador de su lógica de crecimiento, cuando no convirtiéndola en un campo de desarrollo profesional cada vez más complejo, sofisticado y, fatalmente, poco útil desde perspectivas emancipatorias.

El **turismo responsable**, a otra escala, sufrió un destino similar. En este caso, además, nunca gozó de un reconocimiento conceptual e institucional suficiente, con un consenso equivalente al del turismo sostenible. Inicialmente fue propuesto como forma de superar la etiqueta “turismo alternativo”, que en un contexto de masificación turística resultaba ya poco eficaz para pensar las necesidades de transformación de ese modelo (Wheeller, 1990, 1991). Su popularización, entre los años 90 y los 2000, se construyó, como mínimo, sobre tres grandes acepciones: una, como nicho de mercado cargado de consideraciones éticas para unas determinadas formas de viajar: la preocupación por el medio ambiente en el ecoturismo, el malestar por la pobreza en el turismo solidario o de voluntariado, entre otras; una segunda perspectiva amplió la mirada al conjunto de la actividad turística y caracterizó el turismo responsable como una suerte de buenas prácticas de todos los actores involucrados: industria, turistas, poblaciones anfitrionas y autoridades públicas; y, finalmente, una tercera visión, imaginó el turismo responsable como un movimiento social, que entendía la necesidad del conflicto y de la movilización social para que el turismo no fuera un mero mecanismo de despojo capitalista.

A pesar de que estas tres formas de entender el concepto de turismo responsable han coexistido, la primera de ellas ha funcionado más bien como instrumento de comunicación y marketing de determinadas ofertas de viajes. Por su parte, la segunda

¹⁵ Cita tomada de la página Web de la OMT: <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

de las acepciones identificadas ha sido la que más difusión ha tenido. El británico Harold Goodwin, desde el International Centre for Responsible Tourism en la Universidad Metropolitana de Leeds, Reino Unido, fue probablemente su principal promotor con el auspicio de varias conferencias internacionales, programas de estudio de postgrado y numerosas publicaciones de carácter académico (Goodwin, 2011, 2016; Goodwin y Francis, 2003). En ella se fundamentaron las declaraciones de Ciudad del Cabo de 2002 y Kerala de 2008 (ICRTD, 2002, 2008), que se articulaban argumentalmente en la idea de no hacer daño y, a su vez, demandar cierta preocupación ética en el conjunto de actores y procesos socioeconómicos vinculados con el turismo (Spenceley, 2012).

Desde posiciones críticas se ha considerado que esta construcción ideológica del turismo responsable proponía una visión excesivamente simplificada de los efectos derivados del crecimiento turístico. La voluntad de conciliar problemas reales del desarrollo turístico, como la exclusión o la desigualdad, con el capitalismo globalizado, sin poner en cuestión sus estrechas relaciones causa-efecto, hace que se considere que esta visión ha reducido el concepto de turismo responsable a mera retórica que impide afrontar transformaciones de carácter estructural (Burai *et al.*, 2019).

Por lo que respecta a la tercera visión, el turismo responsable como movimiento social, que sí contenía esta crítica estructural a la lógica de la expansión turística capitalista, su difusión en los países de habla inglesa fue muy limitada. En el ámbito hispano, que es donde más recorrido tuvo, **Jordi Gascón** y yo mismo, con el libro “Viajar a todo tren. Turismo, desarrollo y sostenibilidad”, publicado en 2005, intentamos posicionar esta interpretación entre organizaciones sociales. Aunque tuvo relativo éxito entre algunas ONG especializadas en turismo, y fue adoptada, por ejemplo, por la plataforma de ONG española Foro por un Turismo Responsable¹⁶, en realidad, nunca logró suficiente legitimidad para erigirse en bandera de un movimiento social por la transformación del turismo. De hecho, los más recientes intentos de coordinación internacional de ONG y movimientos sociales críticos con el desarrollo turístico no hacen uso ya del concepto de turismo responsable, si no más bien de la necesidad de una transformación del turismo en un sentido más equitativo e incluyente, en el caso de la *Declaración de Berlín* de 2017, auspiciado por cuarenta organizaciones de distintas partes del mundo articuladas en torno a la Transforming Tourism Initiative¹⁷, y de la urgencia de la reestructuración y descolonización de la industria turística como condición para un turismo justo en el caso de la plataforma Tourism Alert and Action Forum (TAAF)¹⁸, constituida en Estambul en 2014 por una quincena de activistas y organizaciones sociales y que en 2018 formuló la *Declaración de Salvador sobre Turismo Justo*. Ni en una ni en otra declaración aparece el concepto “turismo responsable” en la argumentación de sus respectivas tomas de posición política. Por su parte, movimientos sociales de una veintena de ciudades del Sur de Europa, constituidos en 2018 en la Red SET de Territorios del Sur de Europa contra la Turistización, no toman tampoco el turismo responsable como referente y centran su agenda política en las demandas de decrecimiento turístico (Gómez y Pardo, 2018).

¹⁶ Véase: <http://www.foroturismoresponsable.org/>

¹⁷ Véase: <http://www.transforming-tourism.org/>

¹⁸ Véase: <https://www.facebook.com/groups/TourismAlertAndActionForum/>

A pesar de sus diferencias, estas tres acepciones tienen en común haber sido concebidas como medios para avanzar hacia una mayor sostenibilidad turística, ya fuera como productos turísticos concretos, como la sensibilización y ejercicio de buenas prácticas, o como reconocimientos del conflicto social.

Más allá de los términos turismo sostenible o turismo responsable, con cierta aspiración globalizadora, a lo largo de los años, se han difundido otros conceptos que, desde prismas analíticos distintos, e incluso contradictorios, han tratado de describir formas de intervenir en determinados aspectos de la realidad turística con el fin de mejorar sus impactos en la sociedad (Scheyvens y Biddulph, 2018). Solo por identificar algunos de ellos, sobresalen los de **“turismo accesible”**, que aboga por los derechos de las personas con capacidades diferentes en términos físicos, cognitivos o relacionados con la edad para disfrutar las vacaciones y el turismo de manera independiente, con equidad y dignidad, y que implica la eliminación de las barreras que lo podrían obstaculizar (Darcy y Dickson, 2009; Nyanjom *et al.*, 2018; Pagán, 2012); **“turismo social”**, que defiende que personas económicamente desfavorecidas puedan participar en el turismo (Haulot, 1981) y que, desde perspectivas progresistas, ha sido interpretado como parte de las conquistas sociales de los sectores desfavorecidos, vinculado a la satisfacción de necesidades de descanso, bienestar y desarrollo personal, lo que lo convierte en un instrumento de política equitativa e inclusión (Scenkel, 2017, 2019); **“turismo comunitario”** (o **“community-based tourism”**), entendido como una forma de gestión de carácter colectivo de la actividad turística (Cañada, 2013, 2014), asentada en la propiedad y el control de la propia actividad e integrada en la economía local (Ruiz-Ballesteros, 2017; Ruiz-Ballesteros *et al.*, 2008); **“turismo a favor de los pobres”** (o **“pro-poor tourism”**), concebido como una estrategia desarrollada a través de la cooperación internacional que busca reducir la pobreza al incrementar la participación de los pobres (así denominados) en el turismo a través de múltiples vías, aunque se da prioridad a su vinculación con las expresiones más dinámicas del capital turístico (Ashley *et al.*, 2000; Ashley y Roe, 2002; Goodwin, 2013); o **“turismo de paz”**, propuesto como instrumento movilizador a favor de una cultura de paz o como forma de transitar hacia procesos de pacificación tras conflictos armados (Cho, 2007; D’Amore, 2009; Kim *et al.*, 2007). Los debates en torno a cada uno de estos conceptos han sido intensos, aunque desde perspectivas críticas probablemente el **“pro-poor tourism”** ha sido el que más haya sido cuestionado por ser considerado un instrumento del capital turístico para legitimar su expansión en nuevas áreas de desarrollo y los procesos de desposesión y explotación generados (Cicci e Hidalgo, 2013; Gascón, 2015, 2017; Harrison, 2008), a diferencia de los otros términos, que han permitido lecturas plurales.

A pesar del riesgo de confusión que ha provocado esta profusión taxonómica, ninguno de ellos ha tenido la voluntad globalizadora con la que fueron pensado los términos de **“turismo sostenible”** o **“turismo responsable”**. Estas expresiones son más bien formas parciales de intervención en el desarrollo turístico. De forma más reciente, otro de los conceptos que se ha posicionado con fuerza, y que sí tendría esta voluntad de intervención global como forma de repensar el turismo de un modo integral, es el de **“turismo inclusivo”**, el cual se analizará con mayor detalle en el siguiente apartado.

Desde otras coordenadas, la presión turística en determinados territorios ha generado reflexión analítica y propuesta política de transformación a partir de la formulación del concepto de “**decrecimiento turístico**”. Se enmarca en una corriente más amplia que formula la idea de decrecimiento como proceso de transformación política y social que reduce el uso de materiales y energía de una sociedad, a la vez que mejora la calidad de vida. Caminar en esta dirección supone descolonizar imaginarios ampliamente asentados en el paradigma del crecimiento (Demaria *et al.*, 2019). Desde este marco de interpretación se impugna la lógica de la expansión sin límites del crecimiento turístico, acentuada por las transformaciones del capitalismo a raíz de la crisis global iniciada en 2008 que han agudizado las manifestaciones de descontento de importantes capas de población. Así, se aboga por un proceso de transición voluntaria basado en la reducción del peso del turismo y en la reorganización de sociedades altamente dependientes de este tipo de actividades con criterios de justicia y equidad (Blanco-Romero, 2019; Fletcher, *et al.*, 2019; Gössling, S. y Peeters, 2015; Higgins-Desbiolles, *et al.*, 2019).

A pesar del interés de este planteamiento teórico y de orientación política, las principales preocupaciones planteadas en esta tesis doctoral, vinculadas al intento de comprensión de los procesos de construcción de los espacios turísticos en sociedades periféricas en el sistema economía-mundo, las características y condiciones del trabajo en el turismo y, finalmente, el análisis de los procesos de construcción de alternativas de desarrollo turístico a partir de la gestión colectiva, no encuentran en el decrecimiento turístico el marco teórico más adecuado para su desarrollo, el cual, además, está en una etapa muy embrionaria de construcción. Este es un planteamiento reactivo que fundamentalmente busca la transformación de los espacios con una alta masificación turística, pero no hace de la transformación del turismo su principal eje de análisis, reflexión y construcción de alternativas. Igualmente, es un marco oportuno para incidir en territorios donde existe la percepción social de un exceso de turismo, pero no necesariamente para otros escenarios en los cuales el turismo puede estar presente, aunque no en una posición dominante. Finalmente, y aunque la posición mayoritaria de la corriente decrecentista en turismo aboga por una transición voluntaria basada en criterios de justicia social y equidad, la lógica del capitalismo en espacios saturados turísticamente y en conflicto social puede llevarle a apostar por propuestas también de decrecimiento turístico basadas en la capacidad de gasto de las personas que hacen turismo y, por tanto, en nuevos procesos de elitización y exclusión en determinados espacios, mientras se sigue creciendo en otros. Es decir, difícilmente la propuesta de decrecimiento turístico pueda mantenerse fuera de los intentos de absorción y fagotización del capital turístico como ha hecho con otros conceptos. Es por ello, que el marco de análisis propuesto en esta tesis apuesta más bien por un paradigma distinto, que tiene más que ver con la disputa en los procesos de transformación del turismo, orientados por la tensión entre exclusión e inclusión.

Esta perspectiva, a su vez, se aleja de planteamientos que naturalizan el carácter negativo de la actividad turística. En ensayos recientes, como, por ejemplo, el de Rodolphe Christin, “Mundo en venta. Crítica de la sinrazón turística” (2018), o el de autoría anónima publicado por la editorial Antipersona, “Jodidos turistas” (2018), se presenta una lectura unidimensional del turismo, que únicamente puede ser concebido como un mecanismo de penetración y consolidación del capitalismo, al servicio de la

acumulación y reproducción de capital en manos privadas, y que, por tanto, deriva inevitablemente en procesos de mercantilización capitalista de las relaciones sociales y procesos de desposesión y colonización. Esto se traduce en posicionamientos como la provocadora expresión “todo turista es un colono” (Antipersona, 2018). Aunque este tipo de postulados han sido claramente minoritarios en el análisis en las ciencias sociales, sin embargo, los impactos profundamente negativos, causados por las dinámicas turísticas en ciertos territorios, podrían darle influencia potencial en sectores de movimientos sociales de resistencia a los procesos de desposesión vinculados a la turistificación. Desde un punto de vista analítico esto no se sostiene por el contraste con formas de organización turística basadas en otras lógicas y con consecuencias distintas, como podemos encontrar en ciertas formas de turismo comunitario o de turismo social, o incluso entre formas convencionales de organización del servicio turístico, pero con fuertes contrapesos internos a partir de una fuerte organización sindical. Además, en términos de práctica emancipatoria implica renunciar a la capacidad de transformación social de una actividad como el turismo, a la vez que desoye las necesidades y demandas de las muchas personas que trabajan en el turismo y aspiran a un trabajo digno. Por eso, el punto de partida de la investigación que se sostiene en esta tesis es la preocupación por las dinámicas de exclusión que puede generar el turismo y, a su vez, por sus posibilidades de transformación en un sentido más inclusivo. Esto implica, en primer lugar, definir cómo se concibe esta relación entre exclusión e inclusión en el turismo.

4. Turismo inclusivo: ¿nuevo concepto u oportunidad para mirar una tensión creciente?

En el marco de esta eclosión de conceptos con los que se ha tratado de mejorar o corregir ciertos aspectos de la expansión turística, uno de los que más recientemente ha tomado fuerza es el de “**turismo inclusivo**”. La referencia “inclusión” había sido ya aplicada en el turismo con formas y con sentidos distintos, hasta contradictorios, antes de llegar al concepto que en la actualidad tiene mayor presencia en el ámbito académico, formulado por Regina Scheyvens y Robin Biddulph (2017), y que se discutirá con mayor detalle por su relevancia teórica para esta tesis doctoral.

4.1. Crecimiento inclusivo y negocios inclusivos

Uno de sus primeros usos de la idea de inclusividad en el análisis del turismo estuvo presente en el enfoque de “**crecimiento inclusivo**” propuesto por el Banco Mundial. Su origen está en la revisión que hizo esta institución de la teoría económica dominante en su seno hasta los años 90, en la que se planteaba que el crecimiento económico por sí mismo sería suficiente para aliviar la pobreza en los países menos desarrollados, según su terminología (World Bank, 2004). Ante los reiterados fracasos de sus recetas económicas, en especial a través de grandes proyectos de inversión, sin que el mercado resolviera los problemas de pobreza, realizaron algunos ajustes en sus planteamientos que dieron origen a la estrategia del crecimiento inclusivo. Para el Banco Mundial el crecimiento inclusivo sería aquel que permite a las personas contribuir y beneficiarse del crecimiento económico, y que por tanto asocia crecimiento con igualdad de oportunidades (Bakker y Messerli, 2017; Rauniyar y Kanbur, 2010). Así, para reducir la pobreza de manera efectiva, se considera que las políticas de crecimiento inclusivo

deben permitir que personas de diferentes grupos (género, etnicidad, religión) y de todos los sectores de actividad (agricultura, industria manufacturera, servicios) contribuyan y se beneficien del crecimiento económico. Su acción no se ciñe únicamente en los sectores con menos ingresos, sino que pretende beneficiar a largo plazo a la mayoría de la población activa con empleo productivo y espíritu empresarial, y por tanto presupone un incremento del tamaño de la economía, más que acciones de redistribución de la riqueza disponible. Así, la principal forma de reducir la pobreza y sostener un crecimiento inclusivo sería a través de la creación de oportunidades de empleo productivo (Bakker, 2018; Bakker y Messerli, 2017).

En este esquema, el turismo sería un sector estratégico para avanzar hacia un crecimiento inclusivo al crear oportunidades de empleo productivas. Dentro de esta línea de pensamiento, un estudio sobre la contribución del turismo al crecimiento inclusivo en la ciudad de Dullstroom, Sudáfrica, sostiene que, aunque muchos de los empleos en actividades turísticas que consiguieron sus residentes eran poco calificados y mal pagados, los trabajadores los valoraban positivamente porque implicaban contratos indefinidos a tiempo completo, y esto les garantizaría cierta estabilidad que a largo plazo podían aumentar su nivel de vida. A su vez, disponer de estos empleos les permitiría desarrollarse profesionalmente y mejorar de posición, ahorrar para seguir formándose o, incluso, crear sus propios negocios. En base a esto se afirma el potencial del empleo en el turismo para promover un crecimiento inclusivo (Butler y Rogerson, 2016). Aunque también se han identificado algunos obstáculos que dificultan mejorar su contribución. Así consideran que para que el turismo pueda contribuir efectivamente a un crecimiento inclusivo sería necesario aumentar las oportunidades turísticas, facilitar un acceso igualitario a esas oportunidades y que sus resultados fueran similares. Por tanto, para poder avanzar en esa dirección sería necesario remover los obstáculos que dificultan al turismo jugar este papel (Bakker, 2018), una idea que se inscribe en una larga tradición de pensamiento neoliberal aplicado a políticas de desarrollo. Asimismo, otro estudio realizado en Ha Long Bay, Vietnam, sostenía que el crecimiento turístico por sí mismo no garantizaba un crecimiento inclusivo y que para ello era necesaria la voluntad gubernamental en la orientación de las estrategias de desarrollo y haciendo que los grupos marginados, en especial pobres y de ámbito rural, tuvieran oportunidades específicas (Hampton *et al.*, 2018).

Este tipo de limitaciones en el enfoque tradicional del Banco Mundial, construido en torno a la idea que el crecimiento económico por sí mismo reduciría los problemas de pobreza, o este nuevo enfoque basado en una orientación hacia la inclusión, habría dado lugar a distintas formulaciones de propuestas que, dentro de un mismo esquema de pensamiento neoliberal y legitimador del papel de las corporaciones privadas de turismo, habría buscado una incidencia más directa a través de estas empresas en los sectores sociales más desfavorecidos. Así, desde la cooperación británica se dio un especial respaldo al enfoque “pro pro tourism”, antes mencionado, a través del Department for International Development (DFID), y desde otras agencias e instituciones de cooperación internacional, como la holandesa SNV, la australiana Business for Development o el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), con sede en Ginebra, Suiza, se ha hecho una apuesta por el modelo “**negocios inclusivos**”. Este se basa en la promoción de iniciativas empresariales con objetivo de

lucro que contribuyen a la reducción de la pobreza a través de la incorporación de personas de menores recursos en su cadena de valor en una estrategia beneficiosa para ambas partes. Se asume así el modelo neoliberal de crecimiento económico como fórmula que posibilitaría la salida de la pobreza por la vía de la inclusión en la economía de mercado.

En ninguna de sus distintas versiones de estas estrategias que vinculan inclusión con turismo, a través del “crecimiento inclusivo”, “pro-poor tourism o “negocios inclusivos”, existe un cuestionamiento del modelo estructural de desarrollo económico de orientación neoliberal que ha provocado el crecimiento de la desigualdad y la pobreza, que en el ámbito de las ciencias sociales y económicas no ortodoxas se ha abordado ampliamente (Navarro, 2007; Pickett y Wilkinson, 2009; Stiglitz, 2012; Wright, 1994). De hecho, este tipo de propuestas se han construido más bien como instrumentos de legitimación de las empresas capitalistas en contextos de desigualdad y pobreza que les permitan desactivar potenciales conflictos y mejorar su reputación. Lejos de una preocupación real por las situaciones de pobreza, las principales motivaciones de muchas de las empresas vinculadas a este modelo tienen que ver con el mantenimiento de la posición competitiva en el sector, evitar daños en la reputación empresarial, capturar ingresos y generar lealtades (Scheyvens y Biddulph, 2017). La lógica de esta forma de proceder consiste en aislar acciones puntuales de la empresa que puedan tener impacto positivo, o ser interpretado en esos términos, sobre personas de bajos ingresos y construir sobre esas actuaciones una determinada imagen pública del conjunto de dicha empresa. Un ejemplo trágico lo aporta el informe de SNV y WBCSD, “Negocios inclusivos: Creando valor en América Latina” (2010), en el que se destaca a la Corporación Dinant de Honduras como ejemplo de negocio inclusivo, por su alianza con proveedores comunitarios de biomasa a partir de los frutos de corozo. Esta empresa fue fundada y era propiedad de Miguel Facussé, acusado a su vez por el despojo de sus tierras a decenas de familias campesinas en el Bajo Aguán y el asesinato de líderes comunitarios (HRW, 2014; Misión de Verificación Internacional, 2011).

Además, el enfoque de pobreza que usan está limitado a aspectos monetarios en términos cuantitativos absolutos, sin tomar en cuenta otras perspectivas de pobreza, que pueden hacer ver como problema aspectos que desde otros sistemas socio-económicos y culturales no lo serían. Igualmente, ignoran en su análisis su propia contribución a generar dinámicas que incrementan la desigualdad entre actores (Gascón, 2015, 2017). Asimismo, buena parte de su argumentación pivota sobre los supuestos beneficios del empleo en el turismo, como mecanismos de generar un crecimiento inclusivo y que reduce la pobreza entre determinados colectivos desfavorecidos. Este planteamiento no tiene en cuenta los análisis sobre la calidad de empleo generado y tiene más de construcción ideológica que de análisis concreto sobre los efectos del trabajo en el turismo como mecanismo en reducción de la pobreza. La crítica a esta línea argumental será objeto de atención específica de esta tesis doctoral en uno de sus apartados.

4.2. Desarrollo inclusivo

Otra de las formulaciones recientes que vinculan turismo e inclusividad, y con mayor cercanía a los postulados de Regina Scheyvens y Robin Biddulph (2017) antes mencionados, ha sido la del **“desarrollo inclusivo”**. Este planteamiento está integrado en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible que Naciones Unidas adoptó en septiembre de 2015, y que se concretó en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las 169 metas en el ámbito económico, social y ambiental. A partir de la constatación de la exclusión del desarrollo que sufren muchas personas a causa de su género, etnia, edad, orientación sexual, discapacidad o situación de pobreza, se concibe la idea de desarrollo inclusivo como una perspectiva mucho más amplia que la del mero crecimiento económico. Desde una perspectiva holística implicaría una preocupación por la dignidad humana, la superación de desigualdades y un sentido amplio del bienestar. Desde esta perspectiva, el **“desarrollo turístico inclusivo”** comporta ampliar el acceso al consumo, la producción y a distribución de los beneficios en los espacios turísticos existentes, así como impulsar nuevos espacios en los que fuera posible la participación de sectores previamente silenciados en la toma de decisiones sobre el turismo (Scheyvens y Biddulph, 2017).

A pesar de su interés potencial, la concreción de los indicadores que deben servir para medir la evolución de los objetivos y metas propuestos en el ámbito del turismo, ha puesto en duda los alcances de este modelo. En el caso particular del ODS número 8, que es en el que específicamente se hace referencia al turismo, "Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos", la elaboración de sus indicadores ha quedado en manos de la Organización Mundial del Turismo (OMT). Hasta la fecha no ha presentado un documento final, pero los indicadores propuestos, conocidos a través de la plataforma Transforming Tourism Initiative, insisten en el tradicional aporte del turismo en términos de crecimiento económico y no incluyen nada en relación a la calidad de estos empleos, que tienen como referencia en el objetivo el concepto de trabajo decente, tal como ha sido definido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (OIT, 1999). Esto implica un modelo laboral en el que haya suficientes puestos de trabajo que permitan trabajar, con remuneración suficiente, seguridad y condiciones laborales salubres y que, además, disponga de un sistema de protección social garantizado. A su vez, se deben respetar los derechos fundamentales del trabajo, como son la libertad de sindicación y la erradicación de toda forma de discriminación laboral, trabajo forzoso y trabajo infantil (Espinoza, 2003; Ghai, 2003). Es por ello que se ha considerado que las perspectivas de cambio real a partir del enfoque de **“desarrollo turístico inclusivo”** vinculado a la Agenda 2030 de Naciones Unidas pueden ser limitadas (de Man, 2019).

4.3. Turismo inclusivo

A pesar de todo, a partir de los aportes conceptuales de propuesta de Naciones Unidas en la Agenda 2030, Regina Scheyvens y Robin Biddulph sugieren una nueva formulación del concepto de **“turismo inclusivo”** en un monográfico de la revista *Tourism Geographies* (2017), que resume los trabajos y las discusiones de un seminario organizado por el Center for Tourism de la Universidad de Gotemburgo, Suecia, del 13 al 15 de abril de 2016. Según esta fórmula, el turismo inclusivo implica que los sectores empobrecidos o marginados de la economía dominante vean ampliadas sus

posibilidades de acceso al turismo, como consumidores y como productores. Además, se considera que deben tener una mayor participación en la toma de decisiones sobre las actividades turísticas y en la distribución de los beneficios. Así el sistema turístico asumiría de forma voluntaria los intereses de sectores marginados en el consumo y la producción turística (Zapata *et al.*, 2017). Más que una marca o un producto que pueda ser certificado, el turismo inclusivo, según esta formulación, pretende movilizar el pensamiento crítico en relación al turismo a partir de dos preguntas clave: 1) ¿cuán inclusivo es un determinado desarrollo turístico?; 2) ¿Cómo podría ser una empresa turística más inclusiva? Para ello proponen siete aspectos que se deben tener en cuenta en la valoración del nivel de inclusión social de una determinada iniciativa o destino:

- Primero: **potenciar el acceso de personas marginadas como productoras de turismo**. Esto implica reconocer la tradición de iniciativas turísticas gestionadas por los propios sectores populares, en sus múltiples y diversas formas. Pero también el reto de alentar que las empresas turísticas existentes sean más inclusivas. Las posibilidades de avanzar en esta dirección son múltiples: mejorar las condiciones de empleo, incrementar la remuneración o ampliar la capacidad de toma de decisiones de los mismos trabajadores y trabajadoras.
- Segundo: **mejorar el acceso de personas marginadas como consumidores de turismo**. Se destaca la importante contribución de formas de turismo social (preocupado en los sectores de las clases trabajadoras y de menores recursos) o del turismo accesible (pensado para personas con algún tipo de discapacidad) para ampliar las posibilidades de que determinados segmentos de la población puedan disfrutar del turismo. Además, se señala la importancia de promover el turismo interno o doméstico, como forma de generar actividad económica, especialmente en áreas no frecuentadas por el turismo internacional, pero también como una posibilidad de promover otros beneficios de índole social.
- Tercero: **ampliar los lugares en los que tiene lugar el turismo**. Espacios no frecuentados habitualmente por los turistas, como pueden ser barrios con escasos recursos, pueden ser imaginados desde la perspectiva del turismo inclusivo como nuevos atractivos. Esto puede facilitar la posibilidad de conocer nuevas realidades de forma más matizada y compleja, pero también proporcionar nuevas posibilidades de inserción socioeconómica para algunas personas. Esta apuesta no está exenta de riesgos, de los que los mismos autores alertan, desde el *vouyerismo* a la estigmatización de los pobres, o la explotación y comercialización de la pobreza, como en ocasiones ha supuesto el *slum tourism*. Por ello, los autores, defienden, que es clave cómo se gestione esta ampliación del espacio turístico, bajo qué criterios y en beneficio de quién.
- Cuarto: **ampliar la participación en la toma de decisiones turísticas**. Hay que enfrentar un problema en ascenso: las grandes corporaciones tienen cada vez más poder sobre el desarrollo turístico. Guiadas por la lógica de maximizar beneficios, es difícil confiar que las propuestas de autorregulación y Responsabilidad Social Empresarial de estas corporaciones puedan responder a intereses sociales más amplios, cuando ellas son además responsables del

incremento de la desigualdad y de la pobreza. Es por ello por lo que los autores proponen que más que medidas de carácter voluntario lo que hay que ampliar es la capacidad de regulación pública de sus actividades. Solo de este modo se podrá garantizar una mayor participación social en la toma de decisiones sobre el turismo.

- Quinto: **promover la comprensión y el respeto mutuo entre población anfitriona y turistas.** Se propone valorar la potencialidad del turismo también como generador de beneficios sociales, como una mayor integración entre territorios, reconocimiento social de ciertos colectivos, integración de sectores marginados o fortalecer lazos sociales entre miembros de comunidades o familias extensas.
- Sexto: **garantizar una representación digna y apropiada de los colectivos turísticos involucrados.** Una de las críticas recurrentes al turismo es su tendencia a mostrar una imagen exótica del “otro”, tratado como objeto. La búsqueda de interacciones “auténticas” se vuelven susceptibles a la comercialización y mercantilización (Cohen, 1988). De este modo, uno de los objetivos del turismo inclusivo es encontrar formas de desarrollo con las que las comunidades de acogida puedan representarse a sí mismas de la manera que consideren apropiada y digna.
- Séptimo: **desafiar las relaciones de poder dominantes.** Las transformaciones que pueden promover las dinámicas que acabamos de mencionar pueden contribuir potencialmente a una transformación de las relaciones de poder dentro del turismo. A pesar de las resistencias corporativas, existen ejemplos de transformación en la vida social y económica a través de los cuales personas empobrecidas o marginadas han podido acceder al turismo en términos equitativos.

Una de las principales virtudes de esta propuesta conceptual del turismo inclusivo expuesta por Scheyvens y Biddulph, es su capacidad para operar como marco de análisis en distintos contextos, tanto en el Norte como en el Sur Global. Puede también integrar, a pesar de sus diferencias, otras propuestas conceptuales, como el turismo social, accesible o comunitario. Sin embargo, sus mismos autores son conscientes de la dificultad de avanzar en esta dirección. Los obstáculos para su extensión y consolidación son de diversa índole. Por una parte, las políticas neoliberales, que refuerzan el poder corporativo, están consolidando una dinámica turística que funciona cada vez más en términos de enclaves excluyentes, es decir, haciéndolos más inaccesibles para la población local, a no ser que sea como mano de obra barata. Por otro lado, muchos productos turísticos se basan en explotar las diferencias (entre ricos y pobres, entre culturas), en lugar de romperlas y contribuir a crear procesos de entendimiento y comprensión mutua. Esta lógica clasista y racista refuerza un mercado turístico que va en contra de lo que pretende el turismo inclusivo. Finalmente, cuando los sectores populares son capaces de poner en marcha iniciativas propias, se encuentran con enormes dificultades derivadas de la carencia del lenguaje, las habilidades, redes o capital para consolidarlas. Los fracasos de numerosas experiencias de turismo

comunitario en diferentes países del Sur Global muestran el peso de estos obstáculos. Por otra parte, aun si logran funcionar comercialmente, no es siempre garantía de que no se acentúen las desigualdades internas, los conflictos o los procesos de desempoderamiento. Asimismo, como argumenta uno de los mismos autores en una investigación en Camboya, aun cuando las empresas sociales han logrado crear oportunidades laborales para personas pobres y marginadas, y han contribuido también a revitalizar la cultura local, su capacidad para dar continuidad a estos beneficios sociales es limitada porque el turismo es muy impredecible a causa de un entorno altamente competitivo e inestable y ni siquiera empresas exitosas y bien administradas pueden estar seguras (Biddulph, 2017).

A pesar del interés de la propuesta, que supone un avance con respecto a otras formulaciones, como las de crecimiento inclusivo, negocios inclusivos, “pro-poor tourism o turismo responsable como conjunto de buenas prácticas de carácter voluntario, tal como ha sido formulada muestra también algunas limitaciones para que pueda ser útil para un proceso de transformación del turismo desde perspectivas emancipatorias. Las **críticas** que pueden plantearse son de diverso tipo, desde una concreción insuficiente en ciertos aspectos clave hasta la desatención de dinámicas centrales que condicionan el funcionamiento del turismo y su encaje en la sociedad en la que tiene lugar.

En primer lugar, **no se presta suficiente atención a los términos en los que se espera que se genere mayor inclusividad en la industria turística más allá de la voluntariedad empresarial.** Cuando se hacen explícitas estas posibilidades de cambio se concentran en las acciones tomadas por las propias empresas, que operan en un marco de potenciales influencias y presiones externas reputacionales, aunque a su vez se constatan los resultados más bien pobres obtenidos. Así, por ejemplo, se han realizado investigaciones que exploran hasta qué punto el sector empresarial turístico puede actuar y ser influido a favor de criterios de mayor inclusividad (Zapata *et al.*, 2017). A partir del caso de Apollo, uno de los tres mayores operadores turísticos de Suecia, y uno de los pioneros en los países nórdicos en adoptar políticas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), se ha analizado qué cambios se han podido producir en un gran tour operador emisor y cómo se podría influir significativamente para transformar sus prácticas en un sentido más inclusivo. Se ha considerado a este tipo de actores por su capacidad de influencia estratégica en el resto de la industria turística, a causa de su fuerte concentración empresarial y la vinculación con agencias de viajes, hoteles, aerolíneas y otras empresas turísticas. Dado su papel en la cadena de valor del turismo, tendrían una capacidad decisiva para impulsar cambios en un sentido más inclusivo, como la contratación de grupos marginados en destinos locales con trabajos decentes y salarios justos, políticas de contratación más inclusivas a nivel social y ambiental, o el incentivo de las compras a proveedores locales de alimentos, entre otras. Si bien Apollo se encuentra a la vanguardia entre empresas de su sector en la adopción de normas, pactos y códigos con respecto a los derechos humanos, los derechos de la infancia o acciones comerciales responsables, los grupos sociales considerados marginales siguen excluidos de su agenda de RSC. Pero también se identifica que la incorporación de preocupaciones por la inclusión acostumbra a ser una respuesta a las inquietudes de los clientes, las actividades de las ONG o publicidad negativa, que puede afectar en su

reputación, y con ello en el comportamiento del consumidor. Y que si no hay un marco de presiones institucionales (leyes, regulaciones e incentivos) es probable que se perpetúe la adopción de prácticas inclusivas limitadas y superficiales (Zapata *et al.*, 2017). Esto podría ser complementado con el análisis de las capacidades de regulación pública y de presión desde organizaciones sindicales y sociales para generar cambios efectivos en las empresas en un sentido inclusivo. No tomar en cuenta también las dimensiones de política pública y de conflicto restringe la propuesta de turismo inclusivo de Scheyvens y Biddulph a poco más que formas renovadas de Responsabilidad Social corporativa (RSC).

En segundo lugar, **la idea de que los sectores populares sean productores de turismo está demasiado focalizada en las posibilidades de generación de sus propias empresas como negocios independientes que pueden insertarse en la cadena de valor de corporaciones de mayor tamaño.** Sin menospreciar la importancia que esto puede tener, se corre el riesgo de desatender el grueso del trabajo turístico, que hoy por hoy se produce bajo estructuras corporativas cada vez de mayor tamaño y capacidad de dominio estratégico, y sometido a un intenso proceso global de precarización. Es en las condiciones y relaciones de trabajo en la industria turística donde se encuentra la posibilidad real de transformar estas actividades en términos más inclusivos. Esto obligaría a una mirada más compleja sobre las formas en las que se organiza el trabajo en el turismo y qué implicaciones tiene, así como la capacidad de las propias organizaciones sindicales e instituciones públicas para transformar este empleo.

En tercer lugar, **es una propuesta insuficientemente sensible a las desigualdades por razones de género.** La participación de las mujeres en el turismo es fundamental, y la forma en la que se organiza esta industria no podría entenderse sin la desigualdad estructural de género, que las empresas naturalizan y sobre la que se sostienen. La literatura académica con enfoque de género que analiza el turismo es, aunque con vacíos, suficientemente amplia como para no tomarla en cuenta (Moreno y Cole, 2019). La formulación de Scheyvens y Biddulph no toma suficientemente en cuenta el análisis de género de forma transversal en cada uno de los ámbitos en que se propone que se asiente la idea de turismo inclusivo y, además, requeriría de un enfoque específico que abordara los procesos de exclusión, en forma de desigualdad y discriminación de las mujeres en el turismo, y de marcos más inclusivos en términos de género.

En cuarto lugar, otro de los problemas de la propuesta es que **no toma suficientemente en cuenta las externalidades generadas por el desarrollo turístico en los territorios en los que se asienta.** Hay un problema en la caracterización de la “naturaleza excluyente” del turismo que formulan sus autores. Así, cuando se argumenta que solo las clases medias y altas pueden viajar y disfrutar de actividades de ocio en otros lugares distintos a los de su residencia, y que los beneficios de este turismo se concentran en grandes empresas, mientras que los sectores “pobres” y “marginados” no logran aprovechar las oportunidades de desarrollo asociadas al turismo, hay una lectura sesgada. El problema no es que los sectores populares no logren aprovechar las oportunidades generadas por el turismo, sino que en economías rurales este desarrollo turístico les puede despojar de sus medios de vida, desestructurar sus territorios y desplazarlos hacia otras áreas, o subordinarlos en la economía del turismo como mano de obra barata. Si pensamos en

destinos urbanos, el desarrollo turístico puede tener impactos igualmente graves, como el encarecimiento de la vivienda y el incremento del costo de la vida, la destrucción del tejido comercial de proximidad o la generación de un entorno hostil para la vida cotidiana. Es decir, que el problema con el turismo no es únicamente que excluye a ciertos sectores de sus beneficios, sino que sus impactos generan dinámicas contrarias a los intereses y derechos de estos sectores a los que se dice querer incluir, que no se resuelven con más turismo, aunque sea más controlado o supuestamente beneficioso para estos sectores. Cómo se integra el turismo en el territorio en el que tiene lugar es actualmente uno de los elementos claves del debate turístico, y una propuesta de turismo inclusivo debería poder incorporar esta dimensión.

En quinto y último lugar, y a pesar de las intenciones de los autores, **la potencia comunicativa del concepto turismo inclusivo facilita que pueda ser especialmente atractiva en términos de limpieza de imagen corporativa**. Incidiendo de forma voluntaria en alguno de los aspectos con los que se ha caracterizado la idea del turismo inclusivo, es relativamente sencillo mostrar avances en términos de inclusión. En un contexto en el que las críticas de los movimientos sociales a los impactos del turismo son cada vez mayores, desde una perspectiva corporativa identificarse con conceptos que les aporten legitimidad, y que aplicados de forma parcial no alteren las relaciones de poder establecidas, resultan especialmente atractivas. Por tanto, el concepto de turismo inclusivo requeriría un desarrollo más articulado e integrador entre sus diferentes partes.

4.4. Cambio de perspectiva: tensión entre exclusión e inclusión

Llegados a este punto, tras el recorrido realizado a través de los diversos conceptos que de forma más relevante han tratado de marcar vías de corrección de las dinámicas turísticas, ya fuera en un sentido global o parcial, no parece que tenga mayor interés proponer un nuevo término con el que nombrar cómo debería ser idealmente el turismo. La rápida capacidad de transformación de la industria turística, y sus distintas formas de integrar distintas críticas, hace que este empeño no augure excesivas expectativas. Sin embargo, parece mucho más interesante la mirada que aporta esta tensión entre exclusión e inclusión. Este tipo de preocupación por la forma de observar la realidad conecta con el giro crítico en los estudios turísticos que se define como una perspectiva de la investigación que se interroga por la justicia y la transformación social en y a través del turismo. Haciendo responsable al capitalismo de los estragos causados por la industria turística, que aplica una racionalidad instrumental en su desarrollo, busca cómo mejorar la producción y el consumo en el turismo tomando en cuenta también las capacidades de agencia de los colectivos humanos (López-González, 2018).

Pensar en la evolución del turismo en un futuro próximo implica **preguntarse por la tensión entre exclusión e inclusión en algunos aspectos centrales que configuran el actual sistema turístico**. Propongo algunos interrogantes en torno a diez cuestiones esenciales en el debate sobre el futuro del turismo.

En primer lugar, las **condiciones y características del trabajo en el turismo**. ¿Qué empleos sobrevivirán al cambio tecnológico? ¿Qué ocupaciones se verán sustituidas por

los procesos de robotización y cuáles, en realidad, verán intensificada su carga de trabajo gracias a las nuevas tecnologías? ¿En qué condiciones trabajarán quienes continúen en el sector? ¿Qué supondrá la creciente financiarización de la industria turística en el trabajo, desprendida de compromisos a medio o largo plazo con el propio negocio turístico? ¿Qué elementos de exclusión social estarán presentes, aunque sigan trabajando en el turismo? ¿Su salario les dará para vivir dignamente? ¿Podrán organizarse colectivamente en sindicatos de clase para defender sus derechos, y cómo expresarán si no su malestar y reivindicaciones? ¿Podrán compaginar vida laboral y vida personal? ¿Podrán participar en la vida civil al terminar su jornada laboral o les será imposible por la incertidumbre horaria, las largas jornadas y el cansancio acumulado?

En segundo lugar, debemos interrogarnos también por **los territorios en los que se desarrolle el turismo**. ¿Qué implicaciones está teniendo sobre los territorios rurales, y costeros principalmente, esta necesidad de expansión espacial continua del capital? ¿Cuántas poblaciones rurales son desplazadas de sus territorios y sus medios de vida por no encajar en la nueva especialización turística? ¿Qué supone este despojo masivo de tierras, la desestructuración de territorios o la usurpación de agua para dar respuesta a las necesidades de los nuevos espacios turístico? ¿Cuántas personas llegan a los nuevos territorios turísticos, desplazadas por otras lógicas de exclusión y se encuentran con trabajos precarios en villas de miseria? ¿Cuántos territorios serán reorganizados bajo la hegemonía del capital turístico, descartando y excluyendo a quienes no sean funcionales en las nuevas lógicas de acumulación? ¿Qué significará que determinados territorios que quedan fuera de las lógicas del consumo turístico sean excluidos? ¿Qué papel jugarán estos territorios no centrales en las dinámicas de acumulación turística?

El turismo, bajo formas post-fordistas de organización empresarial, ha expandido sus escenarios a cada vez más lugares, en una búsqueda permanente de experiencias singulares. Los espacios urbanos devienen así objeto de consumo turístico. ¿Pero soportarán estas ciudades cada vez más la nueva lógica? ¿Qué dinámicas de desplazamiento habrá que soportar hasta destruir el tejido social de las ciudades, vaciadas de ciudadanía, y cada vez más inseguras por esta misma destrucción del tejido social? La vivienda, convertida en mecanismo de acumulación al servicio de la industria turística y las lógicas rentistas, se convierte en el centro del debate político sobre el futuro de las ciudades. ¿Pero únicamente la vivienda se ve afectada? ¿En qué formas la masificación turística está afectando al transporte urbano, el tejido comercial, el sistema educativo, la convivencia barrial y, en definitiva, el mismo hecho de ser ciudad?

En tercer lugar, en algunas de estas ciudades turísticas globales aparecen nuevos interrogantes sobre la **creciente desafección de amplias mayorías de población ante el turismo**. ¿Por qué los movimientos sociales urbanos han convertido cada vez más al turismo en un objeto de atención priorizado? ¿Cómo tratan de hacer frente a una amenaza creciente sobre sus medios de vida de un turismo que les excluye? ¿Cómo ha reaccionado el capital turístico, acusando a esta crítica social de turismofóbica y de elitista, en un movimiento dialéctico paradójico, por el cual quien excluye acusa al excluido de ser excluyente? ¿Cómo superarán los movimientos sociales este intento de encerrarles en una de las esquinas del debate social, el del anti-turismo?

En cuarto lugar, precisamos preguntarnos porqué el turismo está cada vez más asociado al **debate sobre la seguridad**. En los últimos tiempos, se ha convertido en algo habitual que el turismo sea objeto de hechos de violencia, por su capacidad para actuar como caja de resonancia de acciones terroristas o como posibilidad de aprovechar el diferencial de riqueza en un mundo cada vez con mayores niveles de exclusión social. Sin embargo, ¿hasta qué punto los procesos de turistización no están generando mayores niveles de vulnerabilidad y riesgo que amenazan su seguridad? La industria turística se alarma y pide medidas de control para atajar los brotes de inseguridad, ¿pero no será esto resultado también de la exclusión que generan? ¿No será la pérdida de población arraigada en un territorio, de este tejido social, vinculado a los procesos de desplazamiento y exclusión que comporta esta turistificación, la que genera las condiciones para una mayor inseguridad? La cuestión de la seguridad no es simple y no tiene sentido rehuirla, pero centrar todos los focos solamente en medidas securitarias nos adentra en una senda de difícil salida.

En quinto lugar, necesitamos conocer mejor las **condiciones metabólicas del planeta** y cuánto turismo podrá soportar. ¿Hasta qué punto las emisiones de gases de efecto invernadero, vinculadas a un creciente transporte turístico, ya sea en avión o en cruceros, no están contribuyendo de un modo creciente en la crisis climática de nuestro planeta? ¿Y qué problemas de salud pública, asociados a contaminación atmosférica, empezamos ya a detectar en muchos lugares donde se concentra un mayor número de llegadas? ¿Alguien en su sano juicio podría seguir usando el lema del turismo como industria sin chimeneas? Pero también necesitamos pensar en los múltiples efectos que conlleva el cambio climático, como la acentuación en la intensidad de determinados fenómenos naturales. Esto no solo es un reto para la industria turística, lo es también para las poblaciones de los territorios turísticos. ¿Cuál es la huella ecológica del turismo en un determinado destino? ¿Cuántos planetas necesitaríamos para soportar el traslado de materiales, la acumulación de residuos y la movilización de energía para seguir haciendo posible el actual modelo de desarrollo turístico? La crisis del sargazo, en el caribe mexicano, nos alerta de cómo determinados cambios en el funcionamiento metabólico del planeta pueden generar escenarios críticos abruptamente, de un modo dramático para quienes viven vinculados a territorios altamente dependientes del turismo. ¿Será que las medidas de adaptación están llegando ya tarde y hay que replantear los volúmenes globales del turismo y poner en cuestión unas lógicas de crecimiento inasumibles?

En sexto lugar, debemos pensar en **quiénes serán los que podrán hacer turismo**. La crisis climática y el incremento del malestar social por la masificación turística está ya sobre la mesa de decisores políticos en diversos lugares del planeta. Sin duda, aún existe la tentación de mirar hacia otro lado, como en aquel chiste contado en la película de **Mathieu Kassovitz**, "El odio", en el que una persona cae al vacío desde un gran edificio, y mientras se precipita va repitiendo: todo está bien, todo está bien. Esta tentación de no querer ver los problemas está presente, y se acompaña de continuas formas de demonizar a quienes señalan la necesidad de un cambio de rumbo. Pero sobre la mesa también se barajan otras opciones, y entre ellas, asumir la inviabilidad del crecimiento permanente y apostar por un ajuste que permita reorganizar los procesos de

acumulación y reproducción del capital. ¿Será la elitización del turismo la respuesta? ¿Implicará subir los precios hasta volver en lujo el consumo turístico al alcance de solo unos pocos? Voces académicas y políticas ya apuntan en esta dirección. ¿Qué implicará esta exclusión de amplias mayorías de un turismo como lo hemos conocido en los últimos decenios?

Y si este modelo basado en el crecimiento continuo se pone en cuestión, cómo habrá que repensar el ocio y tiempo de descanso de grandes mayorías. ¿Necesariamente pasará por el turismo? ¿Realmente el turismo puede ser formulado como un derecho humano o, más bien, no es más que una de las formas posibles de organizar el tiempo de ocio? ¿Serán excluidas amplias mayorías de la posibilidad de hacer turismo? ¿La única respuesta a la crisis ambiental y social será su elitización? Y esto supone preguntarse también sobre cómo deberá ser organizado el turismo social. ¿Bajo qué condiciones? ¿Con qué objetivos y qué prioridades, los del capital o los de las mayorías que quieren poder acceder a espacio de ocio dignos? ¿De qué formas deberá ser organizado? Lamentablemente, acumulamos demasiadas experiencias contradictorias como para que el turismo social no deba ser también cuestionado.

En séptimo lugar, necesitaremos abordar los **recursos públicos puestos a disposición del turismo**. ¿Qué ayudas procedentes de recursos públicos recibe la industria turística? ¿A través de qué múltiples mecanismos el capital turístico se ve estimulado? ¿Cuánto gastan nuestras sociedades en promoción de una industria que privatiza beneficios y socializa sus costes? ¿Qué discursos y qué narrativas sostienen la inversión pública en promoción, infraestructura o formación al servicio de la industria turística? ¿Qué mecanismos de evasión fiscal construye la industria turística que sustrae capacidad presupuestaria a los estados? ¿Qué retorno social genera el turismo que justifique estas políticas de apoyo? ¿Y cómo se mide esto? ¿Qué significa esta pérdida de recursos públicos en términos de exclusión por incapacidad de desarrollar políticas sociales al servicio de los más desfavorecidos? ¿Qué supone aceptar los procesos de financiarización global de la industria turística sin capacidad de regulación e intervención pública?

En octavo lugar, aparece cada vez con más fuerza **la voz de las mujeres que ponen en cuestión cómo es su participación en el turismo**. Los lobbies del turismo se jactan de que este sea un sector altamente feminizado, en el cual, gracias a sus formas atípicas de empleo, con contratos temporales o a tiempo parcial, las mujeres pueden incorporarse al mercado laboral sin tener que abandonar sus responsabilidades domésticas y de cuidados. ¿Pero no será precisamente todo lo contrario? ¿No será que gracias a esta naturalización de las desigualdades la industria puede disponer de mano de obra barata y flexible que, además, se hace cargo de la reproducción de la fuerza de trabajo sin mayores costes para el capital? ¿Será que las mujeres están condenadas a una segregación horizontal y vertical en su inserción en el trabajo turístico? ¿Esta concentración de las mujeres, y en particular de mujeres migrantes, en determinados puestos de trabajo desvalorizados y de bajos salarios, no será una forma de perpetuar la desigualdad? ¿Qué significa no poder salir de este “suelo pegajoso”? ¿Y por qué es tan difícil para las mujeres ascender en la escala de responsabilidades dentro de la industria, y superar este “techo de cristal”? ¿Y por qué, cuando lo hacen, es a costa de

convertirse en la peor versión del hombre dominante? Y muchas de estas voces se preguntan también porqué deben convertirse en objeto sexualizado de reclamo turístico. ¿Cuánta exclusión por razones de género no están en la base del funcionamiento de la industria turística?

En noveno lugar, debemos preguntarnos también **quiénes son los que producen turismo y qué participación pueden tener los sectores populares**, vinculados a la economía social y solidaria en sostener otras formas de organizar el turismo. ¿Qué papel pueden jugar en el futuro las comunidades como forma de organización y gestión colectiva de la actividad turística? ¿Habría espacio para consolidar economías turísticas donde los de abajo puedan controlar parte de la cadena turística e influir de forma determinante en cómo se organiza, qué se ofrece o cómo se redistribuyen sus beneficios? ¿Bajo qué condiciones estas formas comunitarias pueden insertarse en un mercado en el que no controlan las reglas del juego? ¿Qué puede suponer que amplios sectores de población crecientemente excluidos de la economía formal sean excluidos también de estos intentos de organización de economía popular? ¿Qué costos puede suponer no tener capacidad de ensayar y desarrollar nuevas experiencias en las formas de organizar la actividad turística?

En décimo y último lugar, también nos convendría interrogarnos por **cómo son representadas las poblaciones, pueblos y culturas que han sido incorporadas en el escenario turístico**. ¿Qué ha significado la mercantilización de culturas y saberes, e incluso de experiencias cotidianas convertidas en objeto de atracción turística? ¿Qué implican las disputas por el sentido de determinadas expresiones culturales como el día de muertos en México o las danzas tradicionales de los pueblos garífunas en resistencia por sus territorios en el caribe hondureño? ¿Cómo asumir el hecho de ser excluido de tus propias expresiones culturales por la creciente demanda turística? ¿De qué manera la tergiversación y manipulación de la propia cultura, convertida en producto turístico, genera nuevas formas de exclusión? ¿Qué nuevos espacios de resistencia se abren en estas nuevas disputas? ¿Y cómo interpretar que las condiciones de miseria de determinados suburbios, en lugares como Rio de Janeiro, Johannesburgo o Bombay, sean ahora atractivos turísticos en sí mismos? ¿Cómo la exclusión puede convertirse en objeto de deseo de la industria turística? ¿Qué implica en términos éticos que lugares en los que la humanidad cometió sus peores crímenes puedan ser lugares turísticos, no ya en un sentido educativo, como lugares de memoria, donde uno se siente interpelado por un “nunca más” mayúsculo, si no como lugares de morbo donde alimentar la necesidad de reconocimiento social a través del acto impúdico del posado para un *selfie*? ¿A qué nos condena la exclusión de la moral en la industria turística?

Referencias:

- Antipersona (2018). *Jodidos turistas*. Valencia: Antipersona.
- Ashley, C., Boyd, C. y Goodwin, H. (2000). *Pro-poor tourism: Putting poverty at the heart of the tourism agenda*. London: Overseas Development Institute (ODI).
- Ashley, C. y Roe, D. (2002). Making tourism work for the poor: Strategies and challenges in Southern Africa. *Development Southern Africa*, 19(1), 61–82.

- Bakker, M. (2018). A Conceptual Framework for Identifying the Binding Constraints to Tourism-Driven Inclusive Growth. *Tourism Planning and Development*, 16(5), 575–590.
- Bakker, M. y Messerli, H. R. (2017). Inclusive growth versus pro-poor growth: Implications for tourism development. *Tourism and Hospitality Research*, 17(4), 384–391.
- Biddulph, R. (2017). Social enterprise and inclusive tourism. Five cases in Siem Reap, Cambodia. *Tourism Geographies*, 20(4), 610–629.
- Blanco-Romero, A. (2019). Decrecimiento turístico. En E. Cañada. *El turismo en la geopolítica del Mediterráneo* (pp. 66-70). Barcelona: Alba Sud Editorial, colección Informes en Contraste, 9.
- Blázquez, M. (2014). El turismo en la “solución” a la crisis sistémica del capitalismo neoliberal. En F. López y G. Canoves (eds.). *Turismo y territorio. Innovación, renovación y desafíos* (pp. 101-109). Valencia: Tirant Ediciones.
- Britton, S.G. (1991). Tourism, capital and place: towards a critical geography of tourism. *Environmental and Planning D: Society and Space*, 9(4), 451-478.
- Burrai, E., Buda, D. M. y Stanford, D. (2019). Rethinking the ideology of responsible tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(7), 992-1007.
- Butler, G. y Rogerson, C. M. (2016). Inclusive local tourism development in South Africa: Evidence from Dullstroom. *Local Economy*, 31(1-2), 264–281.
- Capellà, Ll. (1977). *Mallorca i el món obrer*. Palma: Editorial Moll.
- Cho, M. (2007). A re-examination of tourism and peace: The case of the Mt. Gungang tourism development on the Korean Peninsula. *Tourism Management*, 28(2), 556–569.
- Cicci, D. M. e Hidalgo, M. (2013). Turismo y alivio de la pobreza: fundamentos teóricos y evidencias empíricas. In J. Gascón, S. Morales, & J. Tresserras (eds.). *Cooperación en turismo: nuevos desafíos, nuevos debates* (pp. 407–427). Barcelona: FTR; COODTUR; UOC; UB.
- Cosgrove, I. y Jackson, R. (1972). *The Geography of Recreation and Lesisure*. London: Hutchinson & Co Publishers Ltd.
- Christin, R. (2018). *Mundo en venta. Crítica de la sinrazón turística*. Ediciones el Salmón.
- Cohen, E. (1988). Authenticity and commoditization in tourism. *Annals of Tourism Research*, 15, 371-386.
- D’Amore L. (2009). Peace through tourism: The birthing of a new socio-economic order. *Journal of Business Ethics*, 89(4), 559–568.
- de Kadt, E. (ed.). (1991 [1976]). *Turismo: ¿Pasaporte al desarrollo?* Madrid: Ediciones Endymon.
- de Man, F. (2019). Transforming Tourism y el ODS 8. Alba Sud (20/09/2019). Disponible en: <http://www.albasud.org/noticia/es/1138/transforming-tourism-y-el-ods-8> (último acceso: 23/11/2019).
- Demaria, F.; Kallis, G.; Bakker, K. (2019). Geographies of degrowth: Nowtopias, resurgences and the decolonization of imaginaries and places. *Nature and Space*, 2(3), 431-450.
- Dunning, J.H. y McQueen, M. (1982). *Transnational corporations in international tourism*. New York: UNCTC (United Nations Centre on Transnational Corporations).
- Espinoza, M. (2003). *Trabajo decente y protección social*. Santiago de Chile: OIT.

- Esteve, R. (1983). *Turismo, ¿democratización o imperialismo?* Málaga: Universidad de Málaga.
- Fletcher, R. (2011). Sustaining Tourism, Sustaining Capitalism? The Tourism Industry's Role in Global Capitalist Expansion. *Tourism Geographies*, 13(3), 443–461.
- Fletcher, R. (2019). Neoliberalismo y turismo. En E. Cañada e I. Murray. *Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo* (pp. 37-52). Barcelona: Alba Sud Editorial.
- Fletcher, R., Murray, I. M., Blanco-Romero, A, Blázquez-Salom, M. (2019). Tourism and degrowth: an emerging agenda for research and praxis. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(12), 1745–1763.
- Ghai, D. (2003). Trabajo decente. Concepto e indicadores. *Revista Internacional del Trabajo*, 122(2), 125-160.
- Galán, J.J.; Martín, A.; Ruiz, J. y Mandly, A. (1978). *Costa del Sol. Retrato de unos colonizados*. Madrid: Campo Abierto Ediciones.
- Gascón, J. (2015). Pro-Poor Tourism as a Strategy to Fight Rural Poverty: A Critique. *Journal of Agrarian Change*, 15(4), 499–518.
- Gascón, J. (2017). Pro-Poor Tourism. In L. L. Lowry (ed.). *The SAGE International Encyclopedia of Travel and Tourism* (pp. 974–976). Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Gómez, R. y Pardo, D. (2018). El sur de Europa como espacio político anti-turistificación. En E. Cañada (ed.). *El turismo en la geopolítica del Mediterráneo* (pp. 89-94). Barcelona: Alba Sud Editorial, colección Informes en Contraste, 9.
- Goodwin, H. (2011). *Taking responsibility for tourism*. Oxford: Goodfellow.
- Goodwin, H. (2013). Turismo y reducción de la pobreza. En J. Gascón, S. Morales y J. Tresserras (eds.). *Cooperación en turismo: nuevos desafíos, nuevos debates* (pp. 387–405). Barcelona: FTR; COODTUR; UOC; UB.
- Goodwin, H. (2016). *Responsible tourism: Using tourism for sustainable development*. Oxford: Goodfellow.
- Goodwin, H. y Francis, J. (2003). Ethical and responsible tourism: Consumer trends in the UK. *Journal of Vacation Marketing*, 9(3), 271–284.
- Gössling, S. y Peeters, P. (2015). Assessing tourism's global environmental impact 1900–2050. *Journal of Sustainable Tourism*, 23(5), 639–659.
- Hampton, M. P., Jeyacheya, J., & Long, P. H. (2018). Can Tourism Promote Inclusive Growth? Supply Chains, Ownership and Employment in Ha Long Bay, Vietnam. *Journal of Development Studies*, 54(2), 359–376.
- Harrison, D. (2008). Pro-poor Tourism: a critique. *Third World Quarterly*, 29(5), 851–868.
- Haulot, A. (1981). Social tourism. *International Journal of Tourism Management*, 2(3), 207–212.
- Higgins-Desbiolles, F., Carnicelli, S., Krolikowski, C., Wijesinghe, G., & Boluk, K. (2019). Degrowing tourism: rethinking tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(12), 1926–1944.
- HRW (2014): *"Aquí no hay investigaciones". Impunidad de homicidios y otros abusos en el Bajo Aguán, Honduras*. New York: Human Rights Watch.
- International Conference on Responsible Tourism in Destinations (ICRTD) (2002). *The Cape Town Declaration*. Disponible en: <https://responsibletourismpartnership.org/cape-town-declaration-on-responsible-tourism/> (último acceso: 23/11/2019).
- International Conference on Responsible Tourism in Destinations (2008). The Kerala

Declaration on Responsible Tourism. Disponible en: <https://www.haroldgoodwin.info/documents/KeralaDeclaration.pdf> (último acceso: 23/11/2019).

- Jurdao, F. (1979). *España en venta: Compra de suelos por extranjeros y colonización de campesinos en la Costa del Sol*. Madrid: Editorial Ayuso.
- Jurdao, F. (comp.) (1992). *Los mitos del turismo*. Madrid: Ediciones Endymon.
- Kim, S. S., Prideaux, B. y Prideaux, J. (2007). Using tourism to promote peace on the Korean Penin- sula. *Annals of Tourism Research*, 34(2), 291–309.
- López-González, J. L. (2018). Exploring discourse ethics for tourism transformation. *Tourism*, 66(3), 269–281.
- MacCannell, D. (2003 [1976]). *El turista. Una nueva teoría de la clase ociosa*. Barcelona: Editorial Melusina.
- Meadows, D.H.; Meadows, D.L.; Randers, J. y Behrens, W.W. (1972). *Los límites del crecimiento*. México: FCE.
- Misión de Verificación Internacional (2011). *Honduras: Violaciones de Derechos Humanos en el Bajo Aguán. Informe de la Misión de Verificación Internacional*. Tegucigalpa: Misión de Verificación Internacional (Asociación de Agencias de Desarrollo ligadas al Concejo Mundial de Iglesias - APRODEV, Iniciativa de Copenhague para América Central y México - CIFCA, FIAN Internacional, Federación Internacional de Derechos Humanos - FIDH, Rel-UITA, Vía Campesina Internacional).
- Moreno, D. y Cole, S. (2019). No sustainability for tourism without gender equality. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(7), 903–919.
- Mowforth, M. y Munt, I. (1998). *Tourism and sustainability. Development, globalization anew tourism in the Thrid World*. Abingdon: Routledge.
- Murray, I. (2012). *Geografies del capitalisme balear: poder, metabolisme socioeconòmic i petjada ecològica d'una superpotència turística*. Tesis doctoral inédita. Palma: Departament de Ciències de la Terra, Universitat de les Illes Balears.
- Navarro, V. (ed.). (2007). *Neoliberalism, Globalization, and Inequalities: Consequences for Health and Quality of Life*. Abingdon: Routledge.
- Nyanjom, J., Boxall, K. y Slaven, J. (2018). Towards inclusive tourism? Stakeholder collaboration in the development of accessible tourism. *Tourism Geographies*, 20(4), 675-697.
- OIT (1999). *Trabajo decente. Memoria del Director General a la 87.ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo*. Ginebra: OIT.
- Pickett, D. y Wilkinson, R. (2009). *The spirit level. Why More Equal Societies Almost Always Do Better*. London: Allen Lane.
- Rauniyar, G. y Kanbur, R. (2010). Inclusive Growth and Inclusive Development: A Review and Synthesis of Asian Development Bank Literature. *Journal of the Asia Pacific Economy*, 15(4), 455-469.
- Ruiz-Ballesteros, E. (2017). Socio-ecological Balance in Community-based Tourism Experiences: a Research Proposal. En R. Butler (ed.). *Tourism and resilience* (pp. 41-452). Wallingford: CABI.
- Ruiz-Ballesteros, E., Hernández, M., Coca, A., Cantero, P. y Del Campo, A. (2008). Turismo comunitario en Ecuador: Comprendiendo el community-based desde la comunidad. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 6(3), 399-418.
- Schenkel, E. (2017). *Política turística y turismo social. Una perspectiva latinoamericana*.

- Buenos Aires: Editorial CLACSO - CICCUS.
- Schenkel, E. (2019). *Turismo social en América Latina. Aprendizajes de las experiencias regionales*. Barcelona: Alba Sud Editorial, colección Informes en Contraste, núm. 10.
- Scheyvens, R., & Biddulph, R. (2018). Inclusive tourism development. *Tourism Geographies*, 20(4), 589–609.
- Smith, V. E. (1992). *Anfitriones e invitados. Antropología del turismo*. Madrid: Ediciones Endymon.
- Spenceley, A. (ed.) (2012). *Responsible tourism: Critical issues for conservation and development*. London: Earthscan.
- Stiglitz, J. (2012). *The Price of Inequality. How today's divided society endangers our future*. New York: W. W. Norton & Company.
- Tourism Alert and Action Forum (TAAF). (2018). *Salvador Statement on Just Tourism*. Disponible en: <https://drive.google.com/file/d/1W6QgEln2NfirNNUmJBQ3dW2A0FFQWWjm/view?ts=5ad7a7aa> (último acceso: 23/11/2019).
- Transforming Tourism Initiative (2017). *Berlin Declaration on "Transforming Tourism"* (2017). Disponible en: <http://www.transforming-tourism.org/berlin-declaration-on-transforming-tourism.html> (último acceso: 23/11/2019).
- Turner, L. y Ash, J. (1991 [1975]) *La horda dorada. El turismo internacional y la periferia del placer*. Madrid: Ediciones Endymon.
- Urbain, J.-D. (1992). *El idiota que viaja. Relatos de turismo*. Madrid: Ediciones Endymon.
- Wheeller, B. (1990). Responsible tourism. *Tourism Management*, 11(3), 262–263.
- Wheeller, B. (1991). Tourism's troubled times. *Tourism Management*, 12(2), 91–96.
- World Bank (2004). *World Bank/IMG Group Urges Increased Efforts to Reduce Poverty. Development Committee Says Rich and Poor Countries Should Do More*. Washington, DC: World Bank.
- World Commission On Environment and Development (WCED) (1987): *Our Common Future*. Oxford: Oxford University Press.
- Wright, E. O. (1994). *Interrogating Inequality. Essays on Class Analysis, Socialism and Marxism*. London: Verso.
- Zapata Campos, M. J., Hall, C. M. y Backlund, S. (2018). Can MNCs promote more inclusive tourism? Apollo tour operator's sustainability work. *Tourism Geographies*, 20(4), 630–652.

SEGUNDA PARTE: LA CONSTRUCCIÓN DEL TERRITORIO TURÍSTICO COMO EJERCICIO DE EXCLUSIÓN

Texto 2: Dispossession, displacement and subordination in the construction of tourist areas: Central America as a conflict scenario

Cañada, E (2018). **Dispossession, displacement and subordination in the construction of tourist areas: Central America as a conflict scenario. *Norois*, 247, 49-62. DOI: 10.4000/norois.6568.**

Disponible en: <https://journals.openedition.org/norois/6568>

Abstract: The creation of new tourist areas forms part of the spatiotemporal capital fixes to deal with its different crises. The transformation of these territories into functional areas for a new logic of accumulation has a profound impact on their different population groups and nature. As a consequence of the major drive in tourism from the late 1990s to the early 2000s, Central America has become the ideal setting to observe and analyse how this metamorphosis occurs. In this sense, based on the analysis of the conflicts that have arisen, three major dynamics for these new tourist areas have been identified: a) the dispossession of natural resources and the dismantling of pre-existing territory, b) intense movements that expel and attract populations, and c) subordinate integration of those from rural communities into new tourism activities that are central to the economy in these areas. This transformation demonstrates a structurally violent nature. Using this interpretation framework, this article offers approaches on how to move forward with a research agenda that enables a deeper understanding of the construction processes underlying tourist areas, based on the Central American case study.

Introduction

Capitalism has historically shown a need for constant territorial expansion (Harvey, 2003; Luxemburg, 1912; Wallerstein, 1979). The transfer of capital to new spaces where its reproduction can be ensured is one of the responses it has to deal with crises, which the geographer David Harvey terms spatiotemporal fixes (Harvey, 2013 and 2014). Each accumulation cycle develops its own territoriality, meaning the functional economic activities in a specific cycle are the backbone of and articulated by the specifics of said cycle, creating 'made-to-measure geographies' (Rodríguez and López, 2011).

The recurrent over-accumulation of capital may lead to devaluation when there is a recession or deflationary depression, thus necessitating 'flow' and finding spaces where capital can 'settle' (*capital fix*) and, therefore, spatially transfer surplus capital. These 'spatial fixes' have been seen in different phenomena such as colonialism, imperialism, the free movement of capital and the geopolitical conquest of natural resources. One of the ways in which capital manages to absorb surplus capital, appreciate and thus temporarily offset crises of capitalism is through constructed environments: the extension of cities, the creation of large infrastructure that enables surpluses to be

located in new investment opportunities such as airports, roads or ports for cruise ships that are intimately linked with the development of tourism (Blázquez, 2013), or new types of diffuse urban planning in rural coastal areas linked to residential tourism.

The result of this capital dynamic seeking better conditions for reproduction gives rise to permanently unstable landscapes on a basis of natural elements with relative permanence. Therefore, capital has to devalue a large part of the fixed capital invested in a constructed environment under a specific logic of accumulation to be able to move on to a new cycle of accumulation. This leads to intensive and destructive localised crises and the configuration of new landscapes moulded around a series of natural determining factors that award that territory a specific role in the new dominant form of accumulation. This displacement involves reconfiguring territories based on the new dynamics of accumulation and represents the implementation of transformation processes in those spaces and in the different social groups they house, as well as in its territorial organisation. They are part of a global dynamic of spatial re-functionalisation based on the logic of accumulation, which Peter Rosset terms a 'war for land and territory' (2009).

The construction of territories that are suitable for accumulation based on tourism activities, deemed one of the 'solutions' of capitalism (Fletcher, 2011), requires certain logics of specialisation. Critical Marxist studies have widely documented this role of tourism as an accumulation strategy (Fletcher, 2016). In order to ensure the dynamics of large-scale capital reproduction, these spaces need to focalise many offers and infrastructures to make them appealing, to generate economies of scale with many complementary activities therein and to be able to function at business levels with a certain scope—what is termed uneven geographic development (Smith, 2015). This involves reorganising and re-purposing those territories based on the needs of accumulation for tourism as an over-riding economic activity. In this sense, it represents decreasing importance, displacement and marginalisation of certain economic activities and actors that before have held a fundamental role.

This expansion of tourism gives rise to what Louis Turner and John Ash termed the 'pleasure peripheries' in 1975 (Turner and Ash, 1991). The progress in aviation and airport infrastructures after World War 2 enabled holiday destinations around the world to expand, in such a way that these new areas were able to intermingle much more with different areas around the globe and enter into greater competition with one another. A new mass holiday model was built on this, accompanied by more hotels, travel agencies, cruise lines and new financial mechanisms. In line with Turner and Ash, this new context of opportunity enabled tourism capital to choose where it located based on the comparative advantages offered by one territory or another in the form of 'incentives' (labour costs, taxation, infrastructure, energy supplies, safety, etc.). The incorporation of new 'tourist peripheries' multiplied from the 1980s onwards with the drop in oil prices, which enabled major mobility expansion. More recently, the growth of financial capital has generated dynamics of accumulation that require material locations; a marvellous opportunity was offered by these new tourism areas (Murray, 2012).

The different territories incorporated into the global operational logic of the tourism industry join the latter with a subordinate status, having scant ability to control the different scales through which the business operates, as Stephen G. Britton explained in what is now seen as a key article in critical tourism studies (Britton, 1982). Consequently, global capital in partnership with local and regional capital directs the creation process for new tourism areas.

The penetration of tourist and real estate capital, accompanied by specific national and international laws and public policies, as well as neoliberal-based institutional fixes that serve its interests, leads to a radical metamorphosis in the logic of territorial structuring based on the needs of reproduction, in the same way as how earlier dominant economic structures organised territories as per their own requirements. In this new tourism space, nature is transformed into a commodity through the tourism-residential property business and becomes a key factor to increase profits (Aguilar et al. 2015). In this sense, nature falls under a dynamic of plunder and re-appropriation so as to make it functional for the interests of capitalist accumulation through the tourism-residential property industry (Vilchis et al., 2016), giving rise to a reconfiguration process of the tourist landscape (Cruz-Coria et al., 2012). In turn, this dynamic would form part of the different parallel 'neoliberalisation' processes of nature set out by Noel Castree (2008). The expansive logic of tourist transformation, as well as the neoliberal reforms that facilitated it, was boosted by tourism's ability to commodify natural and culture as consumer goods (Devine, 2017).

The recent development of tourism in Central America during the 1990s and early 2000s, which has restructured its dependency on spaces that are central to global capitalism (Cordero, 2006), represents an ideal setting to observe and analyse the spatial transformation that has taken place, especially in coastal areas, due to the hegemonic presence of the tourism-residential property industry.

The first aim of this article is to analyse how the transformation of coastal-rural territories occurs and the implications this has for the actors there, as well as for the natural environment, based on the Central America case study. In line with this analysis and with a basis in Marxist analysis and critical tourism studies, the second aim is to produce and propose an interpretation framework for the processes of dispossession, displacement and subordination of farmers and the working class in the construction process of tourism areas. This should enable us to design a research agenda for specific case studies that can evidence the historical transformation process being seen in Central America and, in turn, provide further depth and complexity to this analysis.

Our methodology is based on a literature review of the studies made regarding tourism development in Central America and on a specific analysis of tourism conflicts, understood as key to visualising the deeper dynamics of social change. These are redistribution conflicts between economic sectors competing for insufficient resources and between different social groups—those who successfully join the new sector and those who are marginalised from its benefits or retain a subordinate status (Cañada and Gascón, 2016; Gascón, 2012). In order to understand the tourism conflicts, we require a theoretical and methodological framework from political ecology and classical Marxist

political economy. This conflict analysis is performed based on academic analyses where they exist and on information in the media and documentation issued by the actors themselves. The article is organised into two large sections. The first sets out the growing importance of tourism in Central America. The three main processes that have led to the construction of tourism areas in coastal territories are then identified from the perspective of rural inhabitants: dispossession from natural resources and the dismantling of pre-existing territory; the new migration dynamics of expulsion and attraction; and finally, the subordinate integration of inhabitants from rural communities into the new tourism activities that are central to the economy in these areas. The article concludes with some considerations by way of conclusions regarding the nature of these processes and their implications within political economy and ecology, as well as a series of considerations that rethink the research agenda into tourism in Central America.

Central America as a New Tourism Periphery

Over the last two decades, tourism has taken on an ever greater presence in the Central American region. In 2002, Central America welcomed 4.5 million tourists; by 2016, this figure had surpassed the 10 million mark, according to available statistics reports (SITCA, 2013, 2016). In turn, economic income from tourism in 2002 stood at 3.2 billion dollars and reached 12.5 billion in 2016, with increases seen across all countries. Tourism's contribution to GDP in the region stood at 5.2% in 2016 (SITCA, 2016).

Illustration 1. A location map of the main tourist areas in Costa Rica and Nicaragua



Source: prepared by the author.

However, the role of tourism in the structural transformation of the region's integration into the international economy between the end of the 1970s and the first decade of the 2000s is more important. In 1978, over 70% of foreign exchange income in the region came from traditional agricultural exports of cotton, banana, sugar, coffee and meat whereas thirty years later, and with a more complex integration model into the global

economy, foreign exchange income came predominantly from remittances, exports of traditional and non-traditional agricultural produce, toll manufacturing and tourism. At this time, the weight of foreign exchange income from traditional agricultural exports fell sharply across all countries, standing at 4% in El Salvador to 18% in Nicaragua. In turn, the main source of foreign exchange in Guatemala, El Salvador, Honduras and Nicaragua is remittances sent by migrant populations, ranging from 34% in Nicaragua to 55% in El Salvador. Furthermore, tourism took on a greater role in all countries: 23% in Costa Rica; 17% in Nicaragua; 15% in Honduras; 13% in El Salvador and 12% in Guatemala (Rosa, 2008).

The growing weight of tourism in Central America is not standardised across the region, but rather concentrated in certain areas with potential appeal, especially those in coastal areas, colonial cities and specific natural settings with the territorial transformation this entails.

The factor that drives this type of change dynamic is the penetration of domestic and foreign tourism and real estate capital (or partnerships in many instances) accompanied by a series of policies and institutional structures that frequently provide coverage, means and support through different mechanisms and instruments on the one hand and, on the other, the history of globalisation in the tourism industry (Fernández and Ruiz, 2010). This means, for example, that all countries in Central America signed up to the International Centre for Settlement of Investment Disputes (ICSID), headquartered in Washington and associated to the World Bank, which is the main guarantor of international capital with regard to possible disputes in the country where the investment is made; or the passing of laws that are favourable to foreign investment and the creation of investment promotion agencies—both with a prominent role in tourism (CEPAL, 2001; Cuéllar, 2012).

Along the same lines, from the late 1980s to the early 1990s, most countries in the region implemented structural adjustment policies and opened up to international markets. These movements were undertaken as the countries required foreign currencies to service foreign debt under the influence of multilateral organisations such as the World Bank and the International Monetary Fund, as occurred in other impoverished nations during the same period (Dieke, 1995; Hawkins and Mann, 2006; Konadu-Agyemang, 2001). This new framework for tourism took on a privileged role, as has been widely documented in the case of Costa Rica where a set of policies were implemented that clearly favoured the sector at the expense of other businesses (Arias and Muñoz, 2007; Bustos, 2010; Carvajal, 1993; Morales, 2010).

The explicit recognition of the strategic role of tourism was evidenced with the *Montelimar Declaration*, signed at the 18th Meeting of Presidents of Central America at the Hotel Barceló-Montelimar in Nicaragua on 9th May 1996, whereby a commitment was made to 'regional tourism integration that enables our resources, wishes and efforts to come together to project an image to the world showcasing the advantages of a unique regional tourist destination'. In this sense, the agreement drove intra-regional promotion, package holiday marketing, the creation of legislation, policies and incentives for foreign investment, and private sector cooperation (Gómez, 2008). The

overwhelming argument underscoring these policies is that tourism represents an opportunity to reduce poverty and improve well-being amongst the entire population. The following statement by the Salvadorian minister of tourism, José Napoleón Duarte Durán, from 2011 is a clear example of this:

One of the most important goals of tourism is precisely that of improving the well-being of poor communities. The conservation of their surrounding environment benefits tourism, but it also benefits communities and gives people important opportunities to transform their local economies. (Duarte, 2011)

The different programmes and plans for tourism development promoted by the countries through their respective governments and/or in collaboration with international cooperation agencies operate in much more detail, such as the heritage restoration programmes in colonial cities led by the Spanish Agency for International Development (AECID) or the town planning programmes in coastal areas led by the German International Cooperation Agency (GIZ) or the Inter-American Development Bank (IDB). In this way, the government, multilateral organisations and certain international cooperation bodies become facilitators and guarantors for the penetration of capital into rural areas to transform them into tourism regions (Palafox et al., 2016).

In this context, a clear example of the transformation driven by tourism is the province of Guanacaste in northern Costa Rica, on the border with Nicaragua. Until the early 1990s, the farming sector was dominated by large ranches dedicated to livestock rearing and traditional single-crop farming such as sugar cane and rice (Cabrera, 2007; Edelman, 1992; Gutiérrez, 1991; Rodríguez, 1989). The local peasant farmers alternated between day labour on these ranches and working on their own small plots; there was also a large fishing industry. Today, the coastal areas are dominated by tourism-real estate investment (Janoschka, 2011; Noorloos, 2012), whilst inland there has been an expansion of intensive crop farming for export, such as melons or watermelons, in addition to traditional activities.

The Implications of Building a Tourist Area

The multiple scales in this territorial reorganisation need to be differentiated as rural areas where this transformation takes place are not completely occupied at the same time by this new tourism dynamic. In this vein, earlier economic dynamics co-exist to a greater or lesser extent alongside the construction and implementation process of the new tourist area within the rural region. However, as the process moves forward, and depending on several factors, rural communities are subject to a violent dynamic that involves progressive 'depeasantization' (Gascón and Ojeda, 2014) and subordinate integration into the new activities, or migration and insertion into other urban and peri-urban spaces.

Three broad dynamics can be identified in this process that in turn generate conflicts which, depending on their intensity and the historical and institutional framework

within which they occur, end up specifically shaping the 'touristified' societies and territories.

a. Dispossession processes of essential natural resources and dismantling of territoriality associated with existing farming and fishing economies.

For rural communities, the construction of tourist areas involves the plunder of natural resources such as land and forests, particularly mangrove swamps, to be able to build the new infrastructure linked to tourism. The plundering of land can be undertaken in different ways, from market pressures through speculation in land values, to regulatory changes in how land use is governed, and even by the use of physical violence. The speculative practices in land prices have favoured land ownership being transferred from local actors to investors, as different research carried out in Nicaragua (Bonilla and Mortd, 2011; Guobjört, 2014; Hunt 2011) and Panama (Rudolf, 2014) has shown. In this sense, for example, land prices in the coastal town of Tola in Nicaragua went from 300 dollars a *manzana* (0.7 hectares) in the mid-1990s, to 280,000 dollars shortly before the start of the international economic crisis in 2007 (Bonilla and Mortd, 2011). These processes represent similar dynamics to those described for other sectors also linked to 'land grabbing' (Borras et al., 2012; Merlet and Jamart, 2009).

Similarly, the construction of material support to be able to develop tourist activities involves the destruction of or impact on important ecosystems beyond the specific land where peasant families from the area would be able to live and work. Examples along these lines include the following: the destruction of mangrove forests and wetlands; water pollution; the accumulation of solid waste; earth-moving and the destruction of hillsides to create terraces, and the loss and/or fragmentation of forests.

One ecosystem that is most under threat from expanding tourism is mangrove forests that can be found in many tropical and subtropical coastal areas in Latin America, mainly in Mexico, Brazil and most Central American and Caribbean nations. Major areas of mangrove forests have been built over, used to facilitate transport between the constructed areas and the sea, or have even been replaced by other natural environments that better align with standardised aesthetic landscape models in tourist areas. In this way, the growth in tourism in the large area between Mexico, the Caribbean and Central America, for example, seen in successive waves over the last forty years has gone hand-in-hand with a decrease and degradation in so-called 'saltwater forests'. Firstly, their destruction represents major ecological damage and consequences as they are a privileged setting for the reproduction and protection of many species (especially fish, snails, molluscs and crabs, but also birds) and house a wide variety of biodiversity. Furthermore, they are more vulnerable to the effects of natural phenomena such as storms, tsunamis and ever more frequent and stronger hurricanes due to widening climate change, given that the forests represent natural protection or absorption barriers (Alongi, 2002; Hall, 2001; Rönnbäck, 1999).

Moreover, the loss of mangroves also erodes the livelihoods of coastal populations, leaving them poorer and making the possibility of them staying on their lands more difficult. The forests are a source of food for many coastal communities whether by

collecting snails, crabs, seafood, etc. or by small-scale fishing. They are also a source of raw materials to build, amongst other things, their means of transport or construction, with an entire material culture and identity having been forged around the mangrove swamps. Their loss thus becomes a factor in 'depeasantization' through the destruction of the material basis on which many families along the coast settle and reproduce (Alvarado and Taylor, 2014; Mellado, 2012; Navarro, 2013).

Where tourism developments begin construction or enter into operation, water also becomes subject to competition, given the requirements of tourist-residential real estate complexes in contrast to the domestic use of the local population or crop irrigation. Water use in tourism is linked to the personal uses by guests (washing, spas, swimming pools), maintaining gardens and golf courses, etc. as well as to the 'indirect' needs that arise from how the tourism industry operates. Different research in many contexts provides proof that water use by tourism is higher than that for domestic activities amongst the local population (Hof and Blázquez, 2015; Hof and Schmitt, 2011; Gössling and Paul, 2015). Water shortages in many of these areas have entailed investors seeking to transfer water to other areas at the expense of the needs of the local communities who also use it. Competition surrounding water use is becoming a critical issue. The province of Guanacaste in Costa Rica has a dry tropical climate with scant rainfall during part of the year and is home to many conflicts linked to competition for water amongst rural communities and tourism-residential property investors, such as those in the communities of Sardinal, Sámará and Nimboyores (Kuzdas, 2011); indeed, some sewerage work has put the very survival of these communities at risk (Fernández, 2009; Navas, 2015; Navas and Cuví, 2015).

In this sense, it is also significant that Monsignor Vitorino Guanacaste, Bishop of the diocese of Tilarán-Liberia in Guanacaste, Costa Rica, appealed for a moratorium on new tourism-residential property projects in 2009 in the face of a risk of collapse linked largely to the lack of water (Girardi, 2009: 16). Water conflicts have also had a major impact in terms of gender, as the division of labour—reinforced by the tourism industry—has placed water within the sphere of social reproduction and, therefore, problems of scarcity or contamination have directly and principally impacted women (Cole and Ferguson, 2015). In turn, women's responsibility for water, designated by these gender roles, has meant they have taken on a greater public profile in the fight against land-grabbing processes generated by the tourism industry. This was clearly seen in the conflict in Lorena, Guanacaste between the rural community and the aqueduct project of Nimboyores proposed by the Meliá Conchal tourism-residential property complex (Cole et al., 2016), or in the case of the aqueduct project in the community of Sardinal, both in the initial phase of the conflict between 2008 and 2010 (Navas and Cubí, 2015) and as the basis for restarting the project in 2016 (Navarro, 2016; Arce and Navarro, 2017).

Photograph. State company lorries in Costa Rica supplying drinking water to a hotel in Guanacaste, Costa Rica.



Source: photograph by Ernest Cañada, January 2017.

The impact of tourism on water for communities also includes contamination, especially from channelling sewage (Fernández, 2009). One of the best known cases of this type of problem was the conflict at the Hotel Occidental Alegre Papagayo in Guanacaste, Costa Rica, which was closed by the Ministry of Health in February 2008 for environmental pollution. The hotel failed to install sufficient treatment plants for sewage and grey water when it was extended, meaning the waste water was transported by lorry daily to a drain; however, due to the bad condition of the roads, some of this water spilt from the trucks and caused environmental pollution in several locations. Thanks to protests from the affected communities and the environmental group *Confraternidad Guanacasteca*, the case gained media presence and led to the intervention of government authorities who temporarily shut down the hotel until it built the required water treatment plants (Caribbean News Digital, 12/02/2008).

In turn, the way in which this new tourism-residential property business is implemented breaks down the pre-existing territoriality amongst rural communities, promoting displacement of homes and impeding access to certain pathways and the coast (Bastos, 2013). For example, one of the main interventions in the Fomilenio II project in El Salvador, co-financed by the United States and El Salvador governments, will be to improve road links along the entire Pacific coastline to promote large-scale investment in tourism development; many communities see this as representing a displacement threat (Martínez, 2013). Along the same lines, many Garifuna communities along the Caribbean coast of Honduras, such as Barra Vieja in Tela or along the Bay of Trujillo, are being violently displaced from their legally recognised ancestral lands, or are facing this threat, to give way to tourism-residential property developments, thus making access to their livelihoods on the beaches more difficult (Trucchi, 2017; Lopera 2016). Coastal communities in Costa Rica have suffered intense pressure from the town and country planning processes promoted by the government that have favoured their movement away from the coastline to benefit tourism-residential property investments. How town and country planning has been enforced in recent years in the maritime coastal area of

Costa Rica—through regulatory plans initially financed by tourism investors and then, when this was declared unconstitutional, by international development agencies—is an example of how the state acts on behalf of big business to the detriment of coastal populations. With their progressive separation from the coast and relocation to territories that are further away, communities traditionally linked to mangrove forests and fishing activities have seen how access to their livelihoods has been limited. In turn, transit routes and spots that were open before are now subject to transit restrictions and all kinds of obstacles. In the end, these processes lead to more fragmented, exclusionary and privatised territories.

Photograph 2. Costa de Pájaros, Guanacaste, Costa Rica. An example of a fishing community landscape with no tourism presence.



Source: photograph by Ernest Cañada, May 2009.

The growth in tourism-residential property investment that has taken place since the start of the 2000s, with a particular intensity in areas such as Guanacaste in Costa Rica, Rivas in Nicaragua and the Caribbean coast of Honduras, and driven by state policies to attract investment, has had a major impact on social groups that lived in those regions and on the natural environment—deemed as one of the losers in this transformation story (Janoschka, 2011). A major contradiction and, in some instances, tension between neoliberal economic policies and environmental policies has occurred in those countries. Furthermore, the conflicts amongst community organisations and social movements have tended to be resolved to the benefit of foreign investment; as María Paula Barrantes has shown, Costa Rica—the country that had done the most to support environmental conservation policies in the region (Barrantes, 2013)—went as far in 2010 to declare residential tourism to be in the national interest (Arce, 2010).

b. Migratory dynamics caused by the expulsion of the rural population and by attracting new inhabitants, both workers and new residents.

New tourist areas lead to population movements in many senses. On the one hand, they expel peasants and fisherfolk due to dispossession processes. In turn, they attract workers for construction, and tourist and ancillary services who often come from other impoverished rural communities that have been impacted by neoliberal policies regarding agriculture and the peasant economy, and who are willing to migrate and supply labour for the job market of the global economy. Pressure from tourism-residential property activities and intensive agriculture (based on cheap migrant labour) means that many local people from a peasant background seek out work in other sectors, as demonstrated by the economically active population from Guanacaste province. According to Population Census data, those who worked in agriculture, stockbreeding and fishing declined from 26% to 17% between 2000 and 2011, whilst those who worked in tourism rose from 20% to 22%. On the other, land value speculation puts a stop to many of the aforementioned activities, especially stockbreeding, and in many instances, all activity ceases in expectation of better business opportunities.

In many Latin American destinations, foreign migrant labour has been systematically used—people who move without prior contracts and who are often illegal immigrants—to build hotels, homes and different kinds of infrastructure for tourism. This is true, for example, in the case of Nicaraguans in Guanacaste, Central Americans and Mexicans from the poorest states in Quintana Roo (Mexico), and Haitians in Punta Cana and Bávaro (Dominican Republic) (Cañada, 2013). They often live in provision, self-built dwellings in these new regions, in overcrowded and insanitary conditions (Acuña, 2011; Girardi, 2009; Vargas, 2013).

The region also attracts lots of migrants from Nicaragua to work in poorly paid jobs as agricultural and construction day labourers that are not generally taken up by the local population (Morales, 2012; Morales et al., 2011; Navarro, 2014). A study coordinated by Guillermo Acuña for different international and Costa Rican institutions demonstrated the precarious working conditions of construction labourers in Guanacaste, mostly Nicaraguan migrants who worked on the infrastructure required for tourism development. These conditions included a lack of social security cover, scant health and safety measures and information on how to use them, and long subcontracting chains that watered down company liabilities (Acuña, 2011).

Despite the low visibility of these types of situations, some tragic events have raised public awareness of the reality on the ground. This was true for the death of a construction worker on 13th November 2008 in Guanacaste due to the insanitary living conditions he endured. Rafael Antonio Pérez Sánchez, a 26-year-old Nicaraguan and father of four, was working on the construction of the Hotel Riu Matapalo. He lived in an informal camp with nine hundred others. Due to a sewage leak into the water sources they drank from, over two hundred workers fell ill and he died 'after four days with stomach pains, vomiting and dehydration, without being able to eat and dying in terrible loneliness' (Girardi, 2009: 15). In anger, the dead man's colleagues set fire to a bus from the transport company that would take them to the construction site to denounce the situation in which they lived, attracting media attention and finally that of the public authorities who placed a temporary stop on the work (La Nación, 18/11/2008).

Tourist spaces also attract a new population with a higher spending power who work as middle and senior management at residential tourism facilities, as well as the users of these services themselves, whether short-term (tourists) or medium- and long-term (residents). These population changes represent new underlying social, cultural and political dynamics and processes (Gascón, 2015; Janoschka and Sequeira, 2014; Noorloos, 2012). The spatial and social dynamic becomes polarised between the areas dedicated to tourism production and those that ensure its reproduction (Frausto et al., 2015).

The characteristics of the tourism model mean this new sector is also unable to fully absorb employment, which decreases in other activities. An important part of coastal communities live in conditions of deep poverty and marginality. Drug trafficking also starts to appear in the area, involving some in the logistics of transporting drugs. In turn, certain migratory dynamics are also linked to the arrival of those working in illegal activities such as prostitution and drug dealing, as has been documented in Jacó in Costa Rica, for example (Caldarini, 2015).

c. The integration of new labour dynamics generated by tourism that mostly have a subordinate character, whereby the local population hold the lowest positions in the new employment structure.

Jobs created by tourism for communities (both those from the local area and those who migrate there) are generally precarious and at the bottom of the job scale both in construction and in customer service for visitors (cleaners, housekeeping, receptionists, kitchen staff, gardeners, security and vigilance, and entertainment).

Employees are often subject to exploitation: low salaries, irregular payments, subcontracts, police harassment, insecurity and occupational hazards. In turn, weak protection structures are put in place by the ministries of employment and unions, and workers systematically suffer harassment from bosses, making it difficult for them to create union organisations in tourist areas (Cañada, 2013; Iglesias, 2008). Acuña's report (Acuña, 2011) mentions the lack of union association amongst these workers, which coincides with the fact that no hotel financed by Spanish capital in Costa Rica had a union branch at the time, according to a report released by Rel-UITA (Iglesias, 2008). In some areas, the presence of church-run social organisations is practically the only support these workers get.

This type of economic dynamic also attracts some people who are attempting to 'get by' in the informal economy, offering products and services directly to tourists (including food and drink, *souvenirs*, handicrafts and massages). However, their access to tourists is not always simple due to the restriction and privatisation dynamics of exclusionary tourism development that has been labelled as a 'sun & sea bunker' (Blázquez et al., 2011). An example of this was clearly seen at the demonstration outside the Hotel Riu on 1st March 2010 by residents in Playa Matapalo, Guanacaste, who were protesting against the company impeding open access to the beach in front of the hotel, meaning street vendors were unable to sell to tourists. The demonstration was called by

Confraternidad Guanacasteca, the Federación Conservacionista (FECON) and the Federación de Estudiantes de la Universidad Centroamericana (Navarro, 2013).

An ethnographic study undertaken in the Nicaraguan municipality of San Juan del Sur demonstrated that the harshest and even negative attitudes towards the tourism industry came from employees at an eco-tourism hotel, in contrast to the residents at the same establishment or those at a tree plantation the business had a relationship with (Hunt and Stronza, 2014). The lack of opportunities to establish a more equitable relationship with the type of business where they earned a living was put forward as the most plausible explanation for this growing disaffection.

Conclusions

Far from more apologetic readings of tourism development as a synonym of modernisation and well-being, the expansion of this activity into new areas under a logic of capitalist accumulation represents adapting those areas to the needs of capital reproduction. This social transformation process has a structurally violent nature (Büscher and Fletcher, 2016; Devine and Ojeda, 2017), based on the plunder of peasant populations and workers in construction, and in the new activities associated to the services. It represents violence through the dispossession of natural resources and the dismantling of pre-existing territory, with the subsequent 'depeasantization' of large swathes of the population; violence through the displacement of large numbers of people who are forced to leave their lands; and finally, violence associated with labour integration under subordinate conditions and with no controls over the means of production or technical knowledge under which the new cycle of accumulation is developed. Despite the positive image created by the large lobbies representing the industry, its behaviour can be linked to that of other extractive industries, such as mining or agribusiness and, similarly, it ultimately opposes, through violent repression, community attempts to respond to it (Loperena, 2016).

Based on this interpretation framework of the implications of tourism development at regional level, what is required is a regional research agenda that connects the many insufficiently analysed and understood elements. In this sense, the priorities to identify and analyse would be: 1) the different public and international cooperation policies and initiatives that have favoured tourism development; 2) the infrastructures that have facilitated this process; 3) the new urbanisation structure that has been created around tourism development, especially in coastal areas; 4) what are the different capitals? where do they come from? and how have they been enacted to make this development possible?; 5) the different processes of dispossession linked to the implementation of new spaces of accumulation based on tourism; 6) population movements, both displacement and arrivals, and the new urbanisation of these spaces with a particular focus on the reproduction spaces of tourism, and 7) the characteristics of employment created by tourism. Detailed research into each of these processes would enable us to make progress in having a greater understanding of the implications of tourism development within a framework of political ecology and economy.

Acknowledgements: I would like to express my gratitude for the suggestions and review of this text by Ivan Murray and Macià Blàzquez (University of the Balearic Islands, Spain), Jordi Gascón (University of Lleida, Spain), José Mansilla and Claudio Milano (Ostelea School of Tourism & Hospitality, University of Lleida, Spain), Clement Marie dit Chirot (University of Angers) and Mario Sánchez (University of Central America, Nicaragua).

References:

- Acuña, G., 2011. *Flujos migratorios laborales intrarregionales: situación actual, retos y oportunidades en Centroamérica y República Dominicana. Informe de Costa Rica*. OIM, OIT, MTSS, CECC SICA, Red de Observatorio del Mercado Laboral, San José, 16 p.
- Aguilar, A., Palafox, A., Anaya, J.S., 2015. El turismo y la transformación del paisaje natural, *Noésis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, nº 24, p. 19-30.
- Alongi, D. M., 2002. Present state and future of the world's mangrove forests, *Environmental Conservation*, nº 29, vol. 3, p. 331-349.
- Alvarado, N., Taylor, M., 2014. ¿Del mar quién es dueño? Artisanal Fisheries, Tourism Development and the Struggles over Access to Marine Resources in Gigante, Nicaragua, *Journal of Latin American Geography*, nº 13, vol. 3, p.37-62.
- Arce, S., 2010. País fortalece servicios para atraer pensionados foráneos. Actividad es declarada de interés nacional. *La Nación*, 19/02/2010.
- Arce, M.; Navarro, S., 2017. A 10 años de lucha, Sardinal de nuevo en las calles por su agua. *Alba Sud*, 23/02/2017.
- Arias, R., Muñoz, J.J., 2007. La reforma económica y su impacto social en Costa Rica durante el período de ajuste estructural: apuntes críticos para el análisis, *Economía y Sociedad*, nº 31-32, p. 5-34.
- Barrantes, M. P., 2013. "Costa Rica, sin ingredientes artificiales": El rol del Estado en la expansión del turismo residencial en las zonas costeras, *Anuario de Estudios Centroamericanos*, 39, p. 233-261.
- Bastos, S., 2013. Territorial dispossession and indigenous rearticulation in the Chapala Lakeshore, in Janoschka, M. y Haas, H. (eds.), *Contested Spatialities, Lifestyle Migration and Residential Tourism*, Routledge, Abingdon, p. 47-59.
- Blàzquez, M., 2013. La difusión de las periferias de placer. En Cañada, E. (ed.), *Turismo en Centromérica. Un diagnóstico para el debate*, Managua, Editorial Enlace, p. 39-41.
- Blàzquez, M., Cañada, E., Murray, I., 2011. Búnker playa-sol. Conflictos derivados de la construcción de enclaves de capital transnacional turístico español en El Caribe y Centroamérica, *Scripta Nova: Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, nº XV, vol. 368, (en línea).
- Bonilla, A., Mortd, M., 2011. Turismo en el municipio de Tola (Nicaragua): exclusión y resistencia local, *Alba Sud - Opiniones en Desarrollo*, nº 11, 28 p.
- Borras, S. M., Franco, J.C., Gómez, S., Kay, C., Spoor, M., 2012. Land grabbing in Latin America and the Caribbean, *The Journal of Peasant Studies*, nº 39, vol. 3-4, p. 845-872.

- Britton, S., 1982. The Political Economy of Tourism in the Third World, *Annals of Tourism Research*, nº 9, p. 331-358.
- Büscher, B., Fletcher, R., 2016. Destructive creation: capital accumulation and the structural violence of tourism, *Journal of Sustainable Tourism*, vol. 25, nº 5, p. 651-667
- Bustos, A., 2010. La apertura comercial en Costa Rica, *Ciencias Económicas*, nº 28, vol. 2, p. 215-248.
- Cabrera, R., 2007. *Tierra y ganadería en Guanacaste*, Editorial Tecnológica de Costa Rica, Cartago, 860 p.
- Calderini, T., 2015. *Tourisme et migrations sur la côte pacifique du Costa Rica. Les dynamiques spatiales de la ville de Jacó*, Université de Paris, Paris Diderot - UFR GHSS, Mémoire de Master de Géographie et Sciences des Territoires, 105 p.
- Cañada, E., 2013. *Turismo en Centroamérica. Un diagnóstico para el debate*, Enlace, Managua, 164 p.
- Cañada, E., Blázquez, M. (ed.), 2011. *Turismo placebo: Nueva colonización turística: Del Mediterráneo a Mesoamérica y El Caribe: Lógicas espaciales del capital turístico*, Enlace, Managua, 410 p.
- Cañada, E.; Gascón, J. (2016). Urbanizar el paisaje: turismo residencial, descampesinización, gentrificación rural. Una introducción, en Gascón, J.; Cañada, E. Turismo residencial y gentrificación rural. El Sauzal, Tenerife: PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, p. 5-36.
- Carvajal, G., 1993. Costa Rica en la época de los programas de ajuste estructural, 1985-1992, *Reflexiones. Revista Facultad Ciencias Sociales Universidad de Costa Rica*, nº 7, vol. 1, (en línea).
- Castree, N., 2008. Neoliberalising nature: The logics of deregulation and reregulation. *Environment and Planning A*, nº 40, vol. 1, p. 131-152.
- CEPAL, 2001. *Inversión extranjera y desarrollo en Centroamérica: Nuevas tendencias*, CEPAL, Santiago de Chile, LC/MEX/L.509/E.
- Cole, S., Ferguson, L., 2015. Towards a gendered political economy of water and tourism, *Tourism Geographies*, nº 17, vol. 4, p. 511-528.
- Cole, S., Ferguson, L.; Leghari, R., 2016. *Women, Water and Tourism in Costa Rica*, CAWN, briefing paper, july, 3 p.
- Cordero, A., 2006. *Nuevos ejes de acumulación y naturaleza. El caso del turismo*, CLACSO, Buenos Aires.
- Cruz-Coria, E., Zizumbo-Villarreal, L., Cruz-Jiménez, G., Quintilla-Montoya, A. L., 2012. Las dinámicas de dominación capitalista en el espacio rural: la configuración de paisajes turísticos, *Cuadernos de desarrollo rural*, nº 9, vol. 69, p. 151-174.
- Cuéllar, N. (Coord.), 2012. *Inversiones y dinámicas territoriales. Implicaciones para la gobernanza y la construcción de alternativas*, Fundación PRISMA, San Salvador, 69 p.
- Devine, J., 2017. Colonizing space and commodifying place: tourism's violent geographies, *Journal of Tourism Research*, vol. 25, nº 5, p. 634-650.
- Devine, J.; Ojeda, D., 2017. Violence and dispossession in tourism development: a critical geographical approach, *Journal of Sustainable Tourism*, vol. 25, nº. 5, p. 605-617.
- Dieke, P. U.C., 1995. Tourism and structural adjustment programmes in the African economy, *Journal Tourism Economics*, nº 1, vol. 1, p. 71-93.

- Duarte, J. B., 2011. Tourism: A Challenge in the Face of Poverty, *Americas*, vol. 63, nº 5, p. 28.
- Edelman, M., 1992. *The logic of the latifundio. Large Estates of Northwestern Costa Rica Since the Late Nineteenth Century*. Stanford University Press, Stanford, 496 p.
- Fernández, O., 2009. Papagayo, Sardinal y la gobernanza en Costa Rica: dos intervenciones del Estado y sus distintas consecuencias, *Reflexiones, Revista Facultad Ciencias Sociales Universidad de Costa Rica*, nº 88, vol. 2, 9-16.
- Fernández, R., Ruiz, R., 2011. *Políticas públicas, beneficios privados. Mecanismos, políticas y actuaciones públicas para la globalización del turismo*, Foro de Turismo Responsable, Madrid, 229 p.
- Fletcher, R., 2011. Sustaining Tourism, Sustaining Capitalism? The Tourism Industry's Role in Global Capitalist Expansion, *Tourism Geographies*, vol. 13, nº 3, p. 443-461.
- Fletcher, R., 2016. Tours caníbales puesto al día: la ecología política del turismo, *Ecología Política*, vol. 52, p. 26-34.
- Frausto, O., Vázquez, A., Fraga, J., 2015. Entre enclaves turísticos: pueblos de apoyo o asentamientos de trabajadores, en Fraga, J.; Khafash, L.; Córdoba, J. (coord.). *Turismo y ocio. Reflexiones sobre el Caribe mexicano*, El Sauzal, Pasos, p. 183-211.
- Gascón, J., 2012. Introducción. Apuntes para un análisis crítico del turismo, en: Buades, J.; Cañada, E.; Gascón, J. *El turismo en el inicio del milenio. Una lectura crítica a tres voces*, Madrid, Foro de Turismo Responsable, p. 11-21.
- Gascón, J., 2015 (early view). Residential tourism and depeasantisation in the Ecuadorian Andes, *The Journal of Peasant Studies* (DOI: 10.1080/03066150.2015.1052964)
- Gascón, J., 2016. Turismo residencial y crisis de la agricultura campesina. Los casos de Vilcabamba y Cotacachi (Andes ecuatorianos), *Pasos, Revista de turismo y patrimonio cultural*, nº 14, vol. 2, p. 309-318.
- Gascón, J., Ojeda, D., 2014. *Turistas y campesinado: El turismo como vector de cambio de las economías campesinas en la era de la globalización*, Madrid - Tenerife, FTR - Pasos edita.
- Girardi, V., 2009. *Carta Pastoral. Discípulos, tras las huellas de Cristo promoviendo la vida en el Norte de Costa Rica de 19 de junio de 2009*, Liberia, Diócesis de Tilarán-Liberia.
- Gómez, I., 2008. *Turismo y gestión territorial en Centroamérica: claros y oscuros en un proceso acelerado*, San Salvador, Fundación PRISMA.
- Gössling, S., Peeters, P., 2015. Assessing tourism's global environmental impact 1900–2050, *Journal of Sustainable Tourism*, nº 23, vol. 5, p. 639-659.
- Guobjört, A., 2014. *Land Tenure and Tourism Development in Nicaragua. A case study from Playa Gigante*. Thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the Degree of Master of Philosophy in Culture, Environment and Sustainability, University of Oslo, 119 p.
- Gutiérrez, N., 1991. La estructura agraria costarricense en la década de los 70, *Ciencias Sociales*, nº 51-52, p. 99-111.
- Hall, M., 2001. Trends in ocean and coastal tourism: the end of the last frontier?, *Ocean & Coastal Management*, nº 44, p. 601–618.
- Harvey, D., 2003. *The New Imperialism*, Oxford University Press, Oxford.
- Harvey, D., 2014. *Seventeen Contradictions and the End of Capitalism*. Oxford University Press, Oxford.

- Hawkins, D. E., Mann, S., 2007. The World Bank's role in tourism development, *Annals of Tourism Research*, nº 34, vol. 2, p. 348-363.
- Hof, A., Blázquez, M., 2015. Changing tourism patterns, capital accumulation, and urban water consumption in Mallorca, Spain: a sustainability fix?, *Journal of Sustainable Tourism*, nº 23, vol. 5, p. 770-796.
- Hof, A., Schmitt, T., 2011. Urban and tourist land use patterns and water consumption: Evidence from Mallorca, Balearic Islands, *Land Use Policy*, nº 28, vol. 4, p. 792-804.
- Hunt, C., 2011. Passport to Development? Local Perceptions of the Outcomes of Post-Socialist Tourism Policy and Growth in Nicaragua, *Tourism Planning & Development*, nº 8, vol. 3, p. 265-279.
- Hunt, C.; Stronza, A., 2014. Stage-based tourism models and resident attitudes towards tourism in an emerging destination in the developing world, *Journal of Sustainable Tourism*, vol. 22, nº 2, p. 279-298.
- Iglesias, E., 2008. *Las cadenas hoteleras españolas en América Latina y las libertades sindicales*. Rel-UITA, Montevideo.
- Janoschka, M., 2011. "Imaginarios del turismo residencial en Costa Rica. Negociaciones de pertenencia y apropiación simbólica de espacios y lugares-una relación conflictiva", en: Mazón, T.; Huete, R.; Mantecón, A., (ed.), *Construir una nueva vida. Los espacios del turismo y la migración residencial*. Santander, Milrazones, p. 81-102.
- Janoschka, M., Sequera, J., 2014. Procesos de gentrificación y desplazamiento en América Latina - una perspectiva comparativista. En Michelini, J. *Desafíos metropolitanos. Un diálogo entre Europa y América Latina*. Los Libros de la Catarata, Madrid, p. 82-104.
- Konadu-Agyemang, K., 2001. Structural adjustment programmes and the international tourism trade in Ghana, 1983-99: some socio-spatial implications, *Tourism Geographies*, nº 3, vol. 2, p. 187-206.
- Kuzdas, C., 2012. Unpacking water conflict in Guanacaste, Costa Rica, *GWF Discussion Paper*, nº 1242, Global Water Forum, Canberra, 8 p.
- Latimer, H., 1985. Developing-island economies: tourism vs agricultura, *Tourism Management*, nº 6, vol. 1, p. 32-42.
- Loperena, C., 2016. Honduras is open for business: extractivist tourism as sustainable development in the wake of disaster? *Journal of Sustainable Tourism*, vol. 25, nº 5, p. 618-633.
- Lundgren, J., 1975. Tourist impact/island entrepreneurship in the Caribbean, in Momsen, R.P. (ed.) *Geographical Analysis for Development in Latin America and the Caribbean*, Chapel Hill, CLAG, p. 12-19.
- Luxemburg, R., [1912] 2013. *La acumulación del capital*. Ediciones Internacionales Sedov.
- Martínez, C., 2013. El Salvador's Dance Between Development and Displacement, *NACLA Report on the Americas*, vol. 48, p. 70-73.
- Mellado, M. E., 2012. Implantar turismo: ¿Sembrar desarrollo? El caso del archipiélago de Las Perlas, Panamá, en Cairo, H. et. al. (eds.), *Actas del XV Encuentro de Latinoamericanistas Españoles. Congreso Internacional «América Latina: la autonomía de una región»*. Madrid, Trama Editorial / CEEIB, p. 887-897.

- Merlet, M., Jamart, C., 2009. *Commercial pressures on land worldwide. Issues an conceptual framework*, International Land Coalition, Serie Knowledge for Change, nº 6, 18 p.
- Morales, A. (coord.), 2012, *Migraciones y derechos laborales en Centroamérica: características de las personas migrantes y de los mercados de trabajo*, San José, FLACSO.
- Morales, A., Kandel, S., Ortiz, X., Díaz, O., Acuña, G., 2011. *Trabajadores migrantes y megaproyectos en América Central*, San Salvador, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) - Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas" (UCA).
- Morales, L. C., 2010. Cambios en el estilo nacional de desarrollo y promoción del sector turístico en Costa Rica, *Ciencias Económicas*, vol. 28, nº 2, p. 295-309.
- Morales, L. C., 2011. Crisis económica, desarrollo turístico y trabajo: el caso de los trabajadores de la comunidad de los Pargos, Guanacaste, *Revista de Ciencias Económicas*, nº 29, vol. 1, p. 385-399.
- Murray, I., 2012. *Geografies del Capitalisme Balear. Poder, metabolisme social i petjada ecològica d'una superpotència turística*, Tesis para optar por el grado de Doctor en Geografía, Universidad de las Islas Baleares, Departamento de Ciencias de la Tierra.
- Navarro, S., 2013. Turismo e inmigración en Playa Matapalo, Sardinal, Costa Rica. Resistencias comunitarias y laborales, *Anuario de Estudios Centroamericanos*, nº 39, p. 263-387.
- Navarro, S., 2014, Geopolítica en una «periferia del placer». Colonialidad turística en Costa Rica, *Revista Ciencias Sociales*, nº 145, p. 45-60.
- Navarro, S. (2016). Guanacaste: quieren reactivar el acueducto de Sardinal y el pueblo protesta. *Alba Sud*, 04/10/2016.
- Navas, G., 2015. El agua fluye hacia el turista, *Letras Verdes. Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales*, nº18, p. 27-47.
- Navas, G., Cuvi, S., 2015. Análisis de un conflicto socioambiental por agua y turismo en Sardinal, Costa Rica, *Revista Ciencias Sociales*, 150, vol.IV, p. 109-124.
- Noorloos, F., 2012. *Whose place in the sun? Residential tourism and its implications for equitable and sustainable development in Guanacaste, Costa Rica*, Delft, Eburon.
- Palafox, A., Escalera, A., Anaya, J., 2016. Turismo, geopolítica y actores locales: la transformación económica de Cozumel como destino turístico en el Caribe, en Espinoza, R., Chávez, R., Andrade, E. (coord.), *Estudios turísticos en regiones de México*, Guadalajara, Universidad de Guadalajara - Centro Universitario de la Costa, p. 129-148.
- Pascual, J., 2003. Del mar es de todos al mar reservado: turistas, poblaciones de pescadores y reservas marinas en Canarias, *Pasos, Revista de turismo y patrimonio cultural*, nº 1, p. 65-78.
- Programa Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible (Costa Rica), 2014. *Vigésimo primer Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible*. PEN, San José, 440 p.
- Rodríguez, C., 1989. *Concentración de la tierra y precarismo en Guanacaste, 1950-1970*, *Ciencias Sociales*, nº 43, p. 73-80.
- Rodríguez, E. y López, I., 2011. Circuitos secundarios de acumulación y competitividad territorial, *Viento Sur*, nº 116, p. 51-57.

- Rosa, H., 2008. *Perfiles y trayectorias del cambio económico en Centroamérica, una mirada desde las fuentes generadoras de divisas*, San Salvador, Fundación PRISMA.
- Rosset, P., 2009. La Guerra por la tierra y el territorio, en CIDECI-Unitierra (ed.), *Primer Coloquio Internacional In Memoriam Andrés Aubry: planeta tierra: movimientos antisistémicos*, San Cristobal de las Casas, CIDECI-Unitierra Ediciones, p. 159-175.
- Rudolf, G., 2014. Desarrollo, ¿para quién y hasta cuándo? Impactos del turismo residencial en zonas rurales de Panamá, *Canto Rodado*, nº 9, p. 85-110.
- Smith, N., 2015. *Gentrificación urbana y desarrollo desigual*, Barcelona, Icaria Editorial, edición a cargo de Luz María García y Fernando Sabaté.
- SITCA, 2013. *Boletín de Estadísticas Turísticas de Centroamérica 2012*, San Salvador, Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA).
- SITCA, 2016. *Compendio de Estadísticas de Turismo de los Países Miembros del SICA 2016*, Managua, Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA).
- Trucchi, G., 2017. *Expolio de los territorios garífunas en Honduras: Impactos del extractivismo y la expansión turística*, Barcelona, Alba Sud Editorial, colección Informes en Contraste, nº 3.
- Turner, L. y Ash, J., 1991. *La horda dorada. El turismo internacional y la periferia del placer*, Madrid, Edymion.
- Vargas, R., 2013. Una mirada socioeconómica a Guanacaste y su gente, *Alba Sud* (on line).
- Vilchis, A., Zizumbo, L., Monterroso, N. Arriaga, E., Palafox, A., 2016. Dinámicas capitalistas para la acumulación por despojo, *Revista de Ciencias Sociales de Costa Rica*, nº 1, p. 31-41.
- Wallerstein, I., 1979. *The Capitalist World-Economy*, Cambridge, Cambridge University Press.

Texto 3: Conflictos por el agua en Guanacaste, Costa Rica: Respuestas al desarrollo turístico

Cañada, E. (2019). Conflictos por el agua en Guanacaste, Costa Rica: Respuestas al desarrollo turístico. Anuario de Estudios Centroamericanos, 45, 1-23 (versión pre-print, abril 2019). DOI: DOI 10.15517/aeca.v45i0.37666. ISSN 2215-4175.

Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/anuario/article/view/37666>

- Indexación en CIRC: Grupo D (Ciencias Sociales)
- Indexación en ERIH: Integrada

Resumen

En este artículo se explora si los conflictos socioecológicos vinculados a procesos de desposesión por inversiones turístico-residenciales pueden ser analizados desde la perspectiva de la visión que construyen estos sectores de su relación con el turismo. Se analiza el caso concreto de Guanacaste, Costa Rica, donde se ha experimentado una gran intensidad tanto en el desarrollo de la inversión turística como en los conflictos ecológicos por el agua, entre las comunidades rurales y las inversiones en turismo residencial apoyadas por el Estado. La pregunta que surge es si en un contexto rural de estas características cristaliza un discurso de rechazo del turismo, como ha ocurrido en determinados destinos urbanos, o si, en el marco de intensos conflictos y negociaciones, los argumentos de los movimientos sociales comunitarios que reaccionan frente a estos mecanismos de desposesión entroncan con demandas de un turismo inclusivo.

Palabras clave: agua, conflicto socioecológico, Guanacaste, turismo, turismo inclusivo.

Introducción

En los últimos años, el crecimiento turístico en determinadas áreas del planeta, en especial en destinos urbanos, ha provocado que parte de sus habitantes percibieran masificación y saturación, lo cual ha tenido como consecuencia expresiones de malestar y, en ocasiones, de rechazo al turismo. Este fenómeno, que ha empezado a identificarse como *overtourism*, ha recibido una atención creciente por parte de la academia, autoridades públicas y medios de comunicación. La popularización del término empezó fundamentalmente a raíz del éxito editorial del libro de Elizabeth Becker, *Overbooked: The Exploding Business of Travel and Tourism* y de la repercusión en los medios de comunicación de algunas acciones de protesta contra los procesos de turistización de diversas ciudades europeas, en especial en Barcelona, Palma, Venecia y Florencia.

El fenómeno ha tenido como referencia destinos urbanos sometidos a una notable presión turística. La presencia masiva de turistas en un espacio concentrado y altamente densificado posibilita que parte de la población local identifique en el turismo la causa de múltiples malestares y problemas sociales: transformación de vecindarios al servicio del turismo, masificación y privatización de espacios públicos, incremento del costo de la vida, disminución de la oferta de vivienda para uso residencial, saturación del

transporte público, aumento del ruido y pérdida de calidad de vida (Milano; Milano, Cheer y Novelli, 2018). Lo anterior puede dar lugar a ciertas manifestaciones de rechazo al turismo y a demandas de contención, incluso, de decrecimiento; estas van más allá de minorías activistas, de hecho, en algunas ciudades han alcanzado a sectores destacados de población en un creciente proceso de “politización desde abajo” (Colomb y Novy). La identificación de este creciente malestar ha dado pie a que organismos como la Organización Mundial del Turismo (UNWTO, por sus siglas en inglés) abrieran una discusión sobre la necesidad de diseñar políticas turísticas que ayuden a desactivar esta desafección creciente en destinos urbanos (UNWTO *et al.*, 2018; UNWTO *et al.*, 2019).

El concepto de *overtourism* adolece aún de un insuficiente desarrollo teórico, aunque ha motivado una creciente investigación en múltiples contextos alrededor del mundo, de manera que se enriquecen las perspectivas de análisis, como lo evidencia el libro recientemente editado por Milano, Cher y Novelli (2019). En este artículo usamos el término de *overtourism* para identificar la masificación turística asociada al malestar social. La percepción de masificación es necesariamente relativa. Es imposible fijar objetivamente una cifra de referencia para saber cuándo el turismo debe ser considerado demasiado. La idea de límite es una construcción social, subordinada a la opinión de la población implicada, por tanto, fruto de la participación ciudadana y la negociación, en situaciones forzosamente conflictivas (Saarinen, 2006). Por su parte, el malestar social al que hacemos referencia puede traducirse en formas diversas, las cuales pueden ir desde el conflicto social abierto hasta formas de resistencia menos evidentes (Scoot).

El debate actual sobre el fenómeno *overtourism* puede ayudar a ampliar la preocupación y el análisis de porqué y cómo en determinados contextos el crecimiento turístico ha dado lugar a crecientes manifestaciones de malestar entre la población local como respuesta a lógicas excluyentes del desarrollo turístico por parte del capital. En el ámbito rural esta perspectiva ha sido menos analizada, pero puede ser un marco de interés para poder interpretar ciertas reacciones de grupos comunitarios ante el desarrollo turístico.

Objetivos y metodología

El objetivo de este artículo es explorar si ciertos conflictos socioecológicos vinculados a procesos de desposesión por inversiones turístico-residenciales, como los que se han producido en Guanacaste, Costa Rica, pueden ser mejor interpretados al incorporar la visión que construyen estos sectores de su relación con el turismo. De forma más concreta, se analiza qué tipo de discursos se cristalizan en los movimientos sociales de base comunitaria, en un contexto rural, ante lo que podríamos identificar como *overtourism*, en tanto reacción de malestar de la población local ante procesos de desarrollo turístico.

Ahora bien, este texto se incluye en un proceso de investigación en curso más amplio sobre las implicaciones del desarrollo turístico en Centroamérica, desde la perspectiva de la tensión existente entre procesos de exclusión e inclusión y con un enfoque basado en los derechos humanos. El artículo tiene carácter de reflexión teórica a partir de la

revisión bibliográfica, pero también de la experiencia personal de trabajo de campo en Guanacaste. Dado su carácter exploratorio y de reflexión, se ha decidido no usar los resultados específicos de la investigación de campo, con el fin de priorizar la presentación de nuevas perspectivas que puedan ayudar a plantear nuevas preguntas y líneas de investigación. La presencia en la zona de estudio empieza a partir de una relación de colaboración con el grupo ecologista Confraternidad Guanacasteca, iniciada en 2008, y con diferentes organizaciones comunitarias de Guanacaste. Desde entonces, se han realizado visitas periódicas para documentar distintos conflictos socioambientales vinculados al turismo; las dos últimas se realizaron en enero de 2017 y en septiembre de 2018, para desarrollar trabajo de campo en diversas comunidades rurales de Guanacaste, en especial Sardinal, con el fin de analizar los conflictos socioecológicos que vinculan el agua con el desarrollo turístico-residencial en Guanacaste (Cañada, 2019).

¿Overtourism en el mundo rural? Elementos en juego

En el mundo rural la percepción de saturación turística adquiere un aspecto dual: por la aglomeración de turistas en ciertos territorios –playas, espacios urbanizados o ciertas áreas de montaña, por ejemplo– y por la sustracción de recursos naturales para posibilitar el desarrollo turístico. Así, en espacios rurales-costeros de Centroamérica se ha identificado que la presión del capital turístico, factor fundamental de transformación territorial (Bianchi, 2002; Bianchi, 2011), sobre los medios de vida de la población rural –la tierra, el agua o ecosistemas costeros como manglares, o bien, la reorganización espacial que implica este desarrollo turístico– ha acrecentado los conflictos socioambientales (Cañada, 2018; Cañada y Gascón), en el marco de una conflictividad en ascenso asociada al crecimiento turístico en la región (Cañada, 2010). Esta dinámica, a su vez, profundiza las lógicas de dependencia a través del turismo descrito en otros contextos de países periféricos (Britton, 1982; Britton, 1996) y de desposesión (Harvey, 2003).

Para su reproducción, el capital turístico e inmobiliario reorganiza el espacio rural con áreas en las que concentra la oferta de atención directa al turista y otras, mucho más extensas, en las cuales se instalan las infraestructuras necesarias para facilitar ese desarrollo turístico: carreteras, generación de energía y su red de distribución, pozos de agua y acueductos, entre otros, lo cual pone en riesgo la reproducción de las comunidades rurales, a causa del despojo de medios de vida, como la tierra, el agua o ecosistemas marítimos (Cañada, 2018). Esta dinámica tiende a desestructurar a las comunidades rurales preexistentes, mucho más allá de los territorios en los cuales se produce propiamente la actividad turística. La creciente conflictividad rural, motivada a diferentes escalas por el turismo, es así interpretada como una manifestación de *overtourism* en el mundo rural (Milano, 2018).

La pregunta que en consecuencia nos planteamos es si, en un contexto rural de estas características, se cristalizan discursos de rechazo al turismo o movimientos sociales parecidos a los que se han llegado a producir en ciertos destinos urbanos, descritos en diversos estudios (Colom y Novy, 2016; Milano y Mansilla); o si, más bien, en el marco de intensos conflictos y negociaciones, los argumentos de los movimientos sociales

comunitarios que reaccionan en la ruralidad frente a los impactos del desarrollo turístico-residencial entroncan con demandas de un turismo inclusivo, entendido como un desarrollo turístico en el cual los sectores empobrecidos o marginados de la economía dominante ven ampliadas sus posibilidades de acceso al turismo, como consumidores y como productores, y en el que, además, tienen una mayor participación en la toma de decisiones sobre las actividades turísticas y la distribución de los beneficios generados (Scheyvens y Biddulph).

Este texto analiza el caso de la provincia de Guanacaste en Costa Rica. La zona ha experimentado una elevada intensidad tanto en el desarrollo de la inversión turístico-residencial (Van Noorloos, 2012; Román, 2007; Román, 2009) como en los conflictos socioecológicos vinculados con el agua entre comunidades rurales e inversiones turístico-residenciales apoyadas por el Estado (Hernández y Picón, 2011). Lo anterior ha dado lugar a una creciente contradicción entre las políticas neoliberales impulsadas por el Estado, las cuales promovieron este desarrollo turístico-residencial, a través de políticas de conservación ambiental de las que ha hecho bandera el país, y la supervivencia de comunidades rurales en espacios revalorizados por el capital turístico e inmobiliario (Barrantes Reynolds).

El acceso al agua se ha convertido en un factor limitante para el desarrollo turístico-residencial, por tanto, estratégico para sus capitales (Cole; Cole y Browne; Hof y Blázquez-Salom). Cuando la competencia por el agua, entre las necesidades básicas de la población local y los intereses de las inversiones turístico-residenciales, entra en contradicción, a causa de su escasez, surgen intensos conflictos socioambientales o ecológico-distributivos. Entendemos estos conflictos como disputas distributivas vinculadas con la asignación de unos beneficios y unos costos (socioecológicos) perceptibles por parte de los actores que se movilizan con la intención de incidir en esta distribución (Martínez-Alier). Este proceso no sería posible sin transformar en mercancía y privatizar bienes comunales como el agua, en el marco de procesos de acumulación por desposesión, entendida como el uso de métodos de acumulación originaria para sostener de forma permanente el sistema capitalista (Harvey, 2003; Harvey, 2014), con los que el capital turístico hegemoniza determinados territorios a través de políticas de carácter neoliberal (Bakker, 2007; Bakker, 2010).

Desarrollo turístico en Guanacaste

Desde finales de los años noventa, la provincia de Guanacaste, al noroeste de Costa Rica, ha experimentado un fuerte desarrollo turístico-residencial. La fiebre constructora, y en parte especulativa, que se vivió durante los años 2000, hasta el inicio de la crisis financiera internacional en 2008, posicionó a la provincia como el principal destino turístico de Centroamérica (Cañada, 2013; Román, 2009). Tras una fuerte recesión, a partir de 2013 se ha experimentado una ligera recuperación de la actividad turístico-residencial que, sin embargo, se ha visto frenada por una demanda internacional que no muestra la misma capacidad de compra que en los años previos a la crisis y por la falta de suficiente disponibilidad de agua potable para los desarrollos turístico-residenciales, según apreciaciones de diferentes funcionarios del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) consultados. Esta escasez de agua en las zonas

litorales, como Playa Ocotal o Playas del Coco, que son las de mayor atractivo turístico, ha provocado una presión recurrente por parte del sector turístico para que el Estado hiciera obras de infraestructura que les garantizara su acceso, a su vez, ha sido el origen de numerosos conflictos socioambientales, como los que se han producido en Sardinal de Carrillo (Fernández, 2009; Navas; Navas y Cuvi; Silva, 2016; Silva, 2019), Nimboyores (Blanco, 2017; Kuzdas; Silva, 2018) o Playa Potrero (Bolaños).

Figura 1. Mapa de Guanacaste



Fuente: Elaboración propia.

Históricamente, la provincia de Guanacaste estuvo vinculada a la ganadería, con una presencia destacada de ciudadanos estadounidenses que compraron tierras (Edelman, 1992), y a la agricultura para exportación, principalmente de caña de azúcar y arroz. A raíz de la decadencia de las actividades ganaderas en los años ochenta del siglo XX (Cabrera), como consecuencia de la caída del precio de la carne en el mercado internacional y las propias presiones de Estados Unidos para que su producción disminuyera, autoridades de la provincia y empresarios locales visualizaron en el turismo una alternativa que, además, podía beneficiarse de los vínculos económicos que durante décadas se habían construido con la inversión norteamericana (Blanco, 2018; Van Noorloos, 2012).

Por supuesto, el capital internacional estaba ávido de encontrar nuevos destinos en los cuales expandirse y poder reproducirse, con lo cual se daría respuesta a las crisis recurrentes del capitalismo, en lo que se ha denominado soluciones espacio-temporales (Harvey, 2014). Así, Costa Rica, en especial Guanacaste, permitió dar continuidad a procesos de expansión turística previamente vividos en México y diversas áreas del

Caribe, como República Dominicana y Cuba (Blázquez *et al.*, 2011; Cañada, 2013). La incorporación de Costa Rica en estos mercados turísticos internacionales coincidió, durante la primera década de los años 2000, con el desarrollo de un creciente mercado global de turismo residencial (Janoschka, 2011), lo cual explica, por las características de este tipo de productos, la intensidad con la que se produjo su desarrollo.

A su vez, el gobierno de Costa Rica, en el marco de las políticas de orientación neoliberal que buscaban un nuevo encaje en la economía global, otorgó amplias facilidades para promover la inversión y el desarrollo turístico en el país, en particular en la provincia de Guanacaste. Lo anterior dio lugar a incentivos fiscales, regulados por ley desde 1985 y modificados en 2010, de manera que las empresas que cumplen con la ley podrían beneficiarse de la exención de impuestos en la compra de bienes utilizados para su operación o el suministro de combustible a bajo precio, entre otras cosas; concesiones de importantes áreas de territorio en la zona marítimo terrestre; construcción de infraestructuras clave, por ejemplo el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber en Liberia, el cual permitiría vuelos chárter a Norteamérica; y apoyo directo a la instalación de megaproyectos turísticos (Barrantes Reynolds; Janoschka, 2011; Van Noorloos, 2012).

También se ha destacado que las autoridades del país otorgaron mucha libertad a inversionistas y desarrolladores en la forma de interpretar las regulaciones ambientales y espaciales. Además, el control sobre su aplicación fue muy deficiente, tanto por capacidades de personal como financieras, y por la propia decisión política de facilitar esas inversiones con una lectura laxa de las evaluaciones de impacto ambiental o en la forma en que se llevaron a cabo distintos planes reguladores, en muchos casos adaptados a los intereses de los mismos inversionistas privados (Román, 2007).

En la práctica esto supuso una verdadera desregulación que facilitó el crecimiento desordenado de ese desarrollo turístico-residencial (Van Noorloos, 2012), lo cual afectó en especial a la Zona Marítimo Terrestre, donde se produjeron numerosas irregularidades (Román, 2009). Esto dio lugar a crecientes tensiones entre la ejecución de la política neoliberal, la cual potenciaba la atracción de inversión extranjera, y el desarrollo de una política ambiental de conservación, que se saldó claramente a favor de los negocios turístico-residenciales (Barrantes Reynolds), como ha sucedido en otros contextos (Bianchi, 2018).

El municipio de Jacó, en la provincia de Puntarenas, brinda un ejemplo extremo de degradación ambiental y exacerbación de las desigualdades sociales a través del desarrollo turístico-inmobiliario con fragmentación jurisdiccional, debilidades regulatorias, coordinación deficiente, actuación de la autoridad pública lenta y planificación y desarrollo incoherentes (Irazábal).

Por su parte, Guanacaste se benefició de la proximidad con Nicaragua, de donde se desplazaron numerosas personas inmigrantes para trabajar en la construcción, muchas de ellas en situación de ilegalidad, de manera que los desarrolladores pudieron pagarles salarios más bajos que a la población costarricense (Acuña; Morales), incluso, no garantizarles condiciones de vida adecuadas en alojamiento y servicios básicos

(Navarro, 2013). Este acceso a mano de obra inmigrante en condiciones de vulnerabilidad supuso un importante ahorro tanto para los inversionistas como para el propio Estado costarricense.

Este desarrollo turístico adquirió diversas formas. Al turismo tradicional se le añadió un activo mercado de turismo residencial vinculado a una migración por estilo de vida (Van Noorloos, 2013; Van Noorloos, 2016). De este modo, además de hoteles de diversas categorías, incluida la presencia de grandes cadenas internacionales, norteamericanas y españolas, sobretodo, se produjo una oferta variada de urbanizaciones y condominios, además de campos de golf y puertos deportivos. A través de una activa política de concesiones, el Estado costarricense trató de atraer a grandes inversionistas que, entre otros asuntos, impulsaron iniciativas como el Polo Turístico del Golfo de Papagayo, declarada de utilidad pública para uso turístico en 1979 y con una ley específica para su regulación desde 1982 (Hernández y Picón, 2011). A estos distintos proyectos se le sumaron iniciativas particulares de construcción de casas en parcelas individuales o pequeñas urbanizaciones (Janoschka, 2011). De este modo, la dinámica inmobiliaria llegó a transformar las formas de ocupación de la zona costera, incluso, de otras áreas que juegan un rol clave en la provisión de servicios públicos y privados para esta (Román, 2009).

El fuerte desarrollo turístico residencial que se produjo en Guanacaste, en particular durante los años 2000 hasta el inicio de la crisis financiera internacional en 2008, no podría explicarse sin la enorme inversión extranjera, en especial de Estados Unidos, que llegó a la provincia. En el 2007, la inversión extranjera directa en Costa Rica vinculada a turismo y sector inmobiliario, según datos del Banco Central de Costa Rica, alcanzó algo más de 966 millones de dólares, un 51 por ciento del total que llegó al país. La inversión inmobiliaria entre 2002 y 2007 fue especialmente aguda, solo superada por el sector industrial, como puede verse en la Tabla 1.

Tabla 1
Inversión extranjera en bienes raíces por región de origen del capital, 2004-2007
(en millones de dólares)

	2004	2005	2006	2007	2004-2007
Estados Unidos	103.95	71.10	224.03	351.86	750.9
Resto de América del Norte	7.47	23.44	31.04	42.26	104.2
Centroamérica	1.02	2.26	2.88	15.19	21.4
América del Sur	6.11	3.87	8.52	23.94	42.4
Europa	39.01	58.32	68.50	161.13	327.0
Asia	5.62	2.20	11.77	19.47	39.06
Otros	13.39	63.34	17.23	17.41	111.37
Total	176.56	224.54	363.97	631.27	1396.3

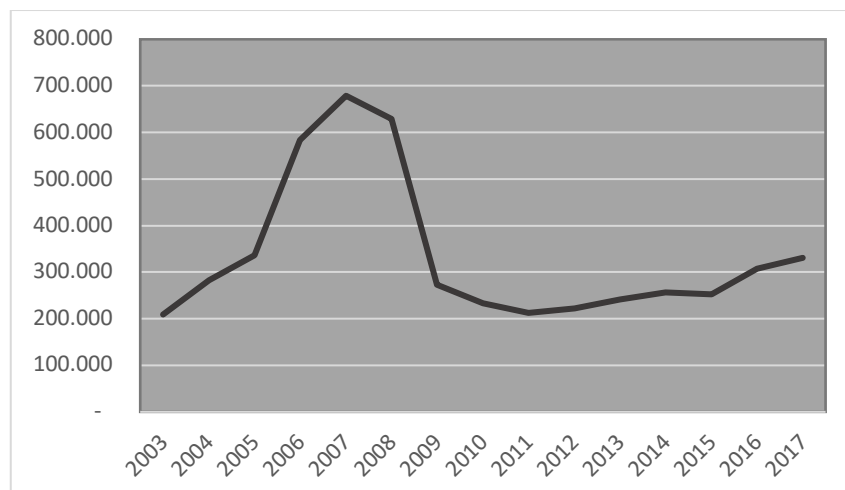
Fuente: Román, 2009.

Se ha destacado también que, durante esos años, Costa Rica tuvo el mayor crecimiento en volumen y precios del sector inmobiliario en el mundo (Gordon *et al.*, 2010).

En términos provinciales, Guanacaste fue la provincia en la que se concentró la mayor cantidad de inversión extranjera en el sector inmobiliario (Barrantes Reynolds). Se calcula que en menos de una década Guanacaste concentró cerca de mil millones de dólares en inversiones inmobiliarias (Janoschka, 2009). Una parte muy destacada de la construcción de vivienda nueva fue para satisfacer la demanda turístico-residencial, no las necesidades de la población local (Román, 2009). El origen de esta inversión en el sector inmobiliario fue fundamentalmente de Estados Unidos, la cual en 2007 alcanzó el 55.7 por ciento de la inversión extranjera; y, en menor medida, de otros países: Canadá, Alemania, España, Holanda, Italia (Román, 2009).

Se ha destacado, también, la importancia del capital costarricense, en muchos casos asociado a inversiones de origen norteamericano (Van Noorloos, 2012). Entre los desarrolladores destacan grandes empresas internacionales de inversión inmobiliaria a largo plazo; empresas inmobiliarias con trayectoria en el sector de la construcción (casas, centros comerciales, condominios u hoteles) y que se orientaban a inversionistas extranjeros también con perspectivas a largo plazo; y, finalmente, oportunistas de diversas nacionalidades, interesados en la compraventa a corto plazo, con la esperanza de conseguir un beneficio inmediato, con un comportamiento claramente especulativo (Román, 2009). El perfil de los compradores finales fue también diverso: extranjeros con alto poder adquisitivo acostumbrados a invertir en viviendas para uso vacacional en diversas partes del mundo; *baby-boomers* de EE.UU. y Canadá que buscan oportunidades para mejorar su nivel de vida una vez retirados; inversionistas costarricenses con altos ingresos. La evolución del desarrollo turístico en Guanacaste se vio muy influenciada por la crisis financiera internacional iniciada en 2008. La construcción en la zona fue en ascenso durante todos los años 2000 hasta una importante caída entre 2008 y 2012. A partir de ahí, se ha producido una muy ligera recuperación, que en ningún caso ha vuelto a los niveles previos a la crisis.

Figura 2
Evolución de la construcción en Guanacaste, según área construida en m²



Fuente: Programa Estado de la Nación con datos de INEC, Base de datos de área construida.

En este desarrollo la dinámica especulativa provocó un fuerte incremento de precios. Entre el 2000 y el 2011, el precio de las tierras aumentó un 17.7 por ciento anualmente y en las casas y apartamentos un 24.3 por ciento (Van Noorloos, 2012). En algunos lugares, como Tamarindo, estos incrementos pudieron ser mucho mayores (Pera). Esto implicaba que no todas las inversiones supusieron el inicio de nuevas actividades económicas, más allá de la compra y venta de terrenos específicos, o, como mucho, la provisión de nuevos servicios para facilitar su venta.

La transformación económica que supuso este declive de las actividades agropecuarias tradicionales y el ascenso del turismo residencial se tradujo también en términos de ocupación. Entre 2001 y 2011, la distribución de la población ocupada por ramas de actividad en la Región Chorotega, la cual corresponde a la totalidad de la provincia de Guanacaste y al cantón alajuelense de Upala, muestra una caída del sector agropecuario del 25.3 % al 13.6 % y un incremento de la participación del trabajo en hoteles y restaurantes del 9.4 % al 12.8 %. Significativamente, el sector de actividad que más creció en ese período fue el de servicio doméstico, el cual pasó de un 3.5 % a un 10 % (Estado de la Nación). La participación de la construcción se mantuvo prácticamente estable, pasó de un 6.4 % a un 7 %, aunque se supone un elevado subregistro debido a la importancia de la mano de obra de origen nicaragüense en situación de ilegalidad, por tanto, no registrada.

En términos de permisos de construcción, según datos proporcionados por el Programa Estado de la Nación, a partir de la base de datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de Costa Rica (INEC), la provincia alcanzó un máximo de 4568 en el 2008, el cual cayó hasta el mínimo de 2657 en 2012; a partir de ahí, empezó a crecer de forma ligera hasta alcanzar los 3073 en 2016, para bajar de nuevo a 2836 en 2017, lo cual pone en evidencia las incertidumbres existentes en torno a la posibilidad de una reactivación del modelo de desarrollo previo a la crisis (Estado de la Nación).

Dos factores pueden ayudar a explicar las limitaciones de este proceso de recuperación. Por una parte, la demanda internacional del tipo de productos inmobiliarios orientados hacia una migración por estilo de vida de poder adquisitivo medio-alto de origen norteamericano que se ha impulsado en Guanacaste parece está lejos del dinamismo que mostró en los años previos a la crisis. Por su parte, desde una perspectiva local, inversionistas y autoridades sostienen que la imposibilidad de garantizar agua potable en los desarrollos costeros estaría limitando la capacidad de poner en marcha proyectos ya construidos o atraer nuevas inversiones.

Turismo y conflictos por la sobrexplotación del agua en Guanacaste

La provincia de Guanacaste está sujeta a un clima tropical seco y con una pluviosidad poco abundante durante parte del año, a lo que se han sumado los efectos del cambio climático, con sequías más agudas en los últimos años (Picón *et al.*, 2004). Así la disponibilidad de agua potable en las zonas del litoral se ha convertido en un factor

crítico para el éxito o fracaso de muchos proyectos turístico-residenciales (Hernández y Picón, 2013; Picón *et al.*, 2014).

Para las autoridades públicas, inversionistas, propietarios de tierra y empresarios vinculados a actividades de servicio al turismo, ampliar la capacidad de abastecimiento de agua en las zonas costeras ha sido una de sus prioridades. Según las autoridades del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), los problemas del agua en la provincia no tienen que ver con la sobreexplotación turística del territorio, sino que son resultado de una suma de factores combinados, tal como expresa su director de Planeamiento y Desarrollo:

Desde luego, la suma de impactos no es una consecuencia directa del volumen de ocupación sino más bien de la ausencia de prácticas adecuadas de manejo, tales como los sistemas de tratamiento de aguas servidas, la protección de cuerpos de agua, la disposición de desechos, etcétera. Igualmente, la problemática no es atribuible a una sola fuente sino más bien a un conjunto de impactos que genera todo el espectro de ocupación, incluyendo las residencias, comercios, negocios, agricultura, ganadería, pequeña industria, pesquería y otros (Lizano 12)

Por medio de la construcción de pozos, en un primer momento, y de acueductos, después, se trató de resolver un problema acuciante para un modelo de desarrollo basado en la explotación turístico-residencial del territorio. Sin embargo, la sobreexplotación de algunos acuíferos en la zona litoral, sin una adecuada planificación y falta de control por parte de las autoridades públicas de las irregularidades cometidas (Honey *et al.*), provocó que disminuyera la disponibilidad de agua en algunos acuíferos; que quedaran totalmente desabastecidos, como ocurrió en diversos pozos del municipio de Tamarindo, con una intensa saturación turística y descontrol socioambiental (Picón y Baltodano, 2006; Pera; Román, 2006); o bien, que llegaran a salinizarse, como ocurrió en el acuífero de Playa Panamá, en el cantón de Carrillo (Cañada, 2016; Cruz; Quirós). Al extraer agua en grandes cantidades, baja el nivel piezométrico, entonces, el agua de mar puede introducirse y contaminar el acuífero, lo que se conoce como intrusión marina. Estos casos de salinización dieron pie a que las autoridades retomaran con más fuerza la idea de la construcción de acueductos desde acuíferos situados al interior, de manera que se pueda suministrar agua a las costas, como ha sido el caso de Trancas para abastecer la Bahía de Papagayo y el de Sardinal con Playas del Coco y Playa Ocotol.

En este contexto, desde finales de los años noventa, la provincia de Guanacaste ha vivido con intensidad una sucesión de conflictos entre comunidades y proyectos vinculados a intereses hoteleros y residenciales en los que la problemática del agua ha tenido un especial protagonismo. En estos, la participación de las mujeres ha sido muy activa, en parte por el estrecho vínculo cultural construido entre ellas y el uso y manejo del agua en un contexto marcado por desigualdades de género (Cole y Ferguson, 2015). Estos conflictos socioambientales han estado ampliamente documentados y caracterizados (Hernández y Picón, 2011; Ramírez, 2008), en especial por su vinculación con la gestión del agua (Alpízar), y se inscriben en un ciclo de conflictividad causada por el turismo que

se ha agudizado en Centroamérica y en particular en Guanacaste (Cañada, 2010; Cañada, 2013).

Los principales conflictos vinculados al uso del agua entre comunidades rurales y el desarrollo turístico-residencial en Guanacaste han estado motivados por la extracción de agua de los acuíferos y su canalización para dar servicio a iniciativas turísticas, como los casos de Sardinal (Fernández, 2009; Navas; Navas y Cuvi; Silva, 2016; Silva, 2019) y Nimboyores (Blanco, 2017; Kuzdas; Silva, 2018), así como por cambios en las formas de gestión del agua en los cuales el Estado ha querido tomar el control de estructuras de gestión comunitarias, con el fin de garantizar el servicio a proyectos turísticos, como el caso de Playa Potrero (Bolaños). Las comunidades se abastecen de los acuíferos principalmente para su consumo cotidiano y para actividades de riego.

Los desarrollos turísticos-residenciales han generado una presión sobre este recurso, lo cual ha sido visto como un riesgo que amenaza sus medios de vida, de ahí su resistencia ante proyectos de infraestructura o pérdida de control sobre su gestión. El caso de la salinización del acuífero de Playa Panamá tuvo un efecto contradictorio. Por una parte, se convirtió en una señal de alarma para los pobladores de muchas otras comunidades rurales debido al riesgo que suponía la sobreexplotación turística; pero, por otra parte, también fue leído por las autoridades como un argumento a favor de la necesidad de extraer agua de acuíferos del interior y poder garantizar el abastecimiento del litoral, no solo para desarrollos turísticos, sino también para el conjunto de la población, según declaraciones de funcionarios del AyA consultados personalmente (Cañada, 2019).

Otro aspecto crítico para las comunidades rurales ha sido la contaminación provocada por el vertido irregular de aguas residuales por parte de desarrollos hoteleros y residenciales al mar, ríos, vertederos, incluso, en carreteras secundarias, donde por infiltración ha podido contaminar también algunos acuíferos. Algunos casos, como el del Hotel Occidental Allegro Papagayo, en Playa Hermosa, en 2008, provocaron un escándalo público por el vertido ilegal de aguas negras, lo cual hizo eco en los medios de comunicación costarricenses, de manera que se obligó a las autoridades sanitarias a clausurar el hotel hasta que se construyeran las plantas de tratamiento requeridas por su capacidad de alojamiento (Ávalos; Retana).

En contraste, no todos los problemas de desabastecimiento o salinización de los acuíferos han derivado en conflictos socioambientales entre comunidades y desarrollos turístico-residenciales. En el caso de Tamarindo, por ejemplo, iniciado en los años noventa como destino especializado en surf, durante los años 2000, vivió un intenso desarrollo turístico que dio lugar a este tipo de afectaciones en los acuíferos de los que se abastecía; además de otros impactos negativos como desplazamientos de población, alza de precios, masificación, incremento de la inseguridad asociada a la venta de droga, asaltos y prostitución, no se han producido conflictos por el agua de la naturaleza e intensidad de los anteriormente mencionados (Silva y Morera, 2018).

De forma exploratoria, a partir de entrevistas tanto del casco urbano como de comunidades aledañas, se constata que entre la población local no se percibe una identificación del turismo como causante de estos problemas. Las reacciones ante

problemas con el agua no se plantean en términos de oposición a las formas que adquiere el desarrollo turístico. El malestar de una parte de la población más bien se focaliza en problemas de seguridad vinculados a ciertos colectivos de población inmigrante a quien se identifica con la realización de actividades delincuenciales, en especial colombianos, venezolanos y nicaragüenses. Así, el turismo se sigue viendo como la principal fuente de ingresos y oportunidades de la zona. De todos modos, en posteriores investigaciones sería necesario profundizar en las razones por las cuales los fenómenos de la contaminación y el desabastecimiento de las fuentes de agua se cristalizan en conflictos socioambientales en determinadas comunidades, pero en otras no.

Ahora bien, en distintos lugares de la provincia, especialmente en los núcleos de población más cercanos al litoral, se han articulado diferentes asociaciones de desarrollo formadas por población local, las cuales han demandado la construcción de infraestructura que permitiera el abastecimiento de agua para los desarrollos turístico-residenciales. Identifican en el turismo la principal fuente de empleo y oportunidades para la venta de propiedades y la dinamización económica de negocios orientados al turismo. En la demanda de estas infraestructuras también han jugado un papel activo los residentes extranjeros, como en el caso de Playa Hermosa, y que, si bien no llegaron a conformarse como una asociación formal, sí han actuado como grupo de presión ante las autoridades locales, especialmente sobre las municipalidades, el ICT y el AyA (Cañada, 2019).

El caso más reciente es el de Playa Marbella, una comunidad de unos cuatrocientos habitantes a poco más de 40 kilómetros del municipio de Santa Cruz, Guanacaste, donde un desarrollador estadounidense, quien es dueño y vende lotes para grandes desarrollos turísticos, es a su vez gestor de la Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales (ASADA) Posada del Sol, la cual gestiona los pozos de agua de los cuales se abastecen estos desarrollos (Sancho).

De este modo, los grupos comunitarios que han sostenido conflictos con desarrollos turístico-residenciales por el agua, de forma creciente se han visto confrontados por otros colectivos de población que defendían posiciones contrarias.

Resultados: Contención, atención e integración en otro modelo turístico

Para muchas comunidades, el crecimiento del turismo se ha identificado como una amenaza para sus medios de vida. Los sectores comunitarios más activos, que se han movilizado en los últimos años en conflictos vinculados con el agua, han formulado una visión crítica del desarrollo turístico que pone en duda la lógica de las bondades de este tipo de actividades. La percepción de desplazamiento y sustracción de recursos básicos sumado a los pocos beneficios que ha comportado el turismo está claramente presente. Los términos en los cuales se ha planteado el debate por parte de estos sectores se construye en torno a tres grandes argumentos: 1) se cuestiona la lógica de la necesidad del crecimiento turístico permanente y se defiende cierta contención; 2) se demanda mayor atención a las necesidades de los sectores más vulnerables, cuyos intereses se consideran descuidados por las autoridades en contraste con las demandas de los

desarrollos turístico-residenciales; y 3) se aspira a una mayor integración en los beneficios de un desarrollo turístico más inclusivo. Sin embargo, no se identifican expresiones de rechazo al turismo, ni siquiera en los sectores más movilizados, sino en las lógicas desiguales y de desposesión con las que se ha impuesto su desarrollo.

La idea de la necesidad de limitar de uno u otro modo la expansión del turismo ha estado presente desde hace tiempo, en especial durante los años 2000, cuando el crecimiento turístico e inmobiliario fue más intenso. En este ambiente, Monseñor Vitorino Girardi Stellin, obispo de la diócesis de Tilarán-Liberia, pudo formular la propuesta de una moratoria a nuevas concesiones de aguas con fines de explotación turística y comercial en una carta pastoral fechada el 19 de junio de 2009 donde afirmaba:

Por todo lo anterior, con varias organizaciones guanacastecas creemos conveniente proclamar de inmediato una moratoria definitiva a la concesión de aguas con fines de explotación turística y agroindustrial hasta tanto no exista una planificación del desarrollo que efectivamente responda a criterios de sostenibilidad y que tome en cuenta de forma corresponsable y participativa a las comunidades involucradas (Girardi Stellin 30).

Sin embargo, la crisis económica internacional a partir de 2008, la cual conllevó un retraimiento en la inversión, coincidió con la paralización de obras como el acueducto de Sardinal, gracias a la movilización comunitaria. Lo anterior ha significado que los sectores empresariales y las asociaciones de desarrollo hayan podido atribuir la falta de empleo y oportunidades en el área a las limitaciones impuestas al turismo, y el discurso sobre este punto de vista puede haber permeado a sectores de la población. En consecuencia, en los últimos años los argumentos a favor de la contención turística del movimiento comunitario encontraron menos eco entre el resto de la población, según se desprende de entrevistas a diferentes personas vinculadas a asociaciones comunitarias de Sardinal y Playa Potrero (Cañada, 2019).

A su vez, los movimientos comunitarios plantean otro argumento en torno a cierta sensación de agravio comparativo por el contraste entre la preocupación y atención de las autoridades públicas a las demandas de los desarrollos turístico-residenciales, frente a distintos problemas no resueltos de los sectores más vulnerables, vinculados también con el agua. Esta insatisfacción se plasmó de forma explícita en el proceso de diálogo entre el gobierno de Costa Rica y el Comité pro-Defensa del Agua de Sardinal y la organización ecologista Confraternidad Guanacasteca por la construcción del acueducto de Sardinal a Playas del Coco y Playa Ocotál entre los meses de enero y abril de 2018. El sector comunitario cuestionó la necesidad de estas obras, que identificaba fundamentalmente con las necesidades de los proyectos turístico-residenciales, mientras no se resolvían problemas como la falta de acceso al agua potable en algunos barrios y comunidades rurales de la zona. Según las autoridades gubernamentales, esto era debido a que buena parte de estos pobladores no cumplían todos los requisitos legales en sus casas –como no tener títulos de propiedad o no estar escriturados debidamente a su nombre– y, por tanto, no podían suministrarles agua potable.

Para los comunitarios, el derecho al acceso al agua potable debería estar por encima de cualquier otro argumento. Igualmente cuestionaron que no se acabaran de resolver los problemas de comunidades que reciben aguas contaminadas con arsénico (Cañada, 2019). Este malestar se amplifica con la percepción de impunidad con la que actúan algunos desarrolladores que han cometido irregularidades sin mayores consecuencias, lo cual acrecienta la desconfianza hacia las autoridades públicas, que en contextos de tensión creciente en estos conflictos son acusadas de corrupción.

Finalmente, el tercer gran argumento de los movimientos comunitarios movilizados en la defensa del agua se focaliza en el cuestionamiento de los beneficios reales de este desarrollo turístico-residencial y la demanda de una mayor integración de la población local en sus beneficios. En las comunidades del interior se cuestiona que los efectos positivos del desarrollo turístico, en términos de dinamización económica por empleo o mayor activación de negocios locales, no haya llegado a sus comunidades. En la provincia además no ha habido un mayor desarrollo de un turismo comunitario o de base local, con negocios regentados por miembros de las propias comunidades, como sí ha ocurrido en otras zonas del país, lo cual ha generado un bajo nivel de encadenamiento productivo (Picón y Baltodano, 2005).

La calidad del empleo generado, con acceso solo a empleo poco cualificado, bajos salarios y largas jornadas, se ha convertido también en un elemento crítico. Además, el hecho que una parte de los trabajos de construcción, seguridad, jardinería o limpieza sean asumidos por trabajadores inmigrantes de origen nicaragüense dispuestos a cobrar salarios más bajos ha creado también malestar entre la población local (Navarro, 2013; Navarro, 2014). En este contexto, no se construye un discurso contra el turismo, sino que fundamentalmente se cuestionan los escasos beneficios generados por este modelo concreto y se aspira a un desarrollo turístico más inclusivo (Scheyvens y Biddulph, 2017), en el sentido de una mayor participación de los pobladores de las comunidades en términos tanto de posibilidades de desarrollar negocios propios vinculados al turismo como de mejorar la calidad de los empleos disponibles, o que pueda entroncar con la idea de *steady state tourism*, en el sentido de la necesidad de fomentar un crecimiento más cualitativo que cuantitativo (Hall, 2009; Hall, 2010).

Conclusiones

El análisis del caso de Guanacaste y los conflictos socioambientales entre comunidades rurales y desarrollos turístico-residenciales por el agua puede aportar elementos que contribuyen a enriquecer una lectura más compleja de fenómenos descritos en la literatura reciente como *overtourism*. En contextos rurales-costeros el acceso al agua se ha convertido en uno de los limitantes críticos para el desarrollo turístico-residencial, a la vez que su sobreexplotación puede suponer un claro riesgo para los medios de vida de la población local. De ahí la agudización de conflictos socioambientales vinculados a su control, en una dinámica que revela mecanismos de acumulación por desposesión.

Así las cosas, en estos territorios es posible identificar reacciones de malestar frente al desarrollo turístico similares a las que se producen en destinos urbanos entre sectores de población local frente a los impactos provocados por la masificación turística. Aquí lo

que fundamentalmente da lugar a una intensificación de los conflictos es más la percepción de sustracción de recursos naturales básicos que la presencia masiva de turistas. Además, se agudiza en aquellos territorios usados para el desarrollo turístico, pero en los que no se produce propiamente actividades de servicio vinculadas al turismo, por tanto, los posibles beneficios del turismo son aún menores.

En los movimientos comunitarios más activos en la defensa del agua, que es el sector en el que centramos el interés de este artículo, se identifica un discurso que claramente acusa al desarrollo turístico-residencial de los procesos de despojo. Más allá de los procesos de desplazamiento y reorganización territorial, o bien, la escasa calidad del empleo generado, el agua se convirtió en símbolo de una prosperidad que no les alcanza y de resistencia comunitaria. Con distinta intensidad según los momentos y casos, su posición se articula inicialmente en torno a la demanda de limitación del crecimiento de infraestructuras turísticas, mayor atención a las necesidades más acuciantes de los sectores en situación más vulnerable –antes que dar satisfacción a las demandas de inversionistas y desarrollos turístico-residenciales– y, finalmente, la posibilidad de una mayor inclusión en las dinámicas de beneficio generado por el turismo. No se identifica rechazo al turismo, como sí se ha podido observar en movimientos sociales en destinos urbanos en otros contextos, más bien a los procesos de desposesión y desigualdad que ha comportado su desarrollo.

El concepto de *overtourism*, que empieza a utilizarse recientemente en la literatura académica y en propuestas de política pública, a pesar de tener un recorrido ciertamente corto, tiene la virtud de poner el foco de atención en las expresiones de malestar frente al desarrollo turístico en destinos caracterizados por su éxito en términos de llegadas. Las manifestaciones de desafección o rechazo a este crecimiento aparecen, a la luz de esta perspectiva, como motivos de análisis, en lugar de ser simplemente ignoradas. La asociación entre *overtourism* y malestar de la población local ante las actividades turísticas, expresado en múltiples formas, desplaza la preocupación analítica y obliga a una reflexión en torno a por qué el crecimiento turístico, en sus múltiples formas, puede dar lugar a insatisfacción entre parte de la población que vive en esos destinos.

Las expresiones de malestar, como ayuda a entender el caso analizado de Guanacaste, pueden dar lugar a más formas que no únicamente el rechazo a esta actividad. Así, los conflictos socioambientales que vinculan agua y turismo en Guanacaste ayudan a ampliar la perspectiva del tipo de reacciones que pueden manifestar comunidades rurales en lugares de una intensa actividad turística. La tensión entre exclusión e inclusión como producto del desarrollo turístico aparece como un marco de análisis que puede ayudar a entender mejor ciertas reacciones y manifestaciones de grupos comunitarios en contextos en los cuales el turismo adquiere una especial relevancia económica.

Agradecimientos: Quiero hacer constar mi agradecimiento por la discusión de las ideas presentadas en este artículo y su apoyo en la localización de fuentes de información a: Jordi Gascón (Universidad de Lleida), José Mansilla (Observatorio de Antropología del Conflicto Urbano-OACU), Claudio Milano (Escuela de Turismo y Hostelería de Ostelea-

Universidad de Lleida), Ivan Murray (Universidad de las Islas Baleares), Marcela Román (Estado de la Nación), Arturo Silva Lucas (Alba Sud), así como a los revisores anónimos del *Anuario de Estudios Centroamericanos*.

Bibliografía:

- Acuña, G. *Flujos migratorios laborales intrarregionales: situación actual, retos y oportunidades en Centroamérica y República Dominicana. Informe de Costa Rica*. San José: OIM, OIT, MTSS, CECC SICA, Red de Observatorio del Mercado Laboral, 2011.
- Alpízar, F. *¿Democracia ecológica? Las instituciones, la participación política y las contiendas por el agua en Costa Rica (1821-2010)* (Tesis doctoral). Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 2012.
- Ávalos, A. (18 de diciembre de 2008). Estado reclama \$224.000 a hotel por contaminación de playa Manzanillo. *La Nación*. Recuperado de <https://www.nacion.com/el-pais/estado-reclama-224-000-a-hotel-por-contaminacion-de-playa-manzanillo/GR4TPMMDNFGJPGOVDJKNRCLXGM/story/>
- Bakker, K. The “Commons” Versus the “Commodity”: Alter-globalization, anti-privatization and the human right to water in the global south. *Antipode*, 39, 3 (2007): 430-455.
- Bakker, K. The limits of “neoliberal natures”: Debating green neoliberalism. *Progress in Human Geography*, 34, 6 (2010): 715-735.
- Barrantes Reynolds, M. P. “Costa Rica, sin ingredientes artificiales”: El rol del Estado en la expansión del turismo residencial en las zonas costeras. *Anuario de Estudios Centroamericanos*, 39 (2013): 233-261.
- Becker, E. *Overbooked: The Exploding Business of Travel and Tourism*. New York: Simon & Shuster, 2013.
- Bianchi, R. V. (2002). Towards a new political economy of global tourism. *Tourism & Development: Concepts and Issues*. R. Sharpley y D. Telfer, eds. Clevedon: Channel View Publications, 265-329.
- Bianchi, R. V. (2011). Tourism, capitalism and Marxist political economy. *Political Economy of Tourism: A Critical Perspective*. J. Mosedale, ed. London and New York: Routledge, 17-37.
- Bianchi, R. The Political Economy of tourism development: A critical review. *Annals of Tourism Research*, 70 (2018): 88-102.
- Blanco, E. ¿Testimonios de un despojo? Desarrollo turístico en Guanacaste y sus impactos a nivel social y ambiental, 1990-2016. *Revista de Ciencias Sociales*, 155 (2017): 13-25.
- Blanco, E. *¿Ha valido la pena? Desarrollo turístico en Guanacaste, Costa Rica: resultados a nivel ambiental y social (1990-2016)*. San José: Universidad de Costa Rica, Vicerrectoría de Investigación, Centro de Investigaciones Históricas de América Central, 2018.
- Blázquez, M., Murray, I. y Antigües, A. La balearización global: El capital turístico en la minoración e instrumentación del Estado. *Investigaciones turísticas*, 2 (2011): 1-28.
- Bolaños, C. *Conflictos socioambientales por la gestión del agua: el caso de la comunidad de Playa Potrero, Guanacaste* (Tesis de licenciatura). San José: Universidad de Costa Rica, 2016.

- Britton, S. G. (1982). The political economy of tourism in the Third World. *Annals of tourism research*, 9, 3 (1982): 331-358.
- Britton, S. G. (1996). Tourism, dependency and development. *The Sociology of Tourism*. Y. Apostolopoulos, S. Leivadi y A. Yiannakis, eds. London, Routledge, 155-172.
- Cabrera, R. *Tierra y ganadería en Guanacaste*. Cartago: Editorial Tecnológica de Costa Rica, 2007.
- Cañada, E. (Coord.). *Turismo en Centroamérica: nuevo escenario de conflictividad*. Managua: Enlace Editorial, 2010.
- Cañada, E. *Turismo en Centroamérica. Un diagnóstico para el debate*. Managua: Editorial Enlace, 2013.
- Cañada, E. (2016). Estalla conflicto por el agua en Playa Panamá, Costa Rica. Entrevista a Gadi Amit. *Alba Sud*. Recuperado de <http://www.albasud.org/blog/es/937/costa-rica-estalla-el-conflicto-por-el-agua-en-playa-panam>
- Cañada, E. Dispossession, Displacement and Subordination in the Construction of Tourist Areas: Central America as a Conflict Scenario. *Norois*, 247(2018): 49-61.
- Cañada, E. *Conflictos por el agua en Guanacaste, Costa Rica. La experiencia de Sardinal de Carrillo*. Barcelona: Alba Sud Editorial. Informes en Contraste, 2019.
- Cañada, E. y Gascón, J. (2017). Urbanizar el paisaje: turismo residencial, descampesinización, gentrificación rural. Una introducción. *Turismo residencial y gentrificación rural*. J. Gascón y E. Cañada, eds. El Sauzal (Tenerife): PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, Colección PASOS Edita, 2017, 5-36.
- Cole, S. (2012). A political ecology of water equity and tourism: A case study from Bali. *Annals of tourism Research*, 39, 2 (2012): 1221-1241.
- Cole, S., y Browne, M. (2015). Tourism and water inequity in Bali: A social-ecological systems analysis. *Human ecology*, 43, 3 (2015): 439-450.
- Cole, S., y Ferguson, L. Towards a gendered political economy of water and tourism. *Tourism Geographies*, 17, 4 (2015): 511-528.
- Colomb, C. y Novy, J. (Ed.). *Protest and Resistance in the Tourist City*. Abingdon: Routledge, 2016.
- Cruz, M. F. (11 de octubre de 2016). Gobierno promete planta desalinizadora del pozo de Playa Panamá para diciembre. *La Voz de Guanacaste*. Recuperado de <https://vozdeguanacaste.com/gobierno-promete-planta-desalinizadora-del-pozo-de-playa-panama-para-diciembre/>
- Edelman, M. *The Logic of the Latifundio: The Large Estates of Northwestern Costa Rica since the Late Nineteenth Century*. Stanford: Stanford University Press, 1992.
- Estado de la Nación. *Estado de la Nación 2017*. San José: Programa del Estado de la Nación, 2017.
- Fernández, Ó. Papagayo, Sardinal y la gobernanza en Costa Rica: dos intervenciones del Estado y sus distintas consecuencias. *Reflexiones. Revista Facultad Ciencias Sociales Universidad de Costa Rica*, 88, 2, 2009, 9-16.
- Girardi Stellin, V. *Carta Pastoral de Monseñor Victorino Girardi "Discípulos, tras las huellas de Cristo, promoviendo la vida en Él, al Norte de Costa Rica"*. Liberia: Diócesos de Tilarán-Liberia, 2009.
- Gordon, B., Sarmiento, F., Russo, R. y Jones, J. Sustainability Education in Practice: Appropriation of Rurality by the Globalized Migrants of Costa Rica. *Journal of Sustainability Education*, 1 (2010). Recuperado de <https://100noticias.com.ni/nacionales/94813-crisis-nicaragua-protesta-represion>

- Hall, C. M. Degrowing tourism: Décroissance, sustainable consumption and steady-state tourism. *Anatolia*, 20, 1 (2009): 46-61.
- Hall, C. M. Changing paradigms and global change: From sustainable to steady-state tourism. *Tourism Recreation Research*, 35, 2 (2010): 131-143.
- Harvey, D. *The new imperialism*. Oxford: Oxford University Press, 2003.
- Harvey, D. *Seventeen Contradictions and the End of Capitalism*. Oxford: Oxford University Press, 2014.
- Hernández, A. y Picón, C. En la frontera del conflicto socio-ambiental: el modo de vida rural y el desarrollo del turismo de sol y playa en Guanacaste, Costa Rica. Introducción. *Ambientales. Revista Semestral de Escuelas de Ciencias Ambientales*, 42, 2 (2011): 31-44.
- Hernández, A. y Picón, J. C. Huella hídrica en tierras secas: el caso del turismo de sol y playa en Guanacaste (Costa Rica). *Revista de Ciencias Ambientales*, 45, 1 (2013): 41-50.
- Hof, A. y Blázquez-Salom, M. The Linkages between Real Estate Tourism and Urban Sprawl in Majorca (Balearic Islands, Spain). *Land*, 2, (2013): 252-277.
- Honey, M., Vargas, E. y Durham, W. H. *Impacto del turismo relacionado con el desarrollo en la Costa Pacífica de Costa Rica*. Washington, D. C.: Center for Responsible Travel (CREST), 2010.
- Irazábal, C. Coastal Urban Planning in The 'Green Republic': Tourism Development and the Nature-Infrastructure Paradox in Costa Rica. *International Journal of Urban and Regional Research*, 42, 5 (2018): 882-913.
- Janoschka, M. The contested spaces of lifestyle mobilities: Regime analysis as a tool to study political claims in Latin American retirement destinations. *Erde*, 140, 3 (2009): 251-274.
- Janoschka, M. (2011). Imaginarios del turismo residencial en Costa Rica. Negociaciones de pertenencia y apropiación simbólica de espacios y lugares: una relación conflictiva. *Construir una nueva vida: los espacios del turismo y la migración residencial*. T. Mazón, R. Huete y A. Mantecón, eds. Santander: Milrazones, 81-102.
- Kuzdas, C. *Unpacking water conflict in Guanacaste, Costa Rica*. Canberra: Global Water Forum, Discussion Paper 1242, 2012.
- Lizano, R. Futuro del desarrollo turístico en los litorales de Costa Rica. *Ambientales. Revista Semestral de Escuelas de Ciencias Ambientales*, 42 (2011): 7-17.
- Martínez-Alier, J. Los conflictos ecológico-distributivos y los indicadores de sustentabilidad. *Polis*, 13 (2006). Recuperado de <https://journals.openedition.org/polis/5359>
- Milano, C. Overtourism, malestar social y turismofobia. Un debate controvertido. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 18, 3 (2018): 551-564.
- Milano, C., Cheer, J. M. y Novelli, M. (18 de julio de 2018). Over tourism: a growing global problem. *The Conversation*. Recuperado de <https://theconversation.com/overtourism-a-growing-global-problem-100029>
- Milano, C., Cheer, J. y Novelli, M. (Eds.). *Overtourism: Excesses, discontents and measures in travel and tourism*. Wallingford: CABI, 2019.
- Milano, C. y Mansilla, J. J. (Eds.). *Ciudad de vacaciones. Conflictos urbanos en espacios turísticos*. Barcelona: Pol-len Edicions, 2018.

- Morales, A. (Coord.). *Migraciones y derechos laborales en Centroamérica: características de las personas migrantes y de los mercados de trabajo*. San José: FLACSO, 2012.
- Navarro, S. (2013). Turismo e inmigración en Playa Matapalo, Sardinal, Costa Rica. Resistencias comunitarias y laborales. *Anuario de Estudios Centroamericanos*, 39 (2013): 263-287.
- Navarro, S. Geopolítica en una “periferia del placer”. Colonialidad turística en Costa Rica. *Revista Ciencias Sociales*, 145 (2014): 45-60.
- Navas, G. El agua fluye hacia el turista. *Letras Verdes. Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales*, 18 (2015): 27-47.
- Navas, G. y Cuvi, N. Análisis de un conflicto socioambiental por agua y turismo en Sardinal, Costa Rica. *Revista Ciencias Sociales*, 150, IV (2015): 109-124.
- Van Noorloos, F. Whose place in the sun? Residential tourism and its implications for equitable and sustainable development in Guanacaste, Costa Rica. Utrecht: Eburon, 2012.
- Van Noorloos, F. Residential tourism and multiple mobilities: Local citizenship and community fragmentation in Costa Rica. *Sustainability (Switzerland)*, 5, 2 (2013): 570-589.
- Van Noorloos, F. y Steel, G. Lifestyle migration and socio-spatial segregation in the urban(izing) landscapes of Cuenca (Ecuador) and Guanacaste (Costa Rica). *Habitat International*, 54 (2016): 50-57.
- Pera, J. L. *Tamagringo: citizenship and community change in Tamarindo, Costa Rica*. Oregon: Univerity of Oregon-Department of Geography, Master of Arts, 2008.
- Picón, J. C. y Baltodano, V. Capacidad competitiva de las microempresas de hospedaje. El caso de las comunidades cercanas al proyecto turístico Papagayo, Guanacaste, Costa Rica. *InterSedes: Revista de Las Sedes Regionales Universidad de Costa Rica*, 6, 10-11 (2005). Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/intersedes/article/view/784>
- Picón, J. C. y Baltodano, V. Planificación turística en zonas costeras de Costa Rica. Algunas referencias a Playa Tamarindo (Santa Cruz, Guanacaste). *InterSedes: Revista de Las Sedes Regionales Universidad de Costa Rica*, 7, 13 (2006): 149-170.
- Picón, J. C., Hernández, A. y Bravo, J. (2014). Cambio climático, transformaciones en la línea costera y turismo de sol y playa en la costa pacífico-norte costarricense. *Ambientico*, 246 (2014): 16-21.
- Quirós, B. (27 de diciembre de 2016). Denuncian agua contaminada por salinización en Guanacaste. *La Prensa Libre*. Recuperado de www.laprensalibre.cr/Noticias/detalle/98327/denuncian-agua-contaminada-por-salinizacion-en-guanacaste-
- Ramírez, A. (2008). Conflictos socioambientales y recursos hídricos en Guanacaste; una descripción desde el cambio en el estilo de desarrollo (1997-2006). *Anuario de Estudios Centroamericanos*, 33-34 (2008): 359-385.
- Retana, K. (7 de febrero de 2008). Salud cierra hotel Allegro Papagayo. *La República*. Recuperado de https://www.larepublica.net/noticia/salud_cierra_hotel_allegro_papagayo
- Román, I. Diversidad de destinos y desafíos del turismo en Costa Rica: los casos de Tamarindo y La Fortuna. En *Decimotercer Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible* (pp. 193-226). San José: Programa Estado de la Nación, 2006.

- Román, M. Desarrollo turístico e inmobiliario costero y preocupaciones ambientales. En *Decimotercer Informe sobre el Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible* (pp. 1-19). San José: Programa Estado de la Nación, 2007.
- Román, M. Costa Rica: Dinámica del mercado inmobiliario en la costa pacífica. San José: Center on Ecotourism and Sustainable Development, 2009.
- Saarinen, J. Traditions of sustainability in tourism studies. *Annals of Tourism Research*, 33, 4 (2006): 1121-1140.
- Sancho, M. (20 de octubre de 2018). Marbella: el pueblo en el que un desarrollador se otorga a sí mismo permisos de agua. *Crhoy*. Recuperado de <https://www.crhoy.com/ambiente/marbella-el-pueblo-en-el-que-un-desarrollador-se-otorga-si-mismo-permisos-de-agua/>
- Scheyvens, R. y Biddulph, R. Inclusive tourism development. *Tourism Geographies*, 20, 4 (2018): 589-609.
- Scot, J. C. *Weapons of the Weak. Everyday Forms of Peasant Resistance*. New Haven: Yale University Press, 1985.
- Silva, A. *El movimiento social por el agua en Sardinal de Guanacaste* (Tesis de licenciatura). San José: Universidad de Costa Rica, 2016.
- Silva, A. (5 de diciembre de 2018). Lorena (Guanacaste): Agua, territorio y espacios de representación. *Alba Sud*. Recuperado de <http://www.albasud.org/noticia/es/1076/lorena-guanacaste-agua-territorio-y-espacios-de-representacion>
- Silva, A. (2019). Conflictividad hídrica en Guanacaste como consecuencia del desarrollo turístico: el caso de la comunidad de Sardinal. *Acciones Colectivas y Contiendas Políticas por el Agua en Costa Rica*. F. Alpízar, ed. San José: PNUD-CIEP, 2019, en prensa.
- Silva, A. y Morera, C. El proceso de gentrificación en el actual modelo turístico de Costa Rica: Claves para su interpretación (comunicación). En XI Congreso Internacional sobre turismo rural y desarrollo sustentable, CITURDES, Nicola, Costa Rica, 14-16 de noviembre de 2018.
- UNWTO et al. *'Overtourism'?—Understanding and Managing Urban Tourism Growth beyond Perceptions*. Madrid: UNWTO, 2018.
- UNWTO et al. *'Overtourism'?—Understanding and Managing Urban Tourism Growth beyond Perceptions. Volumen 2: Cases studies*. Madrid: UNWTO, 2019.

Texto 4: Trabajo turístico y precariedad

Cañada, E. (2019). Trabajo turístico y precariedad. En E. Cañada e I. Murray. *Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo* (pp. 267-287). Barcelona: Icaria Editorial. ISBN: 978-84-9888-924-6.

1. Introducción

El turismo es señalado de forma recurrente por la baja calidad del empleo que genera. Bajos salarios, empleo atípico, largas jornadas, horarios flexibles, abusos patronales, acción anti-sindical, son algunas de las constantes que se repiten por doquier. Además, la composición de sus plantillas está altamente feminizada (Obadić & Marić, 2009), con tareas claramente diferenciadas según el género, que dan lugar a procesos de segregación horizontal (Jordan, 1997), y que indica unas políticas de contratación laboral que han aprovechado desigualdades estructurales por razones de género para abaratar y flexibilizar su mano de obra (Moreno & Cañada, 2018). Igualmente, hay una participación muy elevada de personas que proceden de la inmigración, mayoritariamente de países de menor renta (Devine et al., 2007). De este modo, mujeres, inmigrantes y jóvenes parecen ser el grueso de la fuerza laboral del turismo con pocas posibilidades de desarrollar una carrera laboral larga, por lo que la rotación es también una de las principales características del trabajo en este tipo de actividades (Zampoukos & Ioannides, 2011).

Desde hace décadas el reconocimiento de la necesidad de unas condiciones laborales adecuadas está presente en declaraciones y documentos que teóricamente deberían inspirar la política turística a escala internacional: la *Declaración de Manila sobre Turismo Mundial* de la Organización Mundial de Turismo (OMT) en 1980; la *Declaración de Montreal - Para una visión humanista y social del turismo* de la Organización Internacional de Turismo Social (OITS) en 1996; el *Código Ético Mundial para el Turismo* de la OMT en 1999, ratificado por la Asamblea General de las Naciones Unidas (NNUU) en 2001 y adoptado como Convención en 2018; en los *Objetivos de Desarrollo Sostenible* de NNUU en 2015 y en las *Pautas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable* en 2017. Sin embargo, y a pesar del fuerte crecimiento del turismo, convertido en una de las principales actividades de la economía global, la calidad de empleo no parece mejorar, al contrario, los síntomas de una mayor precarización laboral se multiplican.

El debate público sobre la calidad del empleo turístico gira en torno a tres grandes líneas argumentales: la negación del problema, su naturalización crítica y la demanda de su dignificación. Por parte empresarial, y organismos vinculados al capital turístico que ejercen de lobby en defensa de sus intereses, la posición fundamental ha sido la de negar la asociación causal entre empleo turístico y precariedad y acusar a quienes

plantean este problema de reproducir una especie de leyenda negra. En ocasiones su discurso convierte en oportunidades lo que otros vemos como claros signos de precariedad. Este es, por ejemplo, el argumento según el cual los contratos a tiempo parcial de muchas mujeres serían una ventaja que les permitiría poder seguir atendiendo sus responsabilidades de cuidado en el ámbito familiar.

Siendo un sector intensivo en mano de obra, el turismo ofrece oportunidades de empleo para las personas que ingresan al mercado laboral por primera vez o que tienen dificultades para encontrar trabajo. Por tanto, el turismo juega un papel para dar oportunidades a personas poco cualificadas y con escasa formación en general, minorías étnicas y migrantes, jóvenes desempleados, parados de larga duración, así como mujeres con responsabilidades familiares que solo pueden tomar puestos de trabajo a tiempo parcial¹⁹. OMT, 2014: 17.

Es decir, en lugar de entender cómo la industria naturaliza desigualdades sociales y se aprovecha de ellas para disponer de mayor flexibilidad en la contratación de su fuerza de trabajo, se niega la mayor y se ensalzan las virtudes de esta situación. Por su parte, hay investigadores que consideran que muchas de las críticas que se han hecho a los trabajos del turismo no tienen suficientemente en cuenta los diferentes contextos en los que estos se desarrollan, por lo que lo que se considera negativo o positivo podría relativizarse. La mayoría de estas consideraciones, argumentan, parten de juicios de valor más que de criterios técnicos, basados en un “ideal oculto” (Andriotis & Vaughan, 2004). Así, la complejización académica del debate genera un mecanismo de ocultación.

En otras ocasiones sencillamente se niega cualquier evidencia y se estigmatiza a quien cuestiona la calidad de empleo turístico. Este proceder es parecido al que parte del empresariado turístico y sus lobbies hicieron en ciudades como Barcelona contra quienes desde el movimiento vecinal cuestionaban el relato de las bondades del crecimiento turístico permanente acusándoles de turismofóbicos, en un debate magnificado en los medios de comunicación (Blanco-Romero et al., 2018; Huete & Mantecón, 2018; Milano, 2018). Los resultados de esta estrategia de comunicación no han podido ser más contraproducentes: la ciudad se ha convertido a ojos del mundo en un referente de algo llamado turismofobia que, de hecho, convierte a Barcelona en un destino antipático donde supuestamente se rechaza al turista. Pero negar los problemas, y censurar a quienes los evidencian, no hace que estos desaparezcan, y los impactos negativos de un modelo laboral basado en la reducción de costes y la flexibilización laboral siguen ahí, abocándonos a un escenario de mayor conflictividad.

Desde una perspectiva opuesta, existen algunas voces en movimientos sociales y algunos referentes intelectuales que, aunque en posiciones minoritarias, valoran este trabajo en el marco de una impugnación total del turismo (AA.VV., 2017; Christin, 2018). De este modo, no cabría esperar del turismo nada más que empleo de baja calidad, al igual que tampoco podrían darse dinámicas positivas en otras esferas vinculadas a este tipo de actividades. El problema de este argumento es que es falaz, por cuanto es posible identificar trabajo decente, bajo los parámetros reconocidos por la OIT (1999), también

¹⁹ Traducción al castellano del original en inglés citado en: Moreno & Cañada, 2018: 14.

en el turismo, tanto históricamente como en diferentes contextos, asociado muy a menudo a la capacidad organizativa de las personas que trabajan en el sector, tal como esbozamos al final de este texto. Por otra parte, el comportamiento del capital en el turismo no parece ser tan distinto al de otras actividades en el actual funcionamiento del capitalismo. Además, desde perspectivas emancipatorias es un error estratégico, en la medida que desconecta a movimientos sociales que cuestionan el relato construido por las élites en torno al turismo de las demandas y luchas de una parte de la población que aspira a vivir mejor del trabajo que realiza. Son muchas las personas a las que trabajar en el turismo les gusta y que aspiran a desarrollarse y crecer profesionalmente en él. Por eso, difícilmente podrá establecerse diálogo alguno desde la estigmatización y si en el horizonte solo se sitúa la inevitable desaparición de este tipo de actividades. Finalmente, desvincularse de las luchas por la mejora de las condiciones laborales en el turismo supone perder también uno de los principales instrumentos de control sobre las expectativas de ganancia de las propias empresas turísticas, lo cual está en la base de sus lógicas expansivas

Una tercera posición es asumir que por múltiples factores el trabajo turístico es mayoritariamente precario y que tiende a provocar dinámicas socio-espaciales desastrosas, por lo que es imprescindible una mayor capacidad de regulación pública y de control social y, en especial, en el propio ámbito laboral a través de la organización sindical. Sin embargo, se entiende que los procesos de precarización no son necesariamente generalizados, no se producen en todos los trabajos con la misma intensidad o no se producen necesariamente. Además, existen contraejemplos que nos permiten pensar alternativas. En esta perspectiva se considera que, más importante que el debate sobre la naturaleza del turismo que, aunque sugerente, no parece demasiado fértil, es fundamental incidir en cómo se organiza de forma concreta y qué tipo de dinámicas de inclusión-exclusión genera (Scheyvens & Biddulph, 2018). Por tanto, resulta especialmente relevante tratar de responder a cuestiones como las siguientes: ¿A qué se debe esta precarización del empleo turístico? ¿Cómo explicar que en muchas partes del mundo se produzca esta misma tendencia? ¿Es por naturaleza el empleo turístico un trabajo condenado a los bajos salarios y situaciones de abuso? ¿Existen factores particulares en el funcionamiento de las actividades turísticas que favorezcan esta devaluación del trabajo frente al capital? ¿Es esto inevitable? En las siguientes páginas trataremos de exponer cómo se ha dado respuesta a estas cuestiones desde enfoques críticos con el fin de proponer un marco de interpretación de las causas de los procesos de devaluación del trabajo en el turismo. Primero acotamos qué entender por trabajo turístico.

2. La dificultad de definir el trabajo turístico

Cuando nos referimos al trabajo turístico nos enfrentamos a una primera dificultad de delimitación, porque sus contornos no siempre son claros y afectan a sectores de actividad diversos. ¿Servir copas en un bar de la Rambla de Barcelona implica la misma actividad que ponerlas en el barrio de Roquetes, en el popular distrito de Nou Barris? Mientras en un caso podemos identificarla rápidamente con el turismo en el otro no necesariamente hacemos lo mismo. Es la propia demanda del turista lo que parece perfilar qué será considerado comúnmente como empleo turístico. Además, el

problema parece motivado también por la pluralidad de actividades con las que tiene relación el turismo y porque la interacción de las personas que trabajan en el turismo no se limita al propio turista, sino que también lo hacen con la población local.

El debate sobre qué se entiende por trabajo turístico se ha repetido de forma recurrente en las ciencias sociales durante los últimos años. Fiona Jordan (1997) lo atribuyó a la complejidad de partida de definir el turismo. Consideraba que, si ya resultaba complicado medirlo como un producto tangible, la identificación de lo que constituye su empleo era aún más problemática. Según esta investigadora, una de las características del trabajo turístico es la diversidad y amplitud de sus actividades, que varían desde la ocupación directa en agencias de viaje, operadores turísticos, servicios de comida y alojamiento, hasta el empleo indirecto en la producción de *souvenirs* y al por menor.

Desde instituciones multilaterales se han propuesto clasificaciones de los distintos tipos de empleo turístico desde la perspectiva de la oferta. En 1997 la OMT desarrolló una metodología para delimitar los trabajos vinculados al turismo, denominada *Standard International Classification of Tourism Activities* (SICTA), que catalogaba las empresas según su actividad principal. Entre otras, identificaba las ocupaciones vinculadas al turismo con las actividades generadas en hoteles y moteles, campings, albergues, instalaciones de alojamiento orientadas a la salud, restaurantes, bares, establecimientos de comida rápida, clubes nocturnos, servicios de taxi, compañías aéreas, alquiler de coches, agencias de viajes, parques de atracciones, entre otros (WTO, 1997).

Una década después, la OIT acotaba el empleo en el turismo en cuatro grandes ámbitos: alojamiento (en hoteles, pensiones, moteles, campamentos turísticos y centros vacacionales); alimentación y entretenimiento (en restaurantes, bares, cafeterías, pubs, salas de fiestas y otros establecimientos similares, así como en entidades que ofrecen comidas y refrigerios en hospitales, comedores, fábricas y oficinas, escuelas, aeronaves y buques); gestión de viajes y actividades para viajeros (agencias de viajes y servicios de guías turísticos, oficinas de información turística y centros de congresos y exposiciones); y atracciones turísticas (en parques nacionales, museos e instalaciones afines) (OIT, 2017: 1-2). La propuesta tiene sus límites, por ejemplo, deja fuera empleos vinculados al transporte turístico, pero tiene la virtud de proponer cierto orden con una visión amplia.

Sin embargo, ha habido otros intentos de ordenación que han puesto el acento en la interacción entre el trabajo en el turismo y su clientela o en dinámicas económicas generadas, tratando de atender a la complejidad que entraña el turismo. Así, por ejemplo, Heidi Keyser (2002: 291), seguida después por otras autoras (Obadić & Marić, 2009: 96), propuso clasificar el trabajo turístico en tres categorías:

- Empleo directo, cuando implica un contacto directo con turistas, como hoteles, restaurantes, agencias de viaje, oficinas de información turística, aviones o tiendas.

- Empleo indirecto, que incluye a proveedores de restaurantes, empresas de construcción que hacen y mantienen instalaciones turísticas, así como la infraestructura que necesitan, fabricantes de aeronaves, productores de artesanías o servicios de contabilidades que trabajan para empresas que proporcionan ocupación directa vinculada al turismo.
- Empleo inducido (o auxiliar), cuando un determinado desarrollo turístico puede estimular en sus alrededores el crecimiento del empleo en otras áreas, como escuelas, autoridades municipales, instituciones médicas, servicios de seguridad, entre otros.

Por su parte, Konstantinos Andriotis y David Roger Vaughan (2004) distinguen entre aquellas empresas que reciben directamente la mayor parte de sus ingresos como resultado del gasto turístico (hoteles, restaurantes, agencias de viajes, alquiler de vehículos, puntos de venta, atracciones turísticas y lugares de ocios) de aquellas que son proveedoras de las empresas que atienden directamente a los turistas (como la construcción o la producción de bienes para ser vendidos) (Andriotis & Vaughan, 2004: 69).

3. Desbrozar en la literatura sobre el trabajo turístico

La literatura disponible sobre el trabajo en el turismo adolece de claros límites de distinto orden que dificultan la comprensión de los procesos y mecanismos de precarización laboral que centran la preocupación del presente texto. Desde diversos ámbitos disciplinares, los estudios relacionados con el trabajo en el turismo no han tenido como prioridad el análisis de las condiciones laborales, con lo cual el conocimiento disponible es muy fragmentario y parcial, y hay vacíos básicos de carácter descriptivo que dificultan su análisis. En el grueso de la producción académica convencional predominan las aproximaciones realizadas desde el ámbito de la gestión de recursos humanos, más que propiamente en el análisis de las condiciones laborales. Este hecho no deja de estar en sintonía con el predominio en la literatura académica sobre el turismo, en gran medida al servicio de la reproducción del capital por encima de las aspiraciones de análisis crítico sobre la interrelación de estas actividades con la sociedad (Bianchi, 2009).

Desde los enfoques críticos tampoco ha predominado la cuestión del trabajo en el turismo. Cierta mirada “orientalista” de la investigación de origen anglosajón, de dónde proceden también los principales emisores de turistas, hizo que la investigación se centrara más en el turista y su experiencia que en las estructuras de producción turística, y entre ellas el trabajo (Hadjimichalis & Melissourgos, 2013). Hace años se señaló que en la geografía del capital se había tendido a ignorar o simplemente descuidar su papel y el de la clase trabajadora en la producción de la geografía económica del capitalismo (Herod, 1997). A principios de los años noventa Stephen G. Britton (1991) criticó el hecho que la geografía del turismo se caracterizara por su escasa vinculación con la geografía económica y por carecer de fundamentos teóricos sólidos. Desde entonces se ha avanzado notablemente en la elaboración de unas bases más sólidas de la geografía económica turística (Ioannides & Debbage, 1998; Mosedale, 2011, 2016). Sin embargo, la cuestión laboral sigue ocupando un espacio marginal en la geografía económica del

turismo (Bianchi, 2009), e incluso se considera que ha sido tratada con superficialidad y sin un vínculo suficiente con la economía política (Zampoukos & Ioannides, 2011), cuando el proletariado turístico podría entenderse como una de las máximas expresiones del capitalismo neoliberal plasmada en una geografía particular de la desigualdad y, por tanto, debiera haber merecido una mayor atención.

Una parte de los análisis realizados con cierto enfoque crítico se han acercado al trabajo en el turismo desde preocupaciones y marcos teóricos propios, más que estar interesados en entender qué ocurre específicamente en este ámbito. Investigan sobre todo en hoteles, principal foco de atención, como espacio que les permite desarrollar su análisis. Es el caso, por ejemplo, de estudios sobre empresas con grandes contingentes de personal, en los que se concentran empleos de bajos salarios, con un elevado porcentaje de mujeres o de colectivos inmigrantes. Este tipo de estudios son relevantes y, sin duda, aportan información y análisis de valor, pero en primera instancia son deudores de los debates, preocupaciones y enfoques teóricos de los que parten, por lo que pasan por alto o no necesariamente entienden las características específicas de las actividades turísticas que influyen decisivamente en cómo son sus condiciones laborales en particular.

En las investigaciones disponibles sobre condiciones de ocupación y de trabajo, relaciones laborales, salud, composición de la fuerza de trabajo, destaca la polarización del debate en torno a la calidad de este tipo de empleo. Buena parte de los distintos aportes pueden ser leídos, en ocasiones de forma muy explícita, en el contexto de una discusión valorativa sobre el empleo generado por el turismo (Cañada et al., 2019). En este contexto uno de los temas que destaca es el de las situaciones de desigualdad y discriminación por razones de género, con especial atención al “techo de cristal” (Sigüenza et al., 2013; Huete et al., 2016).

Tradicionalmente, en los estudios sobre el trabajo en el turismo se ha producido un claro sesgo hacia el sector hotelero, que Thomas Baum calificó en 1993 como “hospitality-bias”. A pesar del tiempo transcurrido, la revisión de la literatura académica reciente no muestra signos de cambio y la mirada aún está muy focalizada en el empleo en el sector hotelero. Dentro de los hoteles, el departamento de pisos es, con diferencia, el más analizado, por encima de otros departamentos como alimentos y bebidas o recepción. Entre las limitaciones en los estudios de otros ámbitos de actividad vinculada también al turismo sobresale, por su creciente relevancia, el insuficiente abordaje de las nuevas formas de trabajo generadas por las economías de plataforma vinculadas a los servicios turísticos.

En este contexto, es necesario reivindicar la necesidad de una mayor atención de los enfoques críticos en turismo, desde ámbitos disciplinares diversos, en la cuestión del trabajo, a partir de las particularidades del funcionamiento de estas actividades, en el sentido planteado por David Jordhus-Lier y Anders Underthun (2015). Sin este acercamiento específico es difícil avanzar en la comprensión del trabajo que desempeñan cada vez más personas en un contexto de turistificación global.

4. Dinámicas que refuerzan la precariedad laboral

Las preocupaciones fundamentales de las empresas en el ámbito laboral tienen que ver con la capacidad de disponer de personal capacitado para realizar las tareas que necesitan; con la posibilidad controlarlo para que trabaje bajo ciertas condiciones y disciplinarlo para evitar o reducir posibles comportamientos no coincidentes con lo esperado o que intente organizarse colectivamente para defender sus intereses; y, finalmente, con el interés de mantener bajos sus costes. Este conjunto de necesidades empresariales básicas planea sobre la gestión de los recursos humanos en las empresas. Las políticas de personal que se llevan a cabo en cada una para resolver estas preocupaciones se organizan de forma concreta según la coyuntura histórica, el contexto y las características del sector de actividad.

El escenario en el que operan actualmente las empresas turísticas está marcado por una creciente desigualdad global en un contexto de aceleración de la globalización económico, por el incremento del poder corporativo sobre el trabajo y por cambios tecnológicos que han generado mayores incertidumbres en el mundo del trabajo. La precariedad debe ser vista fundamentalmente como un proceso histórico, que responde a las políticas de flexibilización laboral impuestas por las empresas con apoyo estatal, que han expandido las formas atípicas de empleo, como la temporalidad, la parcialidad o la subcontratación, a través de las cuales han disminuido las obligaciones contractuales de los empleadores con sus trabajadores (Recio, 2007); han acentuado la flexibilidad en la organización del trabajo (categorías laborales, horarios, calendario laboral, movilidad, funciones); han agudizado la pérdida de poder del trabajo, empezando por el control de los propios procesos productivos (Lewchuk et al., 2008); han laminado las capacidades de acción colectiva construidas alrededor del sindicalismo. A su vez, sin la presencia de organización sindical en las empresas, o muy debilitada, los procesos de precarización del trabajo encuentran menos resistencias y, por tanto, se acentúa su extensión y la rapidez en la que tienen lugar. Se produce así un círculo vicioso en el que menos sindicalismo supone mayor precariedad que, a su vez, redundan en más debilidad sindical, de tal modo que ambos factores se retroalimentan dando lugar a un mercado laboral cada vez más precario (Banyuls & Recio, 2017). Todo ello deriva en una mayor inseguridad, fragmentación y vulnerabilidad de los trabajadores y trabajadoras (Banyuls & Recio, 2015; Cano, 2004; Jordhus-Lier, 2015).

La consolidación de la precariedad laboral ha tenido además dos consecuencias especialmente destacables: pérdida de derechos sociales y agravamiento de los riesgos para la salud. Las personas en situación de precariedad ven obstaculizado su acceso a los beneficios de la legislación laboral. Diversos estudios documentan numerosos ejemplos de relaciones contractuales precarias (falsos trabajos por cuenta propia, contratos ocasionales, autónomos) que generan desprotección y en diversas formas dificultan el acceso de estos trabajadores a determinadas prestaciones y derechos recogidos en la legislación laboral (McCann & Fudge, 2017). A su vez, se han visto afectados por condiciones de trabajo más inseguras e insanas (McCann & Fudge, 2017). La precariedad se ha convertido así en un factor de riesgo claro del estado de salud de los trabajadores (Benach y Muntaner, 2007; Lewchuk et al., 2003, 2011; Quinlan, 1999). Esto tiene que ver con el hecho que los trabajadores y trabajadoras asumen mayores

niveles de riesgo en la medida que se concentran en las actividades más inseguras o con mayor afectación para la salud con menor responsabilidad por parte de la empresa, o porque la fragmentación de los procesos productivos permite a las empresas esquivar más fácilmente sus responsabilidades (Recio, 2007).

En el ámbito de las empresas turísticas, y en especial en el sector hotelero, del cual tenemos mucha más información que de cualquier otro tipo de actividad, los mecanismos cotidianos a través de los cuales se consolida este proceso de devaluación del trabajo tienen que ver fundamentalmente con:

a) *Medidas relativas a la composición de la fuerza de trabajo.* A través de éstas se producen procesos de selección de personal que priorizan ciertos colectivos, a los que se le puede pagar menos en función de la naturalización de determinadas desigualdades estructurales por razones de género, procedencia o edad. Así se segmentan las plantillas según el tipo de actividad y características atribuidas a ciertos colectivos. Son los casos, por ejemplo, de las mujeres cuando desempeñan tareas que pueden asociarse con una extensión del trabajo doméstico y de cuidados, que son desvalorizados socialmente en una cultura patriarcal, y que cuando pasan a la esfera del mercado se reproducen esas mismas consideraciones. Pero es también el caso de inmigrantes de países con menor renta a los que un mercado laboral muy segmentado les asigna ciertas ocupaciones. Finalmente, es también el caso de estudiantes que realizan determinadas actividades a tiempo parcial y temporal. Así, el estatus migratorio, el género, la clase y la edad se entrecruzan para organizar las oportunidades de trabajo en el mercado laboral, generando trabajadores más o menos “apropiados” según cada tipo de tarea. De esta manera la distribución del personal en un hotel, por ejemplo, se realiza de manera diferenciada según requerimientos de cómo ha sido concebido el trabajo en cada departamento y las imágenes construidas a través de la naturalización de habilidades y determinados estereotipos (Dyer et al., 2010; Zamudio & Michael, 2008).

b) *Medidas relativas a las formas de contratación y de vinculación del personal.* Con ellas se busca reducir sus costes y flexibilizar al máximo su disponibilidad en función de las necesidades variables de la demanda. Esto tiene que ver con los procesos de reducción de personal y el aumento de las cargas de trabajo a los que quedan; la destrucción de formas estándar de empleo y el incremento de formas atípicas de contratación, en especial el trabajo temporal, a tiempo parcial, pero también el recurso al trabajo de agencias temporales y subcontratado gracias a los procesos de externalización (Knox, 2010). Supone hacer un uso discrecional de los momentos en los que se trabaja, que implica las resistencias a brindar un calendario laboral o poder jugar con las bolsas de horas. Implica igualmente toda una serie de prácticas de dudosa legalidad, como los cambios de categorías para pagar menos, el uso fraudulento de autónomos o de estudiantes en prácticas, la retribución por propinas, como es el caso de los *free tours*, o, finalmente, la obligación de trabajar sin retribución en jornadas ampliadas más allá del tiempo de contratación.

c) *Medidas relativas a las formas de retribución.* Los trabajadores y trabajadoras en situación de precariedad asumen mayores niveles de riesgo porque los costes salariales de las empresas ya no serían permanentes, sino que dependerían de la marcha del

negocio y del contexto. Su participación en la distribución de renta y en el nivel de salarios disminuye porque los empleados con contratos temporales, a tiempo parcial o externalizados tienden a cobrar menos debido a un menor reconocimiento de categoría profesional, menor capacidad de negociación, no acumulación de antigüedad, entre otros (Recio, 2007).

d) *Medidas que buscan una mayor optimización del rendimiento de las personas contratadas mientras están en su centro de trabajo.* Esto implica una creciente presión por la intensificación del trabajo y por la polivalencia del personal, de tal manera que la empresa pueda asegurarse que las personas contratadas rinden al máximo durante todo el tiempo que están efectivamente en el centro de trabajo.

e) *Medidas que buscan limitar las capacidades de organización colectiva con un claro sesgo antisindical que vulnera derechos fundamentales.* Esto pasa por la fragmentación de la negociación colectiva. En el caso español, la reforma laboral de 2012, aprobada por el Partido Popular con el apoyo, entre otros, de Convergencia i Unió, la priorización de los convenios de empresa por encima de los sectoriales es una medida claramente dirigida a disminuir el poder sindical, y de ahí que la externalización no pueda ser vista únicamente como una forma de reducir gastos (Cañada, 2016). En el mismo sentido, la división de las plantillas en múltiples situaciones debilita también la capacidad de organización y defensa colectiva. Finalmente, es necesario señalar también la pervivencia de formas diversas de presión y coacción contra la organización sindical.

5. Dinámicas que acentúan la devaluación del trabajo en el turismo

La razón fundamental que explica que los empresarios impongan determinados procesos que devalúan el trabajo es sencillamente porque pueden hacerlo. Es la existencia de unas determinadas relaciones de poder lo que facilita que las empresas turísticas hayan podido precarizar el trabajo turístico. En el ámbito del turismo, además de las dinámicas generales, existe un contexto específico en el que las empresas toman determinadas decisiones con respecto a su personal. Tiene que ver fundamentalmente con las formas particulares de funcionamiento de la actividad turística y con las transformaciones recientes que ha experimentado.

5.1. Funcionamiento de la actividad turística

En primer lugar, el hecho que el turismo sea una actividad que se produce en un determinado territorio hace que el empresario trate de reducir sus costes laborales en el mismo lugar de producción. La dificultad para deslocalizar una actividad relativamente “fijada” espacialmente hace que las empresas busquen mecanismos de reducción de costos ahí donde se produce la actividad, y esto afecta especialmente en los gastos de personal por su dimensión en las cuentas de explotación de la mayoría de empresas turísticas. Una compañía dedicada, por ejemplo, a la producción de automóviles puede buscar otros mecanismos para reducir sus costes laborales, como desplazarse a otros países donde la mano de obra sea más barata. Obviamente los capitales pueden invertir también en otros territorios y crear nuevos entornos turísticos, aprovechando las ventajas otorgadas por una geografía del desarrollo desigual, como

han hecho por ejemplo los capitales hoteleros de Baleares en el Caribe (Murray, 2012; Blázquez et al., 2011), pero tendrán que asumir el reto de crear un nuevo entorno suficientemente atractivo. La razón principal de esta vinculación espacial es que el turista difícilmente consume exclusivamente aquello que una empresa turística le ofrece, si no que su interés está en determinados entornos en los que la suma de múltiples atractivos es lo que motiva la presencia del turista. Es decir, el negocio turístico se fundamenta sobre toda una serie de ofertas privadas y recursos públicos/comunes (playas, un entorno urbano con determinados atractivos, actividades culturales, entre muchos otros) que hacen que su presencia en aquel lugar tenga sentido. En algunos casos estos recursos son creados por la propia población con su vida cotidiana sin ningún tipo de remuneración, lo cual genera nuevas formas de explotación por parte del capital. De este modo, la industria turística se apropia de espacios en los que los valores de uso de su población han generado determinadas dinámicas que se vuelven un atractivo turístico y se transforman en mercancía (Morell, 2018). Además, en la medida en que estos espacios son exitosos sus costes de operación se elevan como, por ejemplo, con el incremento de los precios de alquiler de los locales o edificios en los que puede instalarse una empresa, y esto hace que traten de reducir otros gastos, como el de personal. Por tanto, para la empresa turística es fundamental poder ajustar sus costes allá donde se pueden desarrollar ese conjunto de actividades turísticas.

En segundo lugar, las constantes oscilaciones en la demanda hacen que las necesidades de personal varíen enormemente y que, por tanto, las empresas quieran disponer de una mano de obra especialmente flexible que se adapte a los movimientos de la clientela. Estas oscilaciones pueden producirse por la temporada del año, según los períodos de vacaciones de los diferentes países de procedencia de la clientela o en función del clima; por actividades, como congresos o actividades culturales que atraen puntualmente un mayor número de visitantes; por días de la semana, como fines de semana; o incluso por horas, por ejemplo, la mayor demanda en los momentos de las comidas. Esto explica que las empresas traten constantemente de flexibilizar la mano de obra atendiendo a las variables necesidades que tiene este comportamiento de la demanda turística.

En tercer lugar, la relativamente escasa cualificación requerida para hacer ciertos trabajos en el sector (que, por supuesto, no es lo mismo que hacerlos bien y desarrollar un oficio), se ha consolidado un mercado laboral de bajos salarios. Así, el empleo turístico se concentra en gran medida en los sectores sociales que ocupan los lugares más bajos en el mercado laboral, como mujeres e inmigrantes de países empobrecidos. En algunos casos hay ciertas profesiones en el turismo que están plenamente feminizadas y, en muchas ocasiones, con una gran presencia de mujeres inmigrantes. Esto se produce por la desvalorización social de las tareas reproductivas con las que se vinculan ciertas actividades en el turismo, asociándose a una arraigada desigualdad en términos de género, que da lugar a la feminización de determinadas actividades, como es el caso de las camareras de piso. La intersección del género con otras condiciones sociales, como la procedencia, la raza, la edad o la situación legal, da lugar a una compleja red de valoraciones laborales en función de las características que el empresariado ha asignado a cada puesto de trabajo (Zampoukos & Ioannides, 2011, 2015). La menor capacidad de incidencia de mujeres e inmigrantes de países de menor

renta que realizan estos trabajos dentro de las estructuras sindicales ha reforzado también esta segmentación de condiciones salariales y laborales. A su vez, el sector se beneficia de trabajadores y trabajadoras que no necesariamente se plantean construir una carrera profesional en el sector, pero que pueden desempeñar ciertas actividades sin demasiada formación o experiencia previa (como actividades de limpieza o atención a los clientes, entre otros), y que identifican su paso por este tipo de actividad como algo transitorio y, por tanto, con menores niveles de exigencia con respecto a sus condiciones laborales. Sería el caso, por ejemplo, de estudiantes que compaginan estudios y trabajo o turistas que buscan cómo costear su viaje, en lo que se ha podido caracterizar por su liminalidad (Underthun, 2015; Underthun & Jordhus-Lier, 2017).

5.2. Transformaciones recientes en la industria

En los últimos años, el crecimiento de la desigualdad global y el mayor poder corporativo, acompañado de cambios tecnológicos y en las formas de organizar los negocios que han favorecido dinámicas monopólicas (Hernández, 2018), han acentuado las presiones sobre el trabajo en las actividades turísticas.

El sector hotelero vive una creciente separación entre la propiedad de los bienes inmuebles donde se desarrolla el negocio, su gestión, que puede verse segmentada a través de distintos procesos de externalización, y la marca con la que puede operar. Este proceso de especialización en diferentes áreas complejiza el funcionamiento de los negocios y aumenta las presiones interempresariales para acceder a los beneficios generados. Además, la progresiva financiarización del sector hotelero ha incrementado presión sobre el trabajo y ha vuelto aún más compleja la defensa de sus intereses. El caso español pone en evidencia esta situación de forma clara. A raíz de la reducción de los créditos bancarios como consecuencia de la crisis financiera, el sector hotelero, altamente endeudado y con insuficiente liquidez, se tuvo que vincular más estrechamente con los fondos de inversión internacionales. A diferencia de lo que ocurría antes de la crisis, los acreedores se han vuelto mucho más vigilantes y estrictos con el cumplimiento de los objetivos acordados y, en caso de que el negocio no marche como estuviera previsto, su capacidad de intervención directa es también mucho mayor (Murray, 2015; Yrigoy, 2016, 2018). La experiencia de la cadena Hoteles NH, una de las mayores corporaciones en su rama en España, ilustra los efectos que esta creciente financiarización puede tener sobre el mismo trabajo. En 2013, aprovechando los cambios introducidos por la reforma laboral de 2012, la cadena despidió a unas quinientas personas en diferentes hoteles con la promesa de volverlas a contratar a través de procesos de externalización, lo cual suponía una disminución salarial de cerca de un 40%. El poder judicial dio la razón a la empresa tras la denuncia presentada por varios de los trabajadores afectados (Cañada, 2016). En realidad, más allá de aumentar las ganancias, con esta medida de devaluación laboral, lo que fundamentalmente pretendía la empresa era aliviar las tensiones con sus acreedores. Así, las medidas disciplinarias impuestas por los acreedores financieros a los deudores corporativos están siendo desplazadas cada vez más hacia el trabajo. En un contexto de fuerte endeudamiento y dependencia de los acreedores, bancos y fondos de inversión tratan de disciplinar a las corporaciones hoteleras para garantizar el retorno ampliado del capital. Así, llevar a cabo medidas de devaluación laboral, como la resaltada,

contribuye a mejorar la imagen de la empresa frente a posibles inversores, así como las ratios de rendimiento económico, que son fundamentales para poder acceder a financiamiento (Yrigoy & Cañada, 2019)

Otro de los cambios relevantes experimentados durante los últimos años tiene que ver con la aparición y consolidación de grandes tour-operadores y plataformas on-line de reservas, *Online Travel Agency* (OTA) que se posicionan estratégicamente en el negocio turístico por los volúmenes de reservas capaces de movilizar, o por el dominio de segmentos especializados. El incremento de gastos derivados de las comisiones al alza que imponen las OTA a los hoteles es fácil que se desplace hacia otras partidas de la cuenta de explotación y, entre ellas, una de las más importantes es la de personal.

Desde otra perspectiva, también hay que tener en cuenta que el crecimiento de la competencia global, por vías diversas, ha hecho que las empresas hoteleras desarrollen nuevas estrategias de márketing para atraer a más clientes y fidelizarlos. Esto ha hecho, por ejemplo, que se incrementaran las atenciones que se ofrecen en las habitaciones, como camas y colchones más grandes, edredones, mamparas en las duchas, cristaleras y espejos, cafeteras, planchas y tablas de planchar, albornoces o almohadas adicionales, *amenities*, jabones, objetos de bienvenida, entre otros. Todo esto ha incrementado las cargas de trabajo que tienen que hacer en especial las camareras de piso. Un estudio desarrollado en Montreal, en dos hoteles de cadenas internacionales, identifica con claridad estos procesos de intensificación del trabajo vinculados a las transformaciones descritas (Seifert & Messing, 2006).

Los nuevos negocios turísticos desarrollados en el marco de las economías de plataforma, a pesar de la ausencia de una investigación suficiente, no parece que estén ofreciendo un entorno laboral de mayor calidad, más bien al contrario. En el caso de las viviendas de uso turístico, por ejemplo, podemos identificar dos grandes tipos de problemas que empeoran la calidad del trabajo generado por esta nueva forma de alojamiento en comparación con las formas tradicionales. Una parte de esta oferta, minoritaria en la mayoría de ciudades, es ofrecida por personas que comparten parte o la totalidad de su única vivienda, en un nuevo modelo identificado como prosumidor (Gil, 2017). Lejos de los relatos de emprendedores exitosos, ávidos de nuevas experiencias y con ganas de compartir su vivienda y vida cotidiana con otras personas como ellos, la descripción de su cotidianidad está mucho más cercana a la precariedad vital y al desarrollo de nuevas formas de explotación (Gil, 2019). Por otra parte, el grueso de la gestión de las viviendas de uso turístico se está desarrollando bajo modelos tradicionales de relación laboral, pero con mayor nivel de precarización y escasa o nula presencia sindical. En este caso, en primer lugar, se identifica una destrucción global de empleo frente a modelos tradicionales de alojamiento. Si bien es cierto, que pueden crearse nuevos nichos de trabajo –especialmente en la gestión de reservas, atención al clientes, programación y finanzas–, predomina la desaparición de empleo. Por ejemplo, en la limpieza de habitaciones disminuye su carga global por cuanto habitualmente este servicio solo se ofrece al final de la estancia, a diferencia de lo que ocurre en los hoteles cuyo servicio es diario y por tanto con un mayor requerimiento de personal. En el caso de la ciudad de Barcelona, aunque los niveles salariales parecen ser equiparables a los del sector hotelero, una parte fundamental de las tareas asociadas a mantenimiento y

limpieza de las viviendas de uso turístico legales son asumidas con trabajo externalizado (Puig, 2018), que en muchos casos se desarrollan desde la economía sumergida (Cañada et al., 2019). En actividades de gestión y atención al cliente se identifica un uso desmesurado de personal en prácticas sin remuneración, en negro o con salarios por debajo de lo que marca el convenio de hostelería de referencia (Cañada et al., 2019). Pero, además de no generar empleo de mayor calidad, su creciente competencia al sector tradicional también puede derivar en una presión más para reducir costes laborales. Otros modelos de negocio, como los *free tours*, dominados por empresas que mantienen una relación con los guías como autónomo, pero cuyos ingresos proceden básicamente de las propinas que les dejan sus clientes (Leal & Medina, 2018), es una muestra clara del deterioro laboral que han propiciado estas nuevas formas de negocio.

Finalmente, el progresivo crecimiento del turismo urbano se ha traducido también en la consolidación de ciudades con un fuerte posicionamiento internacional, como podría ser el caso de Londres, París o Barcelona, por ejemplo. Esto produce un efecto llamada de personas procedentes de lugares con menores oportunidades de empleo dispuestas a trabajar en cualquier condición lo cual, a su vez, acentúa el deterioro de las condiciones de trabajo en este tipo de actividades en las que no se requiere un elevado coste de formación. Por otra parte, para personas jóvenes con un mayor nivel formativo, tener una experiencia laboral, acreditable en su currículum, en un lugar con una imagen internacional positiva en términos turísticos, supone una cualificación en su carrera profesional, que no necesariamente tiene por qué ser en la misma ciudad. Para ciertos estudiantes de clase media, regresar a sus países de origen con un máster y una experiencia laboral en determinadas ciudades, aunque durante sus prácticas sus salarios sean muy bajos o su capacitación real haya sido muy pobre, puede suponer posibilidades de mejora profesional. Si a esto se le suman las posibilidades de alargar una estancia con permiso de residencia bajo un contrato en prácticas, en el caso de no residentes en la Unión Europea, nos encontramos con una reserva de mano de obra permanentemente renovada. De una u otra forma, este posicionamiento en el mercado turístico global, refuerza las posibilidades de que las empresas tiendan a ofrecer malas condiciones salariales y de trabajo, porque tienen la capacidad de sustituir con creces a quien no lo acepte.

6. Más precariedad. ¿No hay alternativas?

El conjunto de transformaciones que se han producido en las empresas turísticas ha dado lugar a un progresivo proceso de precarización laboral, un “reverso de la flexibilidad laboral” (Recio, 2007: 274). Su efecto final en la salud de las personas que trabajan en este tipo de actividades es la mayor evidencia del deterioro en el trabajo turístico. Numerosas investigaciones, focalizadas en particular en el colectivo de camareras de piso, aportan suficiente evidencia científica para alertar de las graves consecuencias en la salud de los procesos de devaluación del trabajo en el turismo (Cañada, 2019).

¿Pero, es ésta la única forma en la que puede organizarse el trabajo turístico? ¿Es inevitable la precariedad? Ejemplos de otros lugares del mundo, como muestran diferentes estudios sobre la ciudad de Las Vegas, donde la organización sindical ha

logrado imponer mejores condiciones salariales en comparación con otras ciudades parecidas, en un contexto altamente competitivo a escala internacional, nos ayudan a afirmar que el trabajo en el turismo no siempre funciona bajo los mismos esquemas de precariedad (Gray, 2015; Waddoups, 2000, 2001, 2002).

En otros contextos, como Noruega, con una tradición de fuerte intervención pública en materia laboral y de protección social, sumado a un nivel de organización sindical muy destacado, ha permitido que incluso medidas de externalización en hoteles no tuvieran consecuencias tan negativas como las que se han descrito por ejemplo en España (Cañada, 2018). Así se defiende que el impacto de las políticas laborales depende de los contextos históricos y normativos en las que se aplican. Para el caso noruego, se ha podido describir que la contratación de personal externalizado se ha hecho bajo las mismas condiciones generales que el resto de personas contratadas en el sector, con convenios negociados con organizaciones sindicales en un ámbito territorial amplio (Dokka et al., 2015). No obstante, esto no ha evitado que la externalización tuviera como efecto incrementar la fragmentación y el riesgo dentro de una parte de las plantillas, especialmente la que está vinculada al trabajo de limpieza, con menor organización y fortaleza dentro de los sindicatos (Jordhus-Lier, 2015b). De esta experiencia contradictoria cabe resaltar cómo mayor organización y poder institucional pueden afectar los resultados de unos mismos procesos de flexibilización laboral.

La misma historia del sector hotelero en España muestra que no siempre las condiciones laborales han sido como las actuales, y que ha habido períodos que, a través de la organización y la lucha sindical, los trabajadores y las trabajadoras conquistaron derechos y mejoras significativas en sus empresas (Cañada, 2015; Galán, 1977). En realidad, las formas que adopta el trabajo dependen también de la capacidad social para incidir en cómo se organiza y qué límites se establecen a las pretensiones empresariales.

Referencias:

- AA.VV. (2017). *Jodidos turistas*. Valencia: Antipersona.
- Andriotis, K., & Vaughan, D. R. (2004). The tourism workforce and policy: Exploring the assumptions using Crete as the case study. *Current Issues in Tourism*, 7(1), 66-87.
- Aragón, J. (2012). *Las reformas laborales en España y su repercusión en materia de empleo*. Madrid: Fundación 1o de Mayo.
- Banyuls, J., & Recio, A. (2015). Gestión empresarial y dinámica laboral en España. *Ekonomiaz*, 87(1), 182-205.
- Banyuls, J., & Recio, A. (2017). Labour segmentation and precariousness in Spain: theories and evidence. In D. Grismshaw, C. Fagan, G. Hebson, & I. Tavora (Eds.), *Making work more equal. A new labour market segmentation approach* (pp. 129-149). Manchester: Manchester University Press.
- Baum, T. (1993). Human resource issues in tourism: an introduction. In T. Baum (ed.). *Human Resource Issues in International Tourism*. Oxford: Butterworth Heinemann.
- Benach, J. & Muntaner, C. (2010). *Empleo, trabajo y desigualdades en salud: una visión global*. Barcelona: Icaria Editorial.

- Bianchi, R. (2009). The 'Critical Turn' in Tourism Studies: A Radical Critique. *Tourism Geographies*, 11(4): 484-504.
- Blanco-Romero, A.; Blázquez-Salom, M.; Morell, M. (2018). Turismofobia como arma arrojadiza. *Ábaco. Revista de Cultura y Ciencias Sociales*, 4(98), 55-64.
- Blázquez, M., Cañada, E., Sud, A., & Murray, I. (2011). Sunny Bunker. Conflicts generated by the construction of tourist centres financed with transnational Spanish capital in the Caribbean and Central America. *Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, XV(368). Edición online: <http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-368.htm>
- Britton, S. G. (2006). Tourism, Capital, and Place: Towards a Critical Geography of Tourism. *Environment and Planning D: Society and Space*, 9(4), 451-478.
- Cano, E. (2004). Formas, percepciones y consecuencias de la precariedad. *Mientras Tanto*, 93, 67-81.
- Cañada, E. (2015). *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*. Barcelona: Icaria Editorial.
- Cañada, E. (2016). *Externalización del trabajo en hoteles. Impacto en los departamentos de pisos*. Barcelona: Alba Sud Editorial.
- Cañada, E. (2018). Too precarious to be inclusive? Hotel maid employment in Spain. *Tourism Geographies*, 20(4), 653-674.
- Cañada, E. (2019, en prensa). Retos de la prevención de riesgos psicosociales frente a las nuevas formas del trabajo: el caso concreto de la externalización de los servicios de las camareras de piso. In *Congreso Interuniversitario OIT sobre el futuro del Trabajo. Facultad de Ciencias del Trabajo, Sevilla, 7 y 8 de febrero de 2019*.
- Cañada, E.; Julià, M.; Benach, J. (2019). *Situació, característiques i efectes del treball en el sector turístic a la ciutat de Barcelona. Revisió, anàlisi i propostes d'un estudi exploratori*. Barcelona: GREDS-EMCONET - Barcelona Activa.
- Christin, E. (2018). *Mundo en venta. Crítica de una sinrazón turística*. Salamanca: Kadmos.
- Devine, F., Baum, T., Hearn, N., & Devine, A. (2007). Managing cultural diversity: opportunities and challenges for Northern Ireland hoteliers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(2), 120-132.
- Dokka, S., Knutsen, H. M., & Endresen, S. B. (2015). Outsourcing with a human face? Variegated workplace regimes in the Norwegian hotel industry. In D. Jordhus-lier & A. Underthun (Eds.). *A Hospitable World? Organizing work and workers in hotels and tourist resorts* (pp. 83-94). Abingdon: Routledge.
- Dyer, S., McDowell, L., & Batnitzky, A. (2010). The Impact of Migration on the Gendering of Service Work: The Case of a West London Hotel. *Gender, Work & Organization*, 17(16), 635-657.
- Galán, J.J., Martín, A., Ruíz, A. y Mandly, A. (1977). *Costa del Sol. Retrato de unos colonizados*. Madrid: Campo Abierto.
- Gil, J. (2017). Inequalities, limits and possibilities for the transformation of capital in the sharing economy. *Redes Com-Revista de Estudios para el Desarrollo Social de la Comunicación*, 15, 32-67.
- Gil, J. (2019). Redistribución económica y precariedad. El caso de los anfitriones de Airbnb. *Recerca. Revista de Pensament i Anàlisi*, 24(1), 92-113.
- Gray, M. (2015). Altering the landscape. Reassessing the role of the Culinary Union in Las Vegas's hospitality industry. In D. Jordhus-lier & A. Underthun (Eds.). A

- Hospitable World? Organizing work and workers in hotels and tourist resorts* (pp. 152-166). Abingdon: Routledge.
- Hadjimichalis, C. & Melissourgos, Y. (2013). Tourism and economic geography: a comment on the (still) missing link. En AAVV. *En l'espai-temps. Homenatge a Alícia Bauzá van Slingerlandt, geógrafa* (pp. 71-82). Palma: GIST (Universitat de les Illes Balears) and LUCID (Lund University).
- Hernández, E. (2018). *El tiempo pervertido. Derecha e izquierda en el siglo XXI*. Madrid: Ediciones Akal.
- Herod, A. (1997). Labor's spatial praxis and the geography of contract bargaining in the US east coast longshore industry, 1953-89. *Political Geography*, 16(2), 145-169.
- Huete, R., & Mantecón, A. (2018). El auge de la turismofobia ¿hipótesis de investigación o ruido ideológico? *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16(1), 9-19.
- Huete, R.; Brotons, M., & Sigüenza, M. C. (2016). La desigualdad entre mujeres y hombres en el sector hostelero español. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 25(1), 73-87.
- Ioannides, D., & Debbage, K. G. (Eds.). (1998). *The Economic Geography of the Tourist Industry. A supply-side analysis*. New York: Routledge.
- Jordan, F. (1997). An occupational hazard? Sex segregation in tourism employment. *Tourism Management*, 18(8), 525-534.
- Jordhus-Lier, D. (2015). Fragmentation revisited Flexibility, differentiation and solidarity in hotels. In D. Jordhus-lier & A. Underthun (Eds.). *A Hospitable World? Organizing work and workers in hotels and tourist resorts* (pp. 48-57). Abingdon: Routledge.
- Jordhus-Lier, D. (2015b). Extinguishing fires. Coping with outsourcing in Norwegian hotel workplaces. In D. Jordhus-lier & A. Underthun (Eds.). *A Hospitable World? Organizing work and workers in hotels and tourist resorts* (pp. 124-137). Abingdon: Routledge.
- Jordhus-Lier, D. & Underthun, A. (2014). *A Hospitable World? Organising Work and Workers in Hotels and Tourist Resorts*. Abingdon: Routledge.
- Keyser, H. (2002). *Tourism Development*. Oxford: Oxford University Press.
- Knox, A. (2010). 'Lost in translation': an analysis of temporary work agency employment in hotels. *Work, Employment and Society*, 24(3), 449-467.
- Leal, M. del P., & Medina, F. X. (2018). Turismo y economía colaborativa: el caso de los recorridos gratuitos a pie en Barcelona. *Cuadernos de Turismo*, 41, 323-341.
- Lewchuk, W., Clarke, M., & De Wolff, A. (2008). Working without commitments: Precarious employment and health. *Work, Employment and Society*, 22(3), 387-406.
- Lewchuk, W., Wolff, A. de, King, A., & Polanyi, M. (2003). From job strain to employment strain: health effects of precarious employment. *Just Labour*, 3, 23-35.
- McCann, D., & Fudge, J. (2017). Formas inaceptables de trabajo. Un modelo multidimensional. *Revista Internacional del Trabajo*, 136(2), 147-187.
- Milano, C. (2018). Overtourism, malestar social y turismofobia. Un debate controvertido. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 18(3), 551-564.
- Morell, M. (2018). Urban tourism via dispossession of oeuvres. Labor as a common denominator. *Focaal - Journal of Global and Historical Anthropology*, 82, 35-48.
- Moreno, D. & Cañada, E. (2018). *Dimensiones de género en el trabajo turístico*. Barcelona: Alba Sud Editorial, Colección Informes en Contraste, 4.
- Mosedale, J. (ed.) (2011). *Political Economy of Tourism. A Critical Perspective*. London: Routledge.

- Mosedale, J. (ed.) (2016). *Neoliberalism and the Political Economy of Tourism*. London: Routledge.
- Murray, I. (2012). *Geografies del capitalisme balear: poder, metabolisme socioeconòmic i petjada ecològica d'una superpotència turística*. Universitat de les Illes Balears. Departament de Ciències de la Terra. Tesi doctoral.
- Murray, I. (2015). *Capitalismo y turismo en España. Del "milagro económico" a la "gran crisis"*. Barcelona: Alba Sud Editorial.
- Obadić, A., & Marić, I. (2009). The significance of tourism as an employment generator of female labour force. *Ekonomika Praksis DBK GOD*, XVIII, 93-114.
- OIT (1999). *Memoria del Director General: Trabajo decente*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- OIT. (2017). *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- OMT (2014). *Measuring Employment in the Tourism Industries: Guide with Best Practices*. Madrid: Organización Mundial del Turismo (OMT).
- Puig, M. (2018). *Impacte laboral dels habitatges d'ús turístic (HUTs) legals a Barcelona*. Barcelona: APARTUR.
- Quinlan, M., & Bohle, P. (2004). Contingent work and occupational safety. In J. Barling & M. Frone (Eds.). *The Psychology of Workplace Safety* (pp. 81-105). Washington DC: American Psychological Association.
- Recio, A. (2007). Precariedad laboral: reversión de los derechos sociales y transformación de la clase trabajadora. *Sociedad y Utopía. Revista de Ciencias Sociales*, (29), 273-291.
- Scheyvens, R., & Biddulph, R. (2018). Inclusive tourism development. *Tourism Geographies*, 20(4), 589-609.
- Seifert, A. M., & Messing, K. (2006). Cleaning up after globalization: An ergonomic analysis of work activity of hotel cleaners. *Antipode*, 38(3), 557-578.
- Sigüenza, M. C.; Brotons, M., & Huete, R. (2013). The evolution of gender inequality in tourism employment in Spain. *ROTUR, Revista de Ocio y Turismo*, 6, 182-200.
- Underthun, A. (2015). Stretching liminal spaces of work? Temporality, displacement and precariousness among transient hotel workers. In D. Jordhus-lier & A. Underthun (Eds.). *A Hospitable World? Organizing work and workers in hotels and tourist resorts* (pp. 40-47). Abingdon: Routledge.
- Underthun, A., & Jordhus-Lier, D. C. (2017). Liminality at work in Norwegian hotels. *Tourism Geographies*, 20(1), 11-28.
- Waddoups, J. C. (2000). Unions and wages in Nevada's hotel-casino industry. *Journal of Labor Research*, 21(2), 345-361.
- Waddoups, J. C. (2001). Unionism and poverty-level wages in the service sector: the case of Nevada's hotel-casino industry. *Applied Economics Letters*, 8(3), 163-167.
- Waddoups, J.C. 2002. Wages in Las Vegas and Reno: How Much Difference Do Unions Make in the Hotel, Gaming, and Recreation Industry? *Gaming Research & Review Journal*, 6(1), 7-21.
- WTO (1997). *International tourism: a global perspective*. Madrid: World Tourism Organization.
- Yrigoy, I. (2016). Financialization of hotel corporations in Spain. *Tourism Geographies*, 18(4), 399-421.

- Yrigoy, I. (2018). Transforming non-performing loans into re-performing loans: Hotel assets as a post-crisis rentier frontier in Spain. *Geoforum*, 97, 169-176.
- Yrigoy, I., & Cañada, E. (2019). Fixing creditor-debtors' tensions through labor devaluation. Insights from the Spanish hotel market. *Geoforum*, 98, 180-188.
- Zampoukos, K., & Ioannides, D. (2011). The tourism labour conundrum: agenda for new research in the geography of hospitality workers. *Hospitality & Society*, 1(1), 25-45.
- Zampoukos, K., & Ioannides, D. (2015). Making difference within the hotel. Labour mobility and the internationalisation of reproductive work. In D. Jordhus-lier & A. Underthun (Eds.). *A Hospitable World? Organizing work and workers in hotels and tourist resorts* (pp. 28-37). Abingdon: Routledge.
- Zamudio, M., & Michael I., L. (2008). Bad Attitudes and Good Soldiers: Soft Skills as a Code for Tractability in the Hiring of Immigrant Latina/os over Native Blacks in the Hotel Industry. *Social Problems*, 55(4), 573-589.

Texto 5: El trabajo de las camareras de piso: un estado de la cuestión

Cañada, E. (2019). El trabajo de las camareras de piso: un estado de la cuestión. *Papers de Turisme*, 62, 67-84. ISSN: 2255-1638.

Disponible en:

<http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/view/514>

Resumen: Este artículo tiene como objetivo realizar un estado de la cuestión de la investigación en el ámbito de las ciencias sociales y médicas sobre el trabajo de las camareras de piso desde una perspectiva internacional. A través de una revisión sistemática de la literatura científica sobre este colectivo se han seleccionado 45 artículos o capítulos de libro realizados en países del Norte Global que no fueran de España. A partir de ellos se analizan una serie de temas que tienen un especial protagonismo en el análisis de estas trabajadoras: a) composición y concepción de su trabajo; b) procesos de segmentación; c) intensificación del trabajo; d) salud laboral; e) acoso sexual y f) organización sindical.

Palabras clave: camareras de piso, hoteles, revisión bibliográfica, trabajo, turismo

1. Introducción

Durante los últimos cinco años, el colectivo laboral de las camareras de piso, trabajadoras dedicadas a la limpieza de habitaciones de hotel, ha adquirido una inusitada visibilidad en España. Se trata de un colectivo feminizado con una alta presencia de inmigrantes procedentes de países del Sur Global y cuyo trabajo ha sido considerado siempre especialmente duro. La vertebración de este colectivo en forma de movimiento plural a través de sindicatos y la creación de nuevas asociaciones autónomas identificadas como “kellys” ha hecho que su lucha incidiera en el debate político. Sus reivindicaciones de poner fin a la externalización de los departamentos de pisos, regularizar las cargas de trabajo, poder jubilarse anticipadamente, ampliar el catálogo de enfermedades profesionales, luchar contra el fraude y los abusos patronales y, finalmente, su reconocimiento como colectivo, son ahora ampliamente conocidas (Cañada, 2018a).

En el caso español, contamos con diferentes estudios que nos permiten reseguir la trayectoria de este colectivo a lo largo de la historia reciente. En 1977, el antropólogo Antonio Mandly y un grupo de trabajadoras y trabajadores vinculados al sindicato anarquista CNT realizaron un análisis pionero sobre la organización del trabajo de los hoteles de la Costa del Sol (Galán et al., 1977). Su voluntad sobrepasaba la mera intención analítica, su interés se fundamentaba en la esperanza de que estos equipamientos pudieran ser ocupados y gestionados directamente por su personal. Su obra detallaba con enorme precisión las condiciones laborales y tareas realizadas en cada departamento, incluyendo el de pisos. Eran los años del boom del turismo y de la emigración desde las zonas del interior de España hacia la costa, lo cual conformaba, en torno a los hoteles, una clase trabajadora muy joven. Aunque su trabajo era duro,

gracias a él trataba de escapar de la pobreza y el conservadurismo moral que predominaba en muchos de los pueblos de los que procedían. Eran tiempos también de lucha social y sindical por recuperar la democracia y los derechos laborales.

Años más tarde, en 2006, en plena etapa de crecimiento económico en España, Mari Luz Castellanos y Andrés Pedreño publicaron un libro fundamental para entender el trabajo en los hoteles durante esos años de bonanza económica. En esa época fueron muchas las camareras de piso españolas que decidieron abandonar el sector y buscar empleo en actividades menos duras. Así, en los años previos a la crisis, los departamentos de pisos empezaron a llenarse de trabajadoras procedentes de otros países. También hubo quienes aprovecharon la elevada demanda de empleo para cambiar con facilidad de lugar de trabajo. A pesar del crecimiento económico, y en especial de las llegadas de turistas, el trabajo en los hoteles y en los departamentos de piso continuó siendo igualmente duro y penoso.

Ya en plena crisis, en 2010, Daniel Albarracín realizó un estudio sobre la situación de las camareras de piso a partir de una encuesta elaborada por el sindicato CCOO y en cuyo análisis colaboró después Mari Luz Castellanos (Albarracín, 2010; Albarracín & Castellanos, 2013). Su análisis ponía en evidencia un contexto social y laboral de creciente deterioro. Las camareras de piso, especialmente las de origen español, habían empezado a envejecer. Aunque sus condiciones de ocupación habían empeorado, el miedo al desempleo hacía que se asumieran los incrementos en las cargas de trabajo que se produjeron en esos momentos. Se había cerrado también la posibilidad de moverse hacia otros sectores de actividad por el contexto de desempleo masivo, a la vez que disminuyó radicalmente su capacidad de negociación individual o colectiva con las empresas. La presión era aún mayor por cuanto su salario, que antes podía ser complementario en la economía familiar, en ese momento pasaba a ser el único ingreso en muchos hogares. En su análisis se visualizaban también signos de malestar, y hasta cierto punto desafección, por parte de este colectivo con respecto a los sindicatos mayoritarios en el sector.

Pocos años después, entre 2015 y 2019, mi propio trabajo identifica, en un primer momento, la percepción que tienen muchas camareras de piso, en especial trabajadoras de mediana edad que llevan muchos años en el sector, de sentirse atrapadas y sin posibilidades de salida. Esta degradación se caracteriza por una progresiva pérdida de contratos fijos y fijos discontinuos y un aumento de las formas atípicas de empleo, temporal, a tiempo parcial y, sobre todo, externalizado. La reforma laboral de 2012 acentuó enormemente este deterioro en las condiciones de empleo. También se detectó un incremento enorme de las cargas de trabajo. La consecuencia de todo ello es la pérdida de profesionalidad, la extensión del miedo y una fuerte afectación en la salud de esas trabajadoras, tanto física como psíquica, lo cual las lleva a un aumento significativo en el consumo y dependencia de fármacos para poder soportar el trabajo cotidiano (Cañada, 2015, 2016, 2018b; Garí & Cañada, 2019). En un segundo momento, que hemos calificado como el de la “rebelión de las Kellys”, se muestra cómo la angustia, la falta de reconocimiento y la rabia acumulada llevan a que cuando aparece una ventana de oportunidad, a partir de una campaña sindical internacional que es ampliamente desbordada, cientos de mujeres en toda la geografía española empiezan

a organizarse de forma autónoma en distintas asociaciones de “kellys” o a tomar mayor protagonismo en sus sindicatos (Cañada, 2018a).

La historia de las camareras de piso en España ha sido singular en esta última etapa de organización, movilización social y visibilidad pública, sin embargo, las características de su trabajo y condiciones laborales no parecen diferir demasiado de lo que ha ocurrido en otros países con un desarrollo turístico similar. Para la comprensión de estas dinámicas particulares requerimos un mayor conocimiento comparado de lo que ha ocurrido en otros lugares.

2. Objetivos y metodología

Este artículo tiene como objetivo realizar un estado de la cuestión de la investigación en el ámbito de las ciencias sociales y médicas sobre el trabajo de las camareras de piso desde una perspectiva internacional. De este modo, se identificarán los principales temas analizados y los consensos que pueden derivarse del conocimiento actual. De forma secundaria, también se pretende dar a conocer los principales estudios sobre el trabajo de las camareras de piso con el fin de estimular nuevas investigaciones en el ámbito del trabajo turístico vinculado con el análisis de los procesos de precarización (Cañada, 2019).

Para elaborar el estudio se ha realizado una revisión sistemática de la literatura científica sobre el trabajo de las camareras de piso. En la estrategia de identificación se han empleado los términos de búsqueda “camareras de piso”, “condiciones de trabajo” y “salud” (“housekeeper” OR “room attendant” OR “room cleaner” OR “maid” AND “working conditions” OR “work” AND “health”) en las bases de datos SCOPUS y Web of Science en el ámbito de las ciencias sociales y médicas. La selección se ha acotado a artículos y capítulos de libro de carácter científico que estuvieran centrados en países del Norte Global y en las siguientes cuestiones: composición de la fuerza de trabajo, condiciones de empleo, condiciones de trabajo, relaciones laborales, salud laboral. En una segunda etapa, a partir de los artículos seleccionados, se ha revisado de forma manual en sus respectivas bibliografías para incorporar nuevos estudios anteriormente no encontrados. De este modo, el estado de la cuestión sobre la literatura científica disponible sobre el trabajo específico de las camareras de piso se ha elaborado a partir de una selección final de 45 artículos o capítulos de libro.

3. Resultados

La revisión de la literatura científica sobre el trabajo en el turismo, según la clasificación propuesta por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2017), pone de manifiesto que hay un claro predominio de los análisis en hoteles en comparación con otras actividades turísticas. Esto supone que aún se mantenga lo que Thomas Baum calificó en 1993 como *hospitality-bias*, esto es, un sesgo hacia el sector hotelero. A pesar del tiempo transcurrido, la revisión de la literatura académica reciente no muestra signos de cambio. A su vez, dentro de los hoteles, el departamento de pisos es, con diferencia, el más analizado, en comparación con otros departamentos como alimentos y bebidas o recepción.

La razón de esta mayor atención de la investigación social y médica hacia las camareras de pisos puede obedecer a múltiples razones. El acercamiento desde las ciencias sociales hacia este colectivo no obedece únicamente al interés por el trabajo en el turismo, si no que algunas de sus características lo hacen objeto de investigación privilegiado desde múltiples campos y enfoques teóricos. El hecho de tratarse de un colectivo laboral numéricamente importante, altamente feminizado, con fuerte presencia de trabajadoras de origen inmigrante y con salarios bajos, lo ha hecho atractivo desde múltiples perspectivas. Por otra parte, el hecho que sea una parte importante de las plantillas en los hoteles, con tradicionalmente menor fuerza sindical –motivada por su propia composición y las dificultades de muchos sindicatos de asumir internamente posiciones más igualitarias– ha favorecido que se convirtieran en blanco priorizado por las empresas para reducir costes e imponer medidas de flexibilización. Esto ha deteriorado aún más sus condiciones laborales, lo cual también ha llamado la atención de la investigación social. Finalmente, también es posible destacar que gran parte de los estudios disponibles centran su atención en los problemas de salud, y esto puede obedecer también a múltiples razones. Por una parte, el deterioro de las condiciones laborales tiene un efecto directo en la salud y esto en sí mismo es especialmente relevante, en especial como muestra de los efectos de los procesos de precarización laboral. Además, supone un espacio de disputa entre las propias trabajadoras y sus sindicatos con las mutuas empresariales, por lo que mejorar en el conocimiento de la incidencia del trabajo en su salud se ha convertido en un asunto estratégico.

Los principales temas que podemos destacar en esta revisión sistemática sobre el trabajo de las camareras de pisos son los siguientes: a) composición y concepción de su trabajo; b) procesos de segmentación; c) intensificación del trabajo; d) salud laboral; e) acoso sexual y f) organización sindical.

3.1. Quiénes son y cómo son valoradas las camareras de piso

Las camareras de piso son fundamentalmente mujeres. Así lo destacan la gran mayoría de artículos analizados o lo dan por supuesto. Las habilidades adquiridas por las mujeres a través de su socialización en un determinado rol de género son aprovechadas por los empresarios para contratar de forma prioritaria a mujeres en tareas de limpieza y cuidados (Hunter & Watson, 2006). Esto tiene que ver con los procesos de segregación horizontal a través de los cuales se asocian determinados empleos con las mujeres en el marco de una división sexual del trabajo fundamentada en el patriarcado (Hartmann, 1994). Su trabajo está marcado por estereotipos de género que asocian a las mujeres a trabajos de cuidados también en la esfera del mercado laboral. Esto genera barreras socioculturales, “suelo pegajoso”, que hacen que las mujeres estén sobre representadas en empleos precarios. Mediante la naturalización de estas desigualdades sociales, junto a la elevada disponibilidad de trabajadoras, los empresarios pueden mantener costes laborales bajos y flexibilizar su fuerza de trabajo (Moreno & Cañada, 2018). De hecho, el trabajo de las camareras de piso se encuadra de forma muy amplia en la categoría de empleos de bajos salarios (Dutton, et al., 2008) y en los que los problemas para cobrar lo que corresponde correctamente no son extraños (Onsøyen et al., 2009).

Desde otras perspectivas, hay quien, más bien, ha visto en la extensión de formas atípicas de empleo, predominantes entre las mujeres en el turismo, como una oportunidad que brinda este sector para que éstas puedan acceder a un empleo remunerado sin tener que desatender sus responsabilidades de cuidados (OMT, 2014). Por tanto, las valoraciones sobre su calidad cabría matizarlas tomando en cuenta no un “ideal oculto” sino la realidad existente (Andriotis & Vaughan, 2004).

La composición interna del colectivo de camareras de piso parece haber evolucionado a lo largo del tiempo, con un protagonismo creciente de las trabajadoras de origen inmigrante. Si bien inicialmente la mayoría de camareras de piso eran del mismo país y, por ejemplo, podían proceder de la migración interna como en el caso español (Galán, 1977), o de la propia área, como en el caso de Cardiff, en el sur de Gales (Hunter & Watson, 2006), progresivamente, y en paralelo a la globalización económica, los departamentos de pisos han concentrado un mayor número de trabajadoras de origen inmigrante de países del Sur Global. Este es el caso descrito, por ejemplo, en el estudio de un gran hotel en Toronto, donde las camareras de piso son mayoritariamente mujeres inmigrantes extranjeras, de tal modo que el departamento está segmentado por razones de género y raza (Liladrie, 2010).

Históricamente, el trabajo de las camareras de piso ha sido desvalorizado, a pesar de la importancia central que tienen para el funcionamiento de los hoteles. Socialmente ha sido considerado un trabajo sucio, invisible, servil y descalificado (Hunter & Watson, 2006). Sin embargo, estudios basados en entrevistas a las propias camareras de piso muestran que, a pesar de considerarlo como un trabajo “duro”, “agotador”, “mal pagado”, “repetitivo” y “pesado”, tienen una percepción positiva de su profesión, con la que manifiestan compromiso, además de rechazar visiones peyorativas o estigmatizadoras (Hunter & Watson, 2006). Esta apreciación también se ha puesto de manifiesto con la identificación de malestar por no poder hacer bien su trabajo a causa de la precarización de sus condiciones laborales (Cañada, 2015) o por la consideración de que el departamento de pisos desarrolla un trabajo de mayor calidad que otras áreas del hotel (George & Hancer, 2008).

Siguiendo pautas similares a la mayoría de economías post-industriales, el trabajo en el sector servicios más precario, con menor atractivo y menor remuneración se concentra en personas de origen inmigrante. El estatus migratorio es usado por parte del empresariado de un modo parecido al género, lo cual agrega una capa más en los procesos de discriminación y segmentación del personal de los hoteles. Desde una perspectiva interseccional, etnicidad, género, clase, edad y estatus migratorio, se entrecruzan para organizar las oportunidades de trabajo consideradas más apropiadas para cada colectivo. La distribución del personal en el hotel se realiza de manera diferenciada según requerimientos de cómo ha sido concebido el trabajo en cada departamento, así como las imágenes construidas a través de la naturalización de habilidades y determinados estereotipos según nacionalidades (Dyer, McDowell & Batnitzky, 2010).

3.2. Dinámicas de segmentación

En la medida que ha aumentado el flujo de trabajadoras inmigrantes procedentes del Sur Global, los departamentos de pisos se han vuelto étnicamente más plurales y

complejos. No obstante, esta composición es multidimensional y puede implicar varios factores además del origen nacional, como puede ser la antigüedad, el nivel educativo o la vinculación contractual. Una de las cuestiones que puede destacarse en una parte de los estudios revisados es la preocupación por los procesos de segmentación laboral dentro del colectivo de las camareras de piso, como consecuencia de las políticas de flexibilización del trabajo, que pasa a ser considerado únicamente como un coste variable (Soltani & Wilkinson, 2010). Destacamos tres de estas investigaciones.

Un estudio desarrollado en Londres, Reino Unido, documenta cómo los hoteleros recurren cada vez más a las agencias de trabajo temporal como un mecanismo para reducir costes salariales de forma permanente, y no como se había hecho de forma tradicional con el objetivo de cubrir a corto plazo déficits de mano de obra por ausencias puntuales, bajas por enfermedad o vacaciones, lo que les ofrecería cierta flexibilidad numérica (Evans et al., 2007). Algunas empresas hoteleras estarían cubriendo vacantes permanentes a través agencias de trabajo temporal, aplicando un proceso de externalización sigiloso (*subcontracting by stealth*). De esta manera los hoteles ahorrarían costes laborales, transfiriendo sus obligaciones a las agencias y éstas, a su vez, a sus trabajadores. Este proceso estaría implicando una segmentación entre personas directamente contratadas por el hotel y aquellas que lo están por agencia, en condiciones claramente diferenciadas: salarios más bajos; mayor carga laboral; acceso restringido a beneficios sociales, como días de vacaciones pagadas o baja por enfermedad. Además, este panorama se vería agravado por la dificultad de los sindicatos de poder penetrar en estructuras segmentadas.

Otro artículo analiza el papel de las agencias de empleo temporales en el funcionamiento de los hoteles en Sídney, Australia, las razones de las empresas para usarlas, qué peso tienen en su estrategia de personal y qué consecuencias tienen en sus empleados (Knox, 2010). Los resultados de la investigación indican que los hoteles son cada vez más dependientes de las agencias de trabajo temporal, que se han convertido en un recurso habitual en las estrategias de empleo en este sector. Para los responsables de los hoteles este tipo de agencias les ayudan a mejorar su flexibilidad numérica, eliminar costes de contratación, selección, capacitación y reducir gastos por compensaciones diversas. El empleo basado en las agencias de trabajo temporal en lugar de actuar como un "trampolín" hacia un empleo más seguro, se ha convertido en un dispositivo que perpetúa una ocupación marginal en el mercado de trabajo. La mayoría de estas trabajadoras queda a menudo atrapada, y es incapaz de progresar profesionalmente. Tanto los hoteles como las mismas agencias parecen dispuestas a aprovechar esta situación favorable que han conseguido.

Finalmente, otra investigación llevada a cabo en un hotel de una gran cadena internacional en Francia durante una huelga del personal subcontratado entre 2001 y 2002, analiza las desigualdades y divisiones que se producen entre las camareras de piso según estén contratadas directamente por el hotel o subcontratadas (Puech, 2007). Su autora argumenta que el trabajo a tiempo parcial y la subcontratación responden al objetivo de las empresas de flexibilizar el trabajo para adaptarse al mercado mediante la racionalización del trabajo y la reducción de costes de producción. Los resultados de la investigación muestran que, si bien no se produce una división según el sexo en

relación a la contratación a tiempo parcial o la subcontratación, sí que se agudizan las divisiones entre trabajadoras estables y aquellas que están subcontratadas.

En un contexto de mayor flexibilidad del trabajo, inseguridad económica y diferencias en las formas de contratación, esta mayor segmentación podría haber fomentado un incremento de las rivalidades y conflictos que disminuyan la solidaridad, a la vez que han disminuido las capacidades de defensa colectivas por parte de las camareras de piso, que parece ser uno de los colectivos más afectados por estas dinámicas de segmentación.

3.3. Procesos de intensificación del trabajo

Diversas investigaciones han identificado que uno de los problemas más graves a los que se enfrentan las camareras de piso tienen que ver con la intensificación de su trabajo, a través de una mayor demanda en términos de cantidad y ritmo. En un contexto de competencia global creciente, los hoteles han puesto en marcha distintas estrategias que han acabado intensificando el trabajo por múltiples vías. Un estudio desarrollado en Montreal, Canadá, en dos hoteles de cadenas internacionales, disecciona algunos de los procesos que han provocado esta intensificación del trabajo en los departamentos de pisos (Seifert & Messing, 2006):

- Los intentos de reducir la estacionalidad, sumado a una estrategia de contratación que trata de adaptarse a las oscilaciones de la ocupación, han hecho que la limpieza de fondo de los hoteles, que se realizaba tradicionalmente en temporada baja, ahora tenga que hacerse como parte de las actividades regulares, lo cual supone más carga de trabajo diaria durante el tiempo que estén contratadas.
- Los intentos captar más clientela a través de incentivos para grupos ha aumentado el número de salidas al mismo tiempo, lo que concentra las demandas de trabajo en determinados momentos.
- La externalización de las lavanderías ha provocado distorsiones en el trabajo de las camareras de piso. Por ejemplo, si la ropa no llega a tiempo cuando la trabajadora está haciendo una habitación, se verá obligada a volver. Una menor atención sobre el estado de la ropa provoca que esta esté en peores condiciones, lo cual hace que las camareras de piso tengan que estar más pendientes de su estado.
- Nuevas estrategias de márketing han buscado atraer a más clientes y fidelizarlos. Esto ha supuesto que se incrementaran las atenciones que se ofrecen en las habitaciones, como camas y colchones más grandes, edredones, mamparas en las duchas, cristaleras y espejos, cafeteras, planchas y tablas de planchar, albornoces o almohadas adicionales, *amenities*, jabones, objetos de bienvenida, entre otros. Todo esto ha incrementado las cargas y el esfuerzo que tienen que hacer en la limpieza de habitaciones.

Esta estrategia de ofrecer servicios de mayor calidad para atraer y fidelizar una clientela de mayor poder adquisitivo, así como su efecto en las cargas de trabajo de las camareras

de piso, también ha sido descrita en términos similares en otro estudio en un gran hotel de Toronto, Canadá (Liladrie, 2010).

Por su parte, Evans et al. (2007) identificaron cómo los procesos de subcontratación y, por tanto, de mayor vulnerabilidad de las trabajadoras, suponían un incremento de las cargas laborales, principalmente por el hecho de que al cobrar por habitación limpiada éstas tendían a aumentar su rendimiento para poder recibir una mayor retribución. Del mismo modo, camareras de piso de 12 hoteles de 3 y 4 estrellas en Cardiff, Reino Unido, encuestadas, reconocían que uno de los principales problemas laborales era tener que trabajar rápido y mantener los niveles de calidad, lo cual frecuentemente podía dar lugar a situaciones de tensión entre los departamentos de pisos y el de recepción (Hunter & Watson, 2006). Otro estudio realizado en Noruega señala que entre los problemas laborales remarcados por las camareras de piso sobresale la presión del tiempo y tener que hacer el trabajo bajo una supervisión estrecha y negativa, no poderse involucrar en la toma de decisiones relevantes, además de sentirse infravaloradas (Onsøyen et al., 2009).

A pesar de esta intensificación del trabajo, Seifert y Messing (2006) describen que las camareras de piso tratan de hacer todo lo que se les asigna, ya sea por orgullo o por miedo a represalias. Esto ha dado lugar a estrategias distintas: tratar de avanzar trabajo cuando las camareras de piso están estables en una misma planta y tienen ciertas condiciones de estabilidad o ayudarse unas a otras. No obstante, la reacción principal es trabajar más deprisa y evitar los descansos para poder avanzar.

Una de las consecuencias de esta sobrecarga de trabajo es que muchos hoteles trasladen la responsabilidad a las trabajadoras y las fuercen a terminar las tareas asignadas, aunque su jornada laboral haya acabado. Esto se traduce en una gran imprevisibilidad en las horas de salida, lo cual provoca que las tensiones y conflictos por la dificultad de conciliar trabajo y vida personal sean comunes. Un estudio realizado por Sarah Dyer, Linda McDowell y Adina Batnitzky (2011) en Londres identifica que si bien trabajadoras inmigrantes con trabajos cualificados, como enfermeras o cargos directivos, con formas de organización del trabajo estables y políticas de empresa favorables a la familia, han podido compartir con sus parejas tareas de cuidado, en cambio las trabajadoras de bajos salarios, camareras de piso entre ellas, han tenido que desarrollar otras estrategias. La forma más habitual ha sido delegar tareas de cuidado dentro de estructuras familiares extensas, combinado con períodos de retirada del mercado laboral, o mantener a sus hijos en el país de origen a cargo de otros familiares.

3.4. Salud laboral

En la investigación sobre salud laboral en el turismo y, en particular, en el sector hotelero, el colectivo de las camareras de piso ha sido con diferencia el que más atención ha recibido. Numerosos estudios han podido evidenciar una incidencia significativa de varios problemas de salud que padecen estas trabajadoras. Se trata de cuestiones como: lesiones por accidentes laborales (Buchanan et al., 2010; Liladrie, 2010); dolores de hombro (Burgel et al., 2010), espalda y nuca (Krause et al., 2002, 2005), y, de forma más amplia, dolor generalizado (Scherzer et al., 2005; Premji &

Krause, 2010), así como trastornos músculo-esqueléticos (Frumin & Krause, 2006; Hsieh, 2013, 2014, 2015); enfermedades y alergias dermatológicas, respiratorias e infecciones (Hsieh et al., 2013, 2014, 2015; Hunter & Watson, 2006); trastornos de sueño, fatiga y alteraciones en la alimentación (Bohle, 2004); hipertensión (Feaster, M., & Krause, 2018; Krause & Arias, 2015, Sanon, 2013, 2014; Sanon & Tsai, 2014); estrés y otros trastornos psicológicos (Hsieh et al., 2014, 2015; Lo & Lamm, 2005), incluyendo la depresión (Shani & Pizam, 2009), que podrían dar lugar a elevados niveles de abandono del empleo (Chiang & Liu, 2017); mayor incidencia de hábito de fumar (Rugulies et al., 2008); y problemas en el estado general de salud (Liladrie, 2010; Krause et al., 2010). También se ha descrito cómo, a medida que se incrementa su edad, el estado general de salud de las camareras de piso empeora (Liladrie, 2010).

No todos los estudios determinan las causas que dan lugar este tipo de incidencia. Sin embargo, en la literatura científica se han podido describir diferentes tipos de factores de riesgo de carácter organizativo que pueden actuar de forma interrelacionada. Se han podido asociar a sobrecargas de trabajo rutinarias, repetición de movimientos, sobreesfuerzos como empujar carros muy pesados o mover muebles (Frumin & Krause, 2006; Krause et al., 2002, 2005, 2010; Hunter & Watson, 2006); exposición y contacto con productos y utensilios de limpieza, y también materiales de residuos diversos, que pueden causar enfermedades o infecciones, así como la falta de dichos utensilios de limpieza y equipos de protección, o un uso deficiente (Hsieh et al., 2013, 2014, 2015, 2017; Hunter & Watson, 2006); condiciones de empleo precarias, en particular entre trabajadoras ocasionales, por encima de las que tienen un contrato a tiempo completo con más regularidad, lo que dificultaría la conciliación con la vida personal debido a la irregularidad de sus jornadas, en ocasiones muy largas, con baja previsibilidad y capacidad de control sobre su trabajo (Bohle, 2004); malas condiciones de trabajo, bajos salarios y empleo temporal, acompañada de baja presencia sindical, que aumentaría las situaciones de estrés (Lo & Lamm, 2005); situaciones de intensificación de la carga laboral asociada a determinadas formas de contratación precaria y trabajo a destajo (con remuneración por habitación limpiada), lo cual provoca la necesidad de acelerar los ritmos de trabajo y descuidar medidas de prevención (Oxenbridge & Moensted, 2011); situaciones maltrato por parte de sus superiores que genera un mayor estrés (Hsieh, 2015); condiciones de mayor vulnerabilidad por parte de la mayoría de trabajadoras dedicadas a este trabajo, vinculadas a su estatus socioeconómico, condición migratoria, barreras idiomáticas y falta de acceso a servicios de salud, lo cual las hace estar expuestas a situaciones de riesgo y con menos capacidades de protección (Hsieh et al., 2015; Liladrie, 2010); condiciones de tensión por la forma en la que se realiza el trabajo que llevan a una mayor extensión de la dependencia del hábito de fumar (Rugulies et al., 2008).

Algunos de estos estudios han empleado distintos modelos teóricos sobre la relación entre condiciones de trabajo y salud, que ponen el foco de atención en los factores de riesgo psicosocial en la generación de estrés y que pueden ser generadores del desarrollo de enfermedades y trastornos de salud (Garí & Cañada, 2019). El modelo “esfuerzo-recompensa” analiza el desequilibrio entre el trabajo realizado y las recompensas obtenidas, como salario, posibilidades de promoción, seguridad en el empleo o reconocimiento (Siegrist, 1996). Por su parte, el modelo “demanda-control-

apoyo” pone el acento en la interacción entre las demandas de trabajo (cantidad, dureza, ritmo, exigencias) con la capacidad de controlarlo o poder tomar decisiones, y el apoyo, es decir, el soporte socio-emocional e instrumental del que se puede disponer al realizar el trabajo (Karasek, 1979; Jonhson y Hall 1988; Karasek y Theorell, 1990).

Por ejemplo, Barbara Burgel et al. (2010) usaron el modelo desequilibrio “esfuerzo-recompensa” para evaluar si determinados dolores y trastornos músculo-esqueléticos que sufrían de forma frecuente las camareras de piso en cinco hoteles de Las Vegas, Estados Unidos, se podían asociar de forma determinante a la tensión laboral. Los resultados de una encuesta a 1.276 trabajadoras mostraron esta relación causal. Por su parte, Krause, Rugulies y Maslach (2010) analizaron el vínculo entre un desequilibrio esfuerzo-recompensa y salud autopercebida en relación al dolor corporal y el estado general de salud. También aquí se encontraron asociaciones significativas. En el caso de Ariza-Montes, et al. (2018) usaron el modelo “demanda-control-apoyo” a partir de la explotación de datos de la Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo realizada en 2015 por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (EUROFOUND). Entre otras cosas, identificaron que entre los colectivos de limpieza y preparación de comidas había una incidencia significativa de altas demandas de trabajo y bajo apoyo social.

En algún caso se ha evaluado la eficacia de la introducción en los hoteles de programas de prevención de riesgos laborales y los beneficios que esto podría reportar a las mismas empresas. Merrill Landers y Lynn Maguire (2004) analizaron los efectos positivos que tuvo en un gran hotel de Las Vegas la puesta en marcha de un programa de este tipo basado en fisioterapia. Los resultados indicaron una disminución significativa de las reclamaciones por lesiones, de los gastos médicos y del tiempo de trabajo perdido, lo cual ponía en evidencia la rentabilidad que podía tener para las empresas hoteleras poner en marcha este tipo de iniciativas. Este tipo de estudios conectan con investigaciones que ponen el acento en los problemas ergonómicos y en los hábitos de trabajo de las camareras de piso. Sin embargo, cuando no se toman en cuenta los problemas de organización del trabajo la capacidad explicativa de estos enfoques parece reducirse significativamente.

3.5. Acoso sexual

En la literatura disponible el acoso sexual no aparece como una temática central en el análisis de las condiciones laborales de las camareras de piso. Sin embargo, Kensbock et al. (2015) afirma que se trata de un problema importante, casi normalizado, como resultado de las relaciones de poder y el aislamiento de sus entornos de trabajo y que, en cambio, ha sido escasamente estudiado.

Guerrier y Adip (2000), destacan cómo, lejos de tratarse de circunstancias casuales, el trabajo de servicio en actividades turísticas, así como el tipo de interacción que se produce con la clientela, posibilita un marco en el que las situaciones de acoso sexual pueden tener una mayor incidencia que en otras actividades, o que al menos puedan ser una experiencia no extraña durante la vida laboral de las mujeres en trabajos vinculados al turismo. Su estudio concluyó que la forma en la que están concebidos este

tipo de establecimientos facilitan que pueda producirse interacciones de tipo sexualizado entre clientela y personal, lo cual pueden dar lugar a formas de acoso sexual. Se trataría de escenarios altamente sexualizados donde el mensaje de satisfacción de las necesidades del cliente, puede llegar a sugerir a los clientes que los favores sexuales podrían estar incluidos. Se identificó que recepcionistas y camareras de pisos son particularmente propensas a sufrir este tipo de insinuaciones y demandas por parte de los clientes. El bajo nivel de respeto hacia estos colectivos, por la naturaleza de su trabajo, ser tareas feminizadas, y en algunos casos ser miembros de alguna minoría étnica, ayudaría a explicar esta mayor incidencia.

Por su parte, Hunter & Watson (2006) consideran que por el hecho de trabajar solas y entrar en espacios considerados como privados dentro de los hoteles, las habitaciones de los clientes, se pueden ver en situación de riesgo. Ello explica que se hayan habilitado una serie de medidas de prevención en diferentes hoteles en los que realizaron el estudio, como mantener las puertas abiertas de las habitaciones mientras trabajan o disponer de sistemas de alarma ante posibles agresiones (Hunter & Watson, 2006).

3.6. Organización sindical

Los procesos de organización y resistencia de las camareras de piso en defensa de mejoras en sus condiciones laborales no cuentan con estudios sistemáticos que hayamos podido identificar. Sin embargo, es posible plantear dos tipos distintos de experiencias que ayudan a situar el marco del debate.

Por una parte, están las investigaciones que muestran que, ante los procesos de deterioro de condiciones laborales, ha habido un esfuerzo por organizarse sindicalmente y esto ha dado lugar a un ascenso de la conflictividad laboral (Liladrie, 2010). En algunos casos se identifica que una mayor sindicación y combatividad, incluyendo a las camareras de piso, se ha traducido en mejoras significativas para el conjunto del personal de los hoteles. Este sería el caso, por ejemplo, de los análisis realizados por Jeffrey C. Waddoups (2000, 2001, 2002) sobre los efectos de los sindicatos en los salarios, pobreza y nivel de vida, comparando la situación de personal de hoteles y centros de juego y recreación en las ciudades de Reno (no sindicalizada) y Las Vegas (sindicalizada), ambas en Nevada, Estados Unidos. Los resultados muestran que los salarios medios en Las Vegas son un 24% más altos que los salarios en ocupaciones idénticas a Reno, sin sindicación (Waddoups, 2000); asimismo, la sindicación juega un papel significativo en la reducción de la pobreza a través del control de los salarios (Waddoups, 2001); y en la mejora de sus condiciones de vida (Waddoups, 2002).

Desde otra perspectiva, hay diversos estudios que muestran la dificultad de la organización sindical en estos departamentos, que además se ha agudizado con los procesos de flexibilización y segmentación de las plantillas (Evans et al., 2007; Puech, 2007). Dentro de esta línea de investigación podemos destacar un estudio etnográfico realizado en Finlandia, en la que una de sus autoras se involucró durante tres meses como camarera de piso (Lundberg & Karlsson, 2011). Según este estudio, a pesar de que las condiciones laborales eran suficientemente malas como para pensar en la necesidad

de organizarse y llevar a cabo algún tipo de resistencia, no se llegaron a producir acciones colectivas o de protesta. Se identifica que una de las principales dificultades reside en el hecho de que las camareras de piso desarrollaban su trabajo a solas y disponían de pocas oportunidades para reunirse y discutir sobre su situación. En lugar de eso, las trabajadoras se dividían en distintos grupos étnicos sin comunicación entre ellas, a la vez que las formas de resistencia adoptaban básicamente un carácter individual, como jugar con los estándares de limpieza y los robos.

4. Conclusiones

El presente estado de la cuestión tiene como posible limitación que algunos estudios que analizan de forma integral el trabajo en los hoteles no hayan podido ser identificados. Esto es especialmente relevante por lo que respecta a la comprensión del trabajo de las camareras de piso y requiere mayor contraste con el que se desarrolla en otros departamentos de los hoteles. Otra limitación es la necesidad de analizar sus condiciones laborales en países del Sur Global, bajo otros contextos institucionales y de desarrollo socioeconómico, donde las cadenas hoteleras transnacionales han tenido una especial incidencia.

La revisión bibliográfica realizada sí permite evidenciar la generalización de los procesos de precarización laboral de las camareras de piso. Se confirma también la interrelación entre estrategias empresariales de flexibilización, en especial a través de formas atípicas de empleo, e intensificación del trabajo de las camareras de piso y un incremento de la fragilidad y vulnerabilidad de este colectivo. Esto se manifiesta de forma especialmente grave en un incremento del riesgo de sufrir accidentes y enfermedades profesionales. Este círculo vicioso que se había identificado con claridad en el caso español se ve avalado por la literatura internacional. Los problemas de salud laboral sobresalen por el volumen de estudios disponibles, que identifican sus manifestaciones y buena parte de sus causas. Se confirma la existencia de un problema grave de organización del trabajo que repercute en la salud de las trabajadoras.

Se percibe también una progresiva acentuación del deterioro en las condiciones laborales de este colectivo, de la mano de la globalización económica y de las transformaciones que se han producido en el sector durante los últimos años, en especial desde la crisis financiera internacional de 2008. Las múltiples presiones que pueden estar recibiendo las empresas hoteleras tienden a trasladarse hacia sus plantillas, donde el departamento de pisos parece ser uno de los más afectados.

El análisis con perspectiva de género, sumado al enfoque interseccional, ha permitido comprender mejor las dinámicas de composición de los departamentos de pisos, así como las dinámicas de precarización laboral. Pero también ha ayudado a poner luz sobre determinadas problemáticas que configuran parte de la vida cotidiana de estas trabajadoras, como las dificultades de conciliación o el acoso sexual.

Finalmente, es fundamental entender mejor las dinámicas de resistencia y organización de este colectivo en la defensa de sus intereses. Pero también sus dificultades y los distintos tipos de estrategias que pueden estarse produciendo. La literatura disponible

no permite por el momento disponer de un análisis más atento a la complejidad de algunas de las cosas que están sucediendo en este colectivo.

Agradecimientos: Quiero hacer constar mi agradecimiento a Aitana Garí, Jordi Gascón, José Mansilla y Marta Salvador, por su revisión y discusión de las ideas de este trabajo.

Referencias:

- Albarracín, D. (ed). (2010). *Relaciones laborales en los establecimientos hoteleros: los y las trabajadoras ante la crisis del modelo laboral y económico hotelero*. Madrid: Gabinete Federal de Estudios FECOHT - CCOO.
- Albarracín, D., & Castellanos, M. L. (2013). Las trabajadoras de los establecimientos hoteleros. Trayectorias en el túnel silencioso de la subordinación. *Sociología del Trabajo*, 77, 27-45.
- Andriotis, K., & Vaughan, D. R. (2004). The tourism workforce and policy: Exploring the assumptions using Crete as the case study. *Current Issues in Tourism*, 7(1), 66-87.
- Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J. M., Han, H., & Law, R. (2018). Work environment and well-being of different occupational groups in hospitality: Job Demand–Control–Support model. *International Journal of Hospitality Management*, 73, 1-11.
- Baum, T. (1993). Human resource issues in tourism: an introduction. In T. Baum (ed.). *Human Resource Issues in International Tourism*. Oxford: Butterworth Heinemann.
- Bohle, P., Quinlan, M., Kennedy, D., & Williamson, A. (2004). Working hours, work-life conflict and health in precarious and “permanent” employment. *Revista de Saude Publica*, 38, 19-25.
- Buchanan, S., Vossenas, P., Krause, N., Moriarty, J., Frumin, E., Shimek, J. A. Mirer, F, Orris, P., Punnett, L. (2010). Occupational Injury Disparities In The US Hotel Industry. *American Journal of Industrial Medicine*, 54, 116-125.
- Burgel, B. J., White, M. C., Gillen, M., & Krause, N. (2010). Psychosocial work factors and shoulder pain in Hotel room cleaners. *American Journal of Industrial Medicine*, 53(7), 743-756.
- Cañada, E. (2015). *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*. Barcelona: Icaria Editorial.
- Cañada, E. (2016). *Externalización del trabajo en hoteles. Impacto en los departamentos de pisos*. Barcelona: Alba Sud Editorial.
- Cañada, E. (2018). La rebelión de las camareras de piso. En: P. Ibarra, R. Gomà, R. González y S. Martí. *Movimientos sociales y derecho a la ciudad Historias de dignidad, resistencia y esperanza* (pp. 118-133). Barcelona: Icaria Editorial.
- Cañada, E. (2018b). Too precarious to be inclusive? Hotel maid employment in Spain. *Tourism Geographies*, 20(4), 653-674.
- Cañada, E. (2019, *en prensa*). Trabajo turístico y precariedad. En E. Cañada & I. Murray. *Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo*. Barcelona: Icaria Editorial.
- Castellanos, M. L., & Pedreño, A. (2006). *Los nuevos braceros del ocio. Sonrisas, cuerpos flexibles e identidad de empresa en el sector turístico*. Madrid: Miño y Dávila Editores.

- Chiang, C. F., & Liu, B. Z. (2017). Examining job stress and burnout of hotel room attendants: Internal marketing and organizational commitment as moderators. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 16(4), 367-383.
- Dutton, E., Warhurst, C., Lloyd, C., James, S., Commander, J. & Nickson, D. (2008). "just like the Elves in Harry Potter": Room Attendants in United Kingdom Hotels. In C. Lloyd, G. Mason & K. Mayhew (Eds.). *Low Wage Work in the UK* (pp. 96–130). New York: Russell Sage.
- Dyer, S., McDowell, L., & Batnitzky, A. (2010). The Impact of Migration on the Gendering of Service Work: The Case of a West London Hotel. *Gender, Work & Organization*, 17(16), 635-657.
- Dyer, S., Mcdowell, L., & Batnitzky, A. (2011). Migrant work, precarious work – life balance: what the experiences of migrant workers in the service sector in Greater London tell us about the adult worker model. *Gender, Place & Culture: A Journal of Feminist Geography*, 18(5), 685-700.
- Evans, Y., Wills, J., Datta, K., Herbert, J., McIlwaine, C., & May, J. (2007). 'Subcontracting by stealth' In London' hotels: impacts and implications for labour organising. *Just Labour: A Canadian Journal of Work and Society*, 10, 85-97.
- Feaster, M., & Krause, N. (2018). Job strain associated with increases in ambulatory blood and pulse pressure during and after work hours among female hotel room cleaners. *American Journal of Industrial Medicine*, 61(6), 492-503.
- Frumin, E., Moriarty, J., Vossen, P., Halpin, J., Orris, P., Krause, N., & Punnett, L. (2006). Workload-Related Musculoskeletal Disorders among Hotel Housekeepers: Employer Records Reveal a Growing National Problem. *Public Health*, January.
- Galán, J.J., Martín, A., Ruíz, A. y Mandly, A. (1977). *Costa del Sol. Retrato de unos colonizados*. Madrid: Campo Abierto.
- Garí, A. & Cañada, E. (2019, en prensa). Retos de la prevención de riesgos psicosociales frente a las nuevas formas del trabajo: el caso concreto de la externalización de los servicios de las camareras de piso. Comunicación presentada en el *Congreso Interuniversitario OIT sobre el futuro del Trabajo*. Facultad de Ciencias del Trabajo, Sevilla, 7 y 8 de febrero de 2019.
- George, R. T. & Hancer, M. (2008). Housekeeping managers and the administration of housekeeping service. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 9(4), 365-383.
- Guerrier, Y. & Adib, A. S. (2000). 'No, We Don't Provide That Service': The Harassment of Hotel Employees by Customers. *Work, Employment and Society*, 14(4), 689-705.
- Hartmann, H. (1994). Capitalismo, patriarcado y segregación de los empleos por sexo. En: C. Borderías, C. Carrasco y C. Alemany (1994). *Las mujeres y el trabajo: rupturas conceptuales* (pp. 255-294). Barcelona: FUHEM.
- Hsieh, Y.-C., Apostolopoulos, Y. & Sönmez, S. (2013). The world at work: hotel cleaners. *Occupational and Environmental Medicine*, 70(5), 360-364.
- Hsieh, Y.-C. J., Apostolopoulos, Y., Hatzudis, K. & Sönmez, S. (2014). Occupational Exposures and Health Outcomes Among Latina Hotel Cleaners. *Hispanic Health Care International*, 12(1), 6-15.
- Hsieh, Y. C., Apostolopoulos, Y. & Sönmez, S. (2015). Work Conditions and Health and Well-Being of Latina Hotel Housekeepers. *Journal of Immigrant and Minority Health*, 18(3), 568-581.

- Hsieh, Y.-C., Sönmez, S., Apostolopoulos, Y. & Lemke, M. K. (2017). Perceived workplace mistreatment: Case of Latina hotel housekeepers. *Work*, 56(1), 55-65.
- Hunter, P. & Watson, D. (2006). Service unseen: The hotel room attendant at work. *International Journal of Hospitality Management*, 25(2), 297-312.
- Johnson, J.V. & Hall E.M. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. *Am J Public Health*, 78, 1336-1342.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-309.
- Karasek, R.A. & Theorell, T. (1990). *Healthy Work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- Kensbock, S., Bailey, J., Jennings, G., & Patiar, A. (2015). Sexual harassment of women working as room attendants within 5-star hotels. *Gender, Work and Organization*, 22(1), 36-50.
- Knox, A. (2010). 'Lost in translation': an analysis of temporary work agency employment in hotels. *Work, Employment and Society*, 24(3), 449-467.
- Krause, N., & Arias, O. (2015). Disparities in Prevalence, Treatment, and Control of Hypertension among Low Wage Immigrant Workers beyond Health Insurance Coverage: The Las Vegas Hotel Room Cleaners Blood Pressure Study. *Journal of Hypertension and Management*, 1(1), 1-8.
- Krause, N., Lee, P. T., Scherzer, T., Rugulies, R., Sinnott, P. L., & Baker, R. L. (2002). *Health and Working Conditions of Hotel Guest Room Attendants in Las Vegas. Report prepared for the Culinary Workers' Union, Local 226, Las Vegas*. San Francisco: Culinary Workers' Union, Local 226, Las Vegas.
- Krause, N., Rugulies, R., & Maslach, C. (2010). Effort-reward imbalance at work and self-rated health of Las Vegas hotel room cleaners. *American Journal of Industrial Medicine*, 53(4), 372-386.
- Krause, N., Scherzer, T., & Rugulies, R. (2005). Physical Workload, Work Intensification, and Prevalence of Pain in Low Wage Workers: Results From a Participatory Research Project With Hotel Room Cleaners in Las Vegas. *American Journal of Industrial Medicine*, 337, 326-337.
- Landers, M., & Maguire, L. (2004). Effects of a work injury prevention program for housekeeping in the hotel industry. *Work*, 22(3), 239-46.
- Liladrie, S. (2010). 'Do not disturb/please clean room': hotel housekeepers in Greater Toronto. *Race & Class*, 52(1), 57-69.
- Lo, K. & Lamm, F. (2005). Occupational Stress in the Hospitality Industry - An Employment Relations Perspective. *New Zealand Journal of Employment Relations*, 30(1), 23-47.
- Lundberg, H. & Karlsson, J. C. (2011). Under the clean surface: Working as a hotel attendant. *Work, Employment and Society*, 25(1), 141-148.
- Moreno, D. & Cañada, E. (2018). *Dimensiones de género en el trabajo turístico*. Barcelona: Alba Sud Editorial, Colección Informes en Contraste, 4.
- OIT (2017). *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- OMT (2014). *Measuring Employment in the Tourism Industries: Guide with Best Practices*. Madrid: Organización Mundial del Turismo (OMT).

- Onsøyen, L. E., Mykletun, R. J., & Steiro, T. J. (2009). Silenced and invisible: The work-experience of room-attendants in Norwegian hotels. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 9(1), 81-102.
- Oxenbridge, S. & Moensted, M. L. (2011). The relationship between payment systems, work intensification and health and safety outcomes: a study of hotel room attendants. *Policy and Practice in Health and Safety*, 9(2), 7-26.
- Premji, S. & Krause, N. (2010). Disparities by ethnicity, language, and immigrant status in occupational health experiences among Las Vegas hotel room cleaners. *American Journal of Industrial Medicine*, 53(10), 960-975.
- Puech, I. (2007). Cleaning time, protest time: employment and working conditions for hotel maids. *Sociologie du Travail*, 49(1), 50-65.
- Rugulies, R., Scherzer, T., & Krause, N. (2008). Associations between psychological demands, decision latitude, and job strain with smoking in female hotel room cleaners in Las Vegas. *International Journal of Behavioral Medicine*, 15(1), 34-43.
- Sanon, M.-A. (2013). Hotel housekeeping work influences on hypertension management. *American Journal of Industrial Medicine*, 56(12), 1402-1413.
- Sanon, M.-A. V. (2014a). Agency-Hired Hotel Housekeepers: An At-Risk Group for Adverse Health Outcomes. *Workplace Health & Safety*, 62(2), 81-85.
- Sanon, M.-A., & Tsai, J. H. (2014b). Connecting Gender, Race, Class, and Immigration Status to Disease Management at the Workplace. *Journal of Health Disparities Research and Practices*, 7(5), 13-31.
- Scherzer, T., Rugulies, R., & Krause, N. (2005). Work-related pain and injury and barriers to workers' compensation among Las Vegas hotel room cleaners. *American Journal of Public Health*, 95(3), 483-488.
- Seifert, A. M. & Messing, K. (2006). Cleaning up after globalization: An ergonomic analysis of work activity of hotel cleaners. *Antipode*, 38(3), 557-578.
- Shani, A., & Pizam, A. (2009). Work-related depression among hotel employees. *Cornell Hospitality Quarterly*, 50(4), 446-459.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Soltani, E. & Wilkinson, A. (2010). What is happening to flexible workers in the supply chain partnerships between hotel housekeeping departments and their partner employment agencies? *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 108-119.
- Waddoups, J. C. (2000). Unions and wages in Nevada's hotel-casino industry. *Journal of Labor Research*, 21(2), 345-361.
- Waddoups, J. C. (2001). Unionism and poverty-level wages in the service sector: the case of Nevada's hotel-casino industry. *Applied Economics Letters*, 8(3), 163-167.
- Waddoups, J. C. (2002). Wages in Las Vegas and Reno: How Much Difference Do Unions Make in the Hotel, Gaming, and Recreation Industry? *Gaming Research & Review Journal*, 6(1), 7-21.

Texto 6: Too precarious to be inclusive. Hotel maid employment in Spain

Cañada, E. (2018). Too precarious to be inclusive. Hotel maid employment in Spain. *Tourism Geographies*. *Tourism Geographies*, 20(4), 653-674. ISSN: 1461-6688. DOI: 10.1080/14616688.2018.1437765.

Disponible en:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14616688.2018.1437765?journalCode=rtxg20>

- Indexación en CIRC: Grupo A (Ciencias Sociales)

Abstract: Hoteliers have steadily been able to reduce costs and increase employees' workload as a result of mass unemployment sparked by the financial crisis, beginning in 2008, and associated legislative reforms by the Spanish government. Outsourcing has been hotels' main instrument in this drive. Hotel chambermaids are among the groups most affected by this phenomenon. This article analyses the impacts of outsourcing on hotel maids' working conditions, while questioning the possibilities for achieving inclusive tourism given the current outsourcing trend. It is based on 44 in-depth interviews with a range of informants, including 24 hotel maids who have experienced the process of outsourcing, in major Spanish tourism destinations. This study aims to understand the changes these workers have experienced and perceived in their working conditions. The research results highlight a marked deterioration in hotel maids' working conditions in recent years, most notably involving: a) a reduction in their salary and the loss of professional categories, b) work overload, c) greater uncertainty in the duration of employment, timetables and work schedule, d) deprofessionalisation, e) segmentation, division and an increase in competition between hotel staff, f) the accentuation of health problems and g) a decrease in the capacity of representation and the defence of workers' collective interests.

Keywords: chambermaids; crisis; decent work; hotels; hotel maids; housekeepers; housekeeping; inclusive tourism; outsourcing; precariousness; Spain; tourism.

1. Introduction

There is a clear tension between the notion that tourism can be 'inclusive' in the sense of offering economic development and political empowerment, on the one hand, and the sector's tendency for competition and deregulation, on the other. As neoliberalism has implied the erosion of working conditions, terms of inclusion for the workforce have deteriorated. This article examines the situation of Spanish hotel chambermaids²⁰ over the past decade in order to identify trends in their employment, while asking whether there is evidence that tourism is, or can be, an inclusive, empowering source of employment.

²⁰ This article uses the terms hotel chambermaids, hotel maids and hotel housekeepers interchangeably as synonyms designating professionals who perform the tasks of general cleaning and making beds in hotels.

The financial crisis of 2007-2009 has precipitated increased unemployment and poverty in much of Europe (Eurostat, 2015). This has been followed by significant transformations in labour policies and labour management that have led to an increase in inequalities, particularly in southern Europe and among women (Leschke & Jepsen, 2012; Otobe, 2011), similar to those which have occurred during previous economic downturns (Fallon & Lucas, 2002). The crisis has been interpreted as a necessary adjustment for the conservation of the capitalist system, which allows the conditions of capital reproduction to be preserved. Critical scholars have pointed to the complexity of this multi-clausal process (Subasat, 2016) and its implications for urban transformation (Holgersen, 2015), whose specific impacts on tourism work we aim to explore in this article.

We focus our attention on the case of Spain, given the relevance which tourism has acquired for the country's economy since the 1960s (Murray, 2015). By 2015, the tourism sector accounted for 11.7% of Spain's GDP and 11.85% of employment (Exceltur, 2016). In this year, the country boasted a total of 414,590 hotel workers, an exceptionally feminised group as is also the case elsewhere in the world (Obadić & Marić, 2009). The prominence of tourism in Spain's economy is even greater in many coastal areas, such as the Balearic Islands, where tourism represents 44.8% of local GDP and 32% of employment (Exceltur, 2014). Moreover, Spain provides a case which exemplifies transformations in the workplace brought about by the financial crisis. Coupled with the scale of the Spanish tourism sector, the country is especially useful for understanding the ability of mass tourism to be more inclusive, or less so, from the perspective of those who work in this sector.

Particular attention is paid to hotel chambermaids or housekeepers (known as *camareras de piso* in Spanish), devoted to cleaning rooms and common areas in hotels. In Spain, hotel employees are not statistically sorted by occupation in the national Labour Force Survey (LFS). However, both experts and chambermaids themselves concur that hotels maids comprise between 25 and 30 per cent of hotel staff. Thus, they constitute approximately 100,000 workers in Spain, out of a total of over 300,000 employees registered in the hotel sector according to the LFS (Encuesta de Población Activa) (EPA, 2016). This group has been particularly impacted by outsourcing in hotels after the Spanish Government's labour reform of 2012. This reform, apparently formulated in response to the financial crisis and mass unemployment, entails a radical change in the way in which work is organised. Its main goal is the primacy of company agreements over collective sectoral agreements, resulting in the outsourcing of departments that are crucial to the functioning of hotels.

Furthermore, this article considers what kind of role 'work' has in inclusive tourism, and to what extent the transformations that have taken place in working conditions lead towards greater inclusivity. We use the concept of 'decent work' formulated by the International Labour Organisation (ILO) through its Director General, Juan Somavía, during the organisation's 87th International Labour Conference (ILO, 1999). The concept of decent work intimately concerns ILO's four strategic objectives: employment, social protection, workers' rights and social dialogue. Closely tied to these issues, hotel workers' struggles against outsourcing and the 'precarisation' of labour conditions

directly align with three of the key elements of 'inclusive tourism' as defined by Regina Scheyvens and Robin Biddulph (2017). These authors propose a more complex understanding of inclusive tourism, one which better integrates a range of different factors. It moves beyond a strictly defined vision conceived solely in terms of 'inclusive growth' (Bakker & Messerli, 2016; Hampton et al., 2017) which has, to date, dominated what little literature exists around this concept. First, their understanding of inclusive tourism concerns the challenge of dominant power relationships in the tourism industry. Second, it deals with the promotion of the self-representation of marginalised groups, in this case hotel maids, in order to represent their experience based on their own narratives. Third, by broadening the range of actors who can make decisions regarding tourism, this conception of inclusive tourism defends the role of trade unions and women's groups as collective spaces of organisation. In this last regard, outsourcing policies attempt to put to an end to the participation of such organisations in tourism's decision-making processes.

Diverse international instruments recognise the relevance of adequate working conditions for progress towards sustainable tourism. Foremost amongst these is the International Social Tourism Organisation's (ISTO) Montreal Declaration, which states in article 6 that:

The tourism sector must create jobs and at the same time guarantee the fundamental rights of the people who work in this sector. (ISTO, 1996)

The theoretical framework on which we focus our research is based on studies of critical geography and on critical interdisciplinary analyses. These have focused on how the conditions of capitalist accumulation devalue work (Brenner, 2003), as well as the fact that tourism is understood to be one of the main agents of capitalist accumulation (Britton, 1991; Mosedale, 2011 and 2016). Simultaneously, tourism is also considered one of its spatial-temporal solutions, following David Harvey's (2003 and 2014) theoretical approach, which has been deployed in the field of tourism by different authors (Fletcher, 2011; Fletcher & Neves, 2012; Yrigoy, 2014). Tourism work, however, has not been sufficiently analysed from this perspective, as described below.

2. Work in the geography of tourism

The production processes of the economic and social landscape are an essential part of human geography (Harvey, 2006 [1982]). The role of capital, its institutions and the social resistances it causes under different regimes of accumulation, have been highlighted by a range of sources (Brenner & Theodore, 2002, Harvey, 2012). Nonetheless, as Andrew Herod has explained, in the geography of capital there is a tendency to ignore, or to simply neglect, the role of work and of the working class in the production of the economic geography of capitalism (Herod, 1997). Thus, although work has been approached in human geography by various authors (Castree et al., 2004; Herod, 2001 and 2004; Massey, 1995), this issue continues to be poorly studied by our discipline, much in the same way that the spatial issue has also been insufficiently dealt with in studies on work (Herod, 2003). Yet by conceptualising capitalism as a spatial system, according to Herod (2001), it is possible to identify how workers produce their

own geographies, even if these are imposed upon them under certain conditions. Thereby, the spatial focus can contribute to exploring the conceptualisation of the world of work. In fact, the tourism proletariat could be understood as one of the highest expressions of neoliberal capitalism and its spatial logics, coinciding with the focus of Aguiar and Herod (2006) for the case of domestic and cleaning work. In this regard, there has been some discussion as to the need and potential for greater collaboration between the geography of work and other social sciences, such as history or studies on labour relations, in order to contribute greater richness and complexity to such analyses (Ellem & McGrath-Champ, 2012).

Looking specifically at tourism in the early 1990s, Britton (1991) criticised the fact that the geography of tourism was characterised by a weak link to economic geography and that it lacked solid theoretical foundations. It is worth noting that, since this time, notable progress has been made in these areas (Ioannides & Debbage, 1998; Mosedale, 2011 and 2016). However, despite such progress, the labour issue continues to occupy a marginal space in the economic geography of tourism (Bianchi, 2011). Similarly, different reviews of existing literature on tourism work have identified a lack of attention and neglect with which labour issues are approached in this sphere, unlike other issues, despite the fundamental importance of personal service to tourism operations (Ballantyne et al., 2009; Baum et al., 2016; Ladkin, 2011; Solnet et al. 2014). Research on tourism work tends to be directed towards resolving problems of human resource management, rather than a concern for tourism work in itself within a more complex context analysis (Baum et al., 2016). As a result, the situation of tourism workers and their marginalisation in decision-making has not been analysed in sufficient depth. Meanwhile, Zampoukos and Ioannides (2011), while questioning the superficiality of studies on tourism work, highlight how the vast majority of people employed in tourism are badly paid, have low professional qualifications, are hired on temporary and part-time contracts, experience high turnover, and have scarce chances of developing a professional career. The fact that a significant portion of these workers in the lowest levels of the industry are women and immigrants suggests that they are being associated with the unpaid work of housewives performed within the home, thereby perpetuating labour divisions based on gender and nationality. Hence, it is proposed that the issue of work should be placed at the centre of the analysis of the geography of tourism.

In this context, it seems evident that crucial critical research on tourism work needs to move forward and further develop its analysis based on an assessment of the quality of employment generated by the tourism sector. Two complementary theoretical-conceptual instruments may be of special use to this end: the concept of 'decent work', proposed by ILO (1999), and that of 'inclusive tourism'. The former makes it possible to analyse the quality of the work involved in tourism, while the latter gauges its integration in the operation of the industry.

3. The work of hotel maids: The state of the issue

International studies on the work of hotel maids reveal the practical social invisibility of this group (Hunter & Watson, 2006). In most countries, most housekeeping employees

are women, many of whom are immigrants from low-income countries (Dyer et al., 2010). The 'feminisation' of this type of work has also been associated with strong gender discrimination that is expressed in lower wages and a lack of professional recognition (Ferreira & Ramos, 2016), as well as such workers' limited capacity to influence the trade union agenda. Within this context, the construction of their identities as a group of workers entails a complex interaction between their gender, class, race and ethnicity (Adib & Guerrier, 2003).

Moreover, tourism's seasonality has contributed to hotel companies traditionally adopting flexible hiring mechanisms. This has had significant consequences for the quality of tourism employment (Adler & Adler, 2003; Castellanos & Pedreño, 2006). In the context of increased labour flexibility, many companies have resorted to these forms of recruitment, with a growing imposition of seasonal and part-time work, outsourcing part of the workforce, and the increased intensity of work. Overall, this has resulted in a deterioration of working conditions and increasing precariousness (Puech, 2004; Seifert & Messing, 2006). Similarly, during times of high occupancy, it is normal for established work schedules to be exceeded, rendering employees' work-life balance especially complicated (Dyer et al., 2011; McNamara et al., 2011).

Hotel maids are often a divided and disunited group. In part, this is due to the diverse forms of recruitment that coexist within the same workforce. It is also tied to issues of origin and nationality, upon which compartmentalised relationships of solidarity have been built between workers. These divisions serve as a basis for accentuating their high levels of exploitation and reducing their capabilities for resistance (McDowell et al., 2007; Puech, 2007).

Working conditions in hotels' housekeeping departments have given rise to higher rates of accidents and serious injuries than other jobs in the service industry. This is demonstrative of a clear deterioration in the health of hotel maids as a result of the way in which they have to work (Buchanan et al., 2010; Burgel et al., 2010; DaRos, 2011; Hsieh et al., 2013; Krause & Scherzer, 2005; Krause et al., 2010; Liladrie, 2010; McNamara et al., 2011; Sanon, 2013 and 2014; Scherzer et al., 2005). Alongside the relationships between hotel maids' specific tasks and health problems, scholars also highlight the psychosocial impacts on workers' health wrought by the high effort-reward imbalance caused by the organisation of their work (Burgel et al., 2010).

In Spain, most hotel housekeepers and hotel maids are women. A significant proportion are immigrants from Southern America, Morocco and eastern Europe, among others. Furthermore, it has been noted that they receive very low salaries and are subject to extremely vulnerable employment conditions (Albarracín, 2013). Mass unemployment in Spain, with rates reaching 26.1% of the active population in 2013 (Banyuls & Recio, 2015) and labour reforms in 2010 and 2012, have enabled hoteliers to carry out a series of labour adjustments with a strong impact on working conditions and the lives of housekeeping department staff (Cañada, 2015).

4. Outsourcing: Impacts on labour conditions

Of the different processes identified above, the outsourcing of housekeeping departments stands out due to the strong influence it has had on making working

conditions precarious. Outsourcing consists of hiring services from a third company, which takes charge of the workers and takes over the management of a certain process. Outsourcing processes have been characterised in different studies as a mechanism for reducing business costs, with a significant impact on working conditions. In particular, outsourcing has been shown to lead to a decrease in salaries (Basualdo & Morales, 2014; Dube & Kaplan, 2010; Moreno et al., 2014; Munro, 2012; Petersen et al., 2011); the loss of social benefits (Basualdo & Morales, 2014; Dube & Kaplan, 2010); the intensification of work (Hebson et al., 2003; Moreno et al., 2014; Munro, 2012; Petersen et al., 2011); the loss of workers' autonomy (Munro, 2012); a decrease in job security (Petersen et al., 2011); negative effects on workers' health, including increased stress and burnout (Basualdo & Morales, 2014; Petersen et al., 2011); loss of quality in customer service and in the service provided (Munro, 2012; Petersen et al., 2011; Lethbridge, 2012); a decline in unionisation (Dube & Kaplan, 2010); and negative effect on the forms of union organisation and collective bargaining capabilities. In tandem, outsourcing also acts as a powerful disciplinary factor among hired staff (Basualdo & Morales, 2014). Thus, outsourcing has been associated with a general loss in both job and service quality across the board (Castillo, 2005; Moreno et al., 2014 Warhust et al., 2012).

In the specific field of the hotel industry, the relevance of fixed-term workers' recruitment and their outsourcing in staff management is evident, given that these have become the most common forms of recruitment (Davidson et al., 2011). As in other sectors, a number of other issues have also been identified, such as legislation offering workers poor protection, low wages, difficult access to training and career development (Soltani & Wilkinson, 2009) and scant attachment to their place of work and profession (Hall, 2000). In addition, a higher incidence of such 'precarisation' processes is evident amongst woman workers (Davidson et al., 2011; Soltani & Wilkinson, 2009).

5. Methodology

The methodology used in this study is based on a thorough literature review of the role of work in tourism, particularly the specific work of hotel maids and housekeepers, and outsourcing, the phenomenon which most directly affects the precariousness of their work. In addition to this literature review, the study is based on 44 in-depth interviews, including interviews with 24 hotel maids whose contractual statuses differ considerably (see Table 1, below).

Table 1. In-depth interviews

Interviewed people	Number	Sex	Municipality	Country of birth	Occupation	Union affiliation
Outsourced workers	24	Women: 24 Men: 0	Barcelona: 5 Tarragona: 5 Madrid: 4 Sevilla: 4 Valencia: 2 Cáceres: 1 Tenerife: 1 Cádiz: 1 A Coruña: 1	España: 18 Colombia: 1 Cuba: 1 Ecuador: 2 Rusia: 1 Marruecos: 1	Chamber maid: 24	CCOO: 4 UGT: 1 None: 19

Key Informants	20	Women: 8 Men: 12	Barcelona: 5 Madrid: 7 Mallorca: 5 Málaga: 2 Sevilla: 1	España: 20	Union Leader: 16 Lawyer: 1 Doctor: 1 Labour inspector: 1 Social worker: 1	CCOO: 10 UGT: 6 None: 4
-----------------------	----	---------------------	---	------------	---	-------------------------------

The present article is based on the aforementioned 24 interviews, specifically with workers who have experienced outsourcing in the Spanish cities of Barcelona (5), Tarragona (5), Madrid (4), Seville (4), Valencia (2), Cáceres (1), Tenerife (1), Cádiz (1) and A Coruña (1). All of these workers were contracted as hotel chamber maids by 'multiservice' companies. In some cases, these workers were fired by hotels before being contracted by the multiservice companies which took over responsibility for the hotels' housekeeping departments. In other cases, the workers were directly hired by multiservice companies to perform housekeeping duties within the hotels. Six of the workers interviewed are originally from countries other than Spain (Colombia, Ecuador, Cuba, Russia and Morocco). With only one exception, all the remaining housekeepers were not unionised. Nonetheless, 14 were engaged in different social groups to defend their labour rights. These emerging groups were recently created via the social networks which enable housekeepers from different areas and workplaces to meet one another. In the case of Seville, the women interviewed are members of CAPISE, the Association of Hotel Maids in Seville.

Low levels of union affiliation among outsourced maids are widespread, a fact confirmed by union leaders of Spain's principle unions in the hotel sector. The workers selected by this article are part of a broader research study, involving interviews with 100 workers. Interviewed workers were first contacted through union organisations and social networks. Those interviewed first provided the contact details of other outsourced workers for the purposes of this research. Interviews were carried out outside of their workplaces, principally in workers' homes, in bars or in local trade unions' premises. The duration of each interview varied between 45 and 60 minutes. All the interviews were recorded, enabling transcripts to be created and analysed. Selection criteria employed for the purposes of this study aimed at understanding common perceived problems in working conditions, rather than local or territorial specificities.

The interviews were carried out in a semi-structured manner, which made it possible to identify the career path of each worker and their socioeconomic and family context. It also enabled us to explore and reconstruct their labour experiences, paying special attention to the following aspects: types of tasks carried out; working conditions; forms of recruitment; effects on health; changes experienced and perceived; group dynamics; identification of elements of dissatisfaction; relations with the company, trade union and work colleagues; the effect of work on their everyday lives; and the characteristics and experiences of outsourcing processes.

Other actors were also interviewed, including trade union leaders (16), both from CCOO, the Workers' Commissions [Comisiones Obreras] and UGT, the General Worker's Union [Unión General de Trabajadores]. Other interviewees included a lawyer (1), a doctor (1),

a labour inspector (1) and a social worker (1). Interviews with these actors were also semi-structured, although they focused on the participants' knowledge, derived from their field of expertise, of the labour situation in hotels and, specifically, the phenomenon of outsourcing.

In a context marked by strong power inequalities, this research is theoretically and methodologically grounded in the conviction that in order to analyse changes in workers' working conditions, it is necessary to consider workers' own perceptions. The changes experienced and perceived by workers allow us to develop a detailed picture of the phenomena being studied and their complexity.

6. Context: Outsourcing in the Spanish hotel industry

In Spain, outsourcing processes in hotels' key departments were enabled by a 2012 labour reform, spearheaded by the ruling Spanish People's Party (PP – Partido Popular) government through "Royal Decree – Law 3/2012 of 10 February on urgent measures for labour market reform". This labour reform is the last of 53 modifications of labour regulations carried out since 1984 (Aragón, 2012). At its core, this reform is concerned with controlling inflation by reducing prices and wages. Thus, it further intensifies the trend of making labour relations more flexible, a trend that is well underway in Spain (Bañuls & Recio, 2015). Alongside its concern with conditions for recruitment, dismissal and unemployment benefits, this 2012 reform places special emphasis on a key point shared with previous reforms, namely: the desire to transform the structure of collective bargaining on working conditions by facilitating more individualised bargaining at the company level, where the power of workers is far weaker. This has led to drastically fewer workers in the private sector being covered by a collective agreement. For instance, coverage fell from 89% to 76% between 2011 and 2012 alone, thereby increasing the fragmentation of labour relations (Banyuls & Recio, 2015: 55-56).

Outsourcing in Spain has been regulated since the Statute of Workers' Rights [Estatuto de los Trabajadores] was passed on the 10th of March, 1980 (MESS, 2015). This law marked the first regulation governing labour relations in Spain after the end of the dictatorship of Francisco Franco and the approval of the new Constitution in 1978, and substituted the Law on Labour Relations (08/04/1976), and part of the Employment Ordinance for the Hospitality Industry (28/02/1974). Outsourcing was permitted as long as a series of employers' responsibilities were fulfilled (article 42 of the Statute) (MESS, 2015). However, outsourcing remained rare because companies had to pay the same amount to both outsourced workers and to those workers who were recruited directly (articles 81, 82 and 83) (MESS, 2015). In other words, the minimum standards established by collective bargaining took precedence over other agreements and prevented companies from paying lower wages to outsourced labour.

With the labour reform of 2012, the conditions that discouraged the spread of outsourcing in hotels in much of Spain were modified. By allowing company agreements to take priority over collective agreements, outsourcing became attractive as a source of cheap labour. The modifications promoted in the 2012 labour reform are reflected in

the new text of the Statute of Workers' Rights, amended by a Royal Decree issued on the 23rd of October, 2015 (article 84.2) (MESS, 2015).

6.1. Different visions of the same strategy

Most business sector representatives consider that outsourcing is simply a cost reduction strategy (Hosteltur, 2016: 14; Hinojosa, 2016: 20). The assessment of outsourcing by professional associations, trade union organisations and tourism workers themselves does not coincide with that of employers' associations. Nor are they in agreement with the view that housekeeping work should not be considered a core activity in the hotel industry. The interest in decreasing labour costs is identified as one of the main reasons for this view, albeit not the sole reason for such arguments.

The Spanish Association of Head Housekeepers in Hotels and Other Organisations [*Asociación Española de Gobernantas de Hotel y Otras Entidades*] (ASEGO) identified hoteliers' intention to take advantage of the financial crisis as a means of reducing labour costs and tackling staff management challenges:

Question: What do you think this move towards outsourcing is due to?

Reply: To cost, to cost purely and simply. To not wanting to have staff tied to the company, to wanting to reduce the size of the workforce, and also due to the problems [the hoteliers' experience] with unions. Evidently, if a hotel has a smaller workforce, it also has fewer union representatives. (Interview 1, woman, head housekeeper, Madrid).

Although the phenomenon of multiservice companies has existed for years, the type of outsourcing that has been taking place in recent years in the hotel industry is a novelty for trade union organisations, both due to its intensity and the fact that it is now affecting processes or departments that are considered 'core' to the functioning of hotels.

Outsourcing activities that are not considered core parts of a business' activity have been practiced for a very long time, since the 1970s, beginning in industry, but then spreading to any other type of activity. What is the current novelty? That mass outsourcing of some activities in the service sector is taking place because of the recently implemented labour reforms in Europe, which make it possible to decrease labour costs in order to promote a business of service provision interposed between the main activity and the subsidiary one (Interview 2, union leader, man, Madrid).

From this perspective, hoteliers' interest in outsourcing responds mainly to the possibility of reducing labour costs.

The main reason why outsourcing takes place is the savings this affords companies in terms of wages, social security fees, days off, holidays and sick leave, amongst others. Besides this, hotels threaten not to renew contracts with multiservice companies if they don't take on more tasks and

responsibilities than the ones they have already been contracted to perform.
(Interview 3, hotel maid, unionist, Tenerife).

The spread of this model of outsourcing in housekeeping departments in many hotels has had multiple consequences for a 'labour group' that was already experiencing a strong deterioration in their working conditions. To a certain extent, it has contributed to making these conditions even more precarious. Many workers describe this change as a traumatic process that has degraded their work and hence their living conditions (Cañada, 2016).

7. Results: Impacts of outsourcing

The information provided by different reports and statements by union leaders confirms that outsourcing in hotels is considered to have produced multiple negative impacts on workers. Through in-depth interviews with outsourced workers, seven of the effects produced have been identified and described here.

Through the information provided by different reports and statements by union leaders outsourcing in hotels has been considered to have produced multiple negative impacts on workers. Through in-depth interviews with outsourced workers, seven of the effects produced have been identified and characterised.

a) Salary reduction and loss of professional category

One of the effects felt most keenly by workers hired through multiservice companies is the decrease in their wages. By moving from a hospitality agreement to a cleaning or company agreement, wages may fall by 30% to 40%. In many cases, the workers interviewed went from earning between EUR 1,100 to 1,200 per month, depending on the provisions of the collective hospitality agreement in their province, to receiving a much lower wage. In some instances, this could even be around the minimum wage of EUR 655 per month. In other cases, payment by external companies is provided on a 'per room' basis, with great variations according to the type of company and the area of work. Overall, this entails a clear decrease in the final wage received by workers. In many of the interviews conducted, workers reported the price received per room is around EUR 2.5. However, in some cases it is as low as EUR 1.13.

Failing to apply the sectoral agreement also entails the loss of certain benefits, such as paying workers 40% more for working on a bank holiday or for working at night. Another benefit that workers are losing, which had functioned to complement their wages, is hotels' obligation to guarantee workers both breakfast and lunch during their shifts. Now, in outsourced hotels it is increasingly common for the company not to assume this commitment. Another frequent problem, reported by many of the outsourced female workers interviewed, is that multiservice companies attempt to trick them out of receiving the full agreed sum which corresponds to their salary (Cañada, 2016: 98-100).

This change is also reflected in the loss of professional categories recognised in workers' contracts, which decline in status from "hotel maid" to categories like "cleaner",

“ironer”, or “labourer”. In the case of head housekeepers and other middle management jobs, a similar trend is evident, both in terms of their wages and the recognition of their professional status. In fact, in order to supplement their low wages, they also have to take up cleaning rooms.

The wage drop experienced by this group of workers has an especially great effect given the context of overall unemployment in Spain in recent years. Before the financial crisis, the wages of many of these female workers might have been just one more family wage. However, with the decline in employment in other sectors, such as construction, theirs may become the only wage coming into their household. Thus, the repercussions of decreasing their wages are even more serious, given their family’s greater dependence on this source of income.

b) Work overload

Since the crisis, the vast majority of hotels in Spain have experienced the general trend of an increased workload. Mass unemployment and the possibilities afforded by the latest labour reforms act as disciplinary mechanisms which favour the intensification of work. In the hotel industry, it has become common practice to assign workers a certain number of rooms and set tasks for each working day, which are generally impossible to fulfil without rushing all day long and which multiservice companies have steadily continued to increase. According to the workers interviewed for this study, many workers recruited as fixed-term and part-time employees, whether outsourced or not, are increasingly faced with abusive situations which require them to work for more hours than they are supposed to without additional pay (Cañada, 2016).

As multiservice companies compete with each other to make the best offers to hotels, they often try to reduce the size of their workforce or to increase the number of rooms which each worker has to clean. In addition, when hotels increase their demands on these multiservice companies, both in terms of quality and by requiring them to perform new tasks, this does not result in such companies increasing the staff number of staff they employ in order to meet this extended workload. Instead, a work overload tends to affect their workers.

Meanwhile, the reduction in the number of ‘valets’ has also impacted the ‘overload’ of work for hotel maids. As a professional category, valets are mainly men devoted to taking in and removing furniture from rooms, taking away laundry, replenishing rooms with clean bedding, cleaning windows and other tasks which help to alleviate the burden on chambermaids when their work accumulates. Many multiservice companies lack experience in the hotel sector, as do many of the hotel maids that they recruit. This means an increase in the work of coordination and supervision performed by head housekeepers.

Sometimes sheets coming from the laundry service are dirty, so the maids have to go back [...] and look for another set of sheets, clean sheets, without hairs, without tears, without spots, and this means a loss of time. This happens

because nobody controls outsourced services. Before, the head housekeeper was controlling all this (Interview 1, woman, head housekeeper, Madrid).

c) Greater uncertainty in the duration of employment, timetables and work schedule

Recruiting through multiservice companies means that workers permanently live in a state of insecurity in terms of the real duration of their employment, regardless of the timescale indicated by their contracts. An issue identified among fixed-term workers is the fact that most feel obliged to accept changes in their timetables or days off, depending on the needs of the company, for fear of not having their contract renewed or simply not being called again. This leads to a state of insecurity that makes it difficult to balance their work and personal lives, especially in the case of women with young children. In housekeeping departments it is already customary for workers to have to rush in order to finish the number of rooms assigned to them. With outsourcing, this trend is increased and it becomes normal for workers to not have the breaks they are due, including going without meal times.

Some workers claim that companies' discretionary power to change timetables or days off has become a way of imposing certain tasks and workloads, while having workers at their disposal at all times, depending on their interests. It even appears that this way of managing shifts has become a way of rewarding or sanctioning workers, with a clear disciplinary intention. Thus, it is common for many workers to report not knowing what their work timetable is at the start of the week, which makes balancing their personal and family life much more complicated. The difficulties of balancing work and domestic/family life has a 'cascading' effect on the whole family structure, in that it is fundamentally based on women's work.

d) Deprofessionalisation

The fact that multiservice companies compete with each other to obtain contracts to manage hotel services means that they put pressure on working conditions in a way that ultimately affects the quality of the service performed. The increase in workload, and the fact that work must be carried out within a stipulated timeframe, which is generally insufficient for the task at hand, means that there is ever more pressure on workers. This makes it difficult for them to do their work well, both with regard to the job of cleaning as well as offering personalised customer service. In turn, since there is greater staff turnover in different workplaces, job insecurity abounds. Workers find it extremely difficult to build a career in these conditions. As a result, workers end up reducing emotional ties to their profession and their workplace. The consequence of this new way of organising work is a loss in the quality of services, since it is ultimately impossible for workers to carry out all the tasks they are assigned to a high standard or to cope with the daily pressure they are under, despite superhuman effort.

Furthermore, on many occasions the multiservice companies which have taken over the management of housekeeping departments do not have sufficient experience or are ill-prepared to take on such work in hotels. One of the great deficiencies identified is related to poor investment in staff training by the multiservice companies that hire

workers. An added problem is that multiservice companies on the whole are not exclusively devoted to cleaning hotel rooms, but rather cover many sectors. Moreover, the people employed do not necessarily know enough about the characteristics of hotel work, which may lead to a loss in the quality of this service. This is compounded by high staff turnover, as many workers frequently leave their jobs in response to the conditions they are subjected to by multiservice companies. In turn, this brings about the loss of trained professionals in the sector. Yet, staff turnover is not limited to workers hired by multiservice companies, but rather to the turnover of the companies contracted by hotels, with the changes in staff that this also involves.

Growing pressure to save on costs, induced by competition between multiservice companies and the wages that a hotel assigns to an outsourcing company, affects the tools and cleaning materials available to workers. In some cases, it is reported that there is less control and exigency in changes of bedding. This is one of the many ways in which multiservice companies seek to save on costs. The difficulty which workers face in adequately performing their jobs may also affect professionalism in the sector overall. On the one hand, older workers find it more difficult to carry out their work adequately and, on the other, there are also more obstacles to training younger workers. These obstacles are generated by the pace of work, the atmosphere of tension and competition between fixed-term workers and permanent contract or permanent season contract workers, or even issues like the workers' country of birth. As women start retiring from these jobs, the workers replacing them in these conditions have barely been given the training necessary to be able to carry out their work adequately and, in turn, to acquire healthy work habits that will help to prevent occupational hazards and illness.

Thus, poor working conditions ultimately result in the deterioration of customer service. Many workers interviewed in this study reported that there is a loss in the quality of room cleanliness, especially when guests remain in the hotel over an extended period and chambermaids have to prioritise rooms from which guests are checking out. There is also a perceived lower ability to control lost property and even guest security regarding their belongings. The disassociation of staff from the establishment where they work also facilitates greater neglect of the hotel's infrastructure or furniture. Finally, this also affects the image of hotels, especially in more upscale establishments. Ultimately, the loss of service quality and 'de-professionalisation' may affect the future of the tourism industry in a particular location. The progressive de-professionalisation of hotel chambermaids as a group reduces their ability to influence the organisation of their work or to defend their interests. It also reduces the terms by which they can feel included in an increasingly fragmented and exclusive labour structure.

e) Segmentation, division and increase in competition between hotel staff

For fear of outsourcing, a profound segmentation is taking place between workers of certain contractual conditions and those who are subcontracted. Recruitment through different companies within the same hotel weakens the nexus and mutual support between workers. In the specific case of middle management, such as head housekeepers, this trend places them in a very complicated situation, between the

demands of the external company and those of the hotel. Various interviewed workers identified the change that has occurred, and how they are no longer viewed in the same way by their former colleagues, claiming that now 'workers stick to their own [group]'. This situation also seems to be affecting the capacity to coordinate departments within the same hotel. This situation is especially highlighted by the housekeepers interviewed, who suffer most intensely the effects of this lack of coordination caused by outsourcing.

In the late 1990s and early 2000s, increasing numbers of immigrant workers from countries with a lower average income than Spain arrived and assumed the lowest-level places in the Spanish job market (Garrido et al., 2010). Subsequently, when the crisis began, it was these immigrant workers, especially women, who were left in the worst conditions (Colectivo IOE, 2012; Muñoz, 2012). As the crisis occurred and multiservice companies began to mushroom, with practically no union representation or structures of social cohesion, solidarity between workers in many workplaces has had to be organised according to country of origin, thus exacerbating internal divisions. Spanish nationals interviewed in a hotel in Barcelona, where they are the minority, described with special anger their relationship with other housekeepers of Dominican and Moroccan origin.

f) Accentuation of health problems

The intensification of work and rise in conditions of insecurity increase risks to hotel maids' health, both physical and mental. An initial manifestation is tiredness and constant exhaustion, which makes everyday life outside the hotel very difficult. Also commonplace are bruises on workers' legs because of the blows they receive while rushing to perform the tasks assigned to them. Pain in the upper and lower back, neck, shoulders and arms is also commonplace as chambermaids must constantly repeat the same movements, compounded by bad posture which is difficult to avoid given the intense pace of their work. Many also suffer from problems in their knees, usually the right knee, which they use to move beds without having to bend down. According to several interviewees, it is normal for hotel chambermaids who have worked in the sector for many years to have had surgery for ailments like hernias or carpal tunnel syndrome. The findings of several research initiatives, carried out in other contexts, confirm these assertions (Buchanan et al., 2010; Burgel et al., 2010; DaRos, 2011; Hsieh et al., 2013; Krause & Scherzer, 2005; Krause et al., 2010; Liladrie, 2010; McNamara et al., 2011; Sanon, 2013 and 2014; Scherzer et al., 2005).

Cleaning products can also be hazardous to workers' health. While hotels in recent years have had tighter controls placed on the type of products used, many hotel chambermaids report a variety of situations that lead to these mechanisms not being particularly effective. On the one hand, workers themselves perceive that the strongest products available, and therefore the most toxic and dangerous ones for their health, are the most efficient for cleaning. As such, they continue to use these products since they feel it will help them save time. Some also report that these products are generally still used in some hotels, although at times they are used 'secretly'. On the other hand, it is common for the use of protective equipment, such as gloves or masks, to be limited. Workers themselves are often reluctant to use these items as it is extremely

uncomfortable for these to be worn and taken off continually. Given their fast pace of work, many prefer not to use protective items altogether. According to most interviewed workers, moreover, such protective materials are often not available in sufficient quantities in hotels and outsourcing companies.

This way of working, coupled with chronic tiredness, pain, the feeling of never being able to finish their work on time, and some cases of abuse by head housekeepers or supervisors, means that stress and anxiety have become an ever-present feature of hotel chambermaids' lives. Many suffer from insomnia. In fact, in many workplaces it is not unusual to see workers crying because of the anguish and powerlessness they feel. In time, such situations can lead to depression.

Tiredness, pain and stress have made it quite normal for workers to have to take medicine to be able to handle their workday. The phrase, "I have ibuprofen for breakfast" has become somewhat customary. The fact that workers have been taking this type of medication continuously for many years, combined with the excesses of self-medication, can also impact their health in other ways. Evidence exists of a causal relationship between job insecurity and the deterioration of workers' health, a phenomenon repeatedly highlighted by scholars studying other professional sectors (Benach et al., 2016). The case of the outsourced floor maids studied appears to reinforce this causal relationship within the field of tourism and particularly in the hotel sector.

g) Decrease in the capacity of representation and defence of collective interests

Multiservice companies also hinder workers' ability to unite in defence of their interests, as well as the very possibility of union organisation more broadly. This heightened defencelessness also results in increased pressure which, on occasion, can lead to harassment and abuse of workers in a bid to force them to comply with their assigned workload. Union organisations view the recent labour reform and the specific phenomenon of outsourcing as a direct attack on workers' fundamental rights and on themselves as unions. This employers' offensive on union organisations comes at a time when they are in a weak position, beset by widespread critical opinions from diverse ideological and political standpoints concerning their role and legitimacy. At the same time, outsourcing has directly reduced workers' ability to choose their representatives.

8. Conclusions: Decent work for inclusive tourism

The financial crisis and the way in which it has been handled by Spanish and European public authorities has led to a worsening of working conditions for all workers. This is particularly evident in the service sector and in tourism, one of the main activities in which the economies of southern Europe have specialised (Banyuls & Recio, 2015). This deterioration most significantly affects vulnerable sectors that occupy the lowest positions in the occupational structure, with a particularly marked impact on woman workers. Through management instruments like outsourcing and subcontracting, an intense process of 'precarisation' has been produced, which remains hidden under the macro figures which celebrate the growth of Spanish tourism.

The case of outsourced hotel chambermaids in Spain showcases the effects of recent policies intended to increase labour flexibility, which different scholars have analysed at length (Puech, 2004; Seifert & Messing, 2006). Tourism experts have usually linked flexibility to the seasonal nature of tourism (Adler & Adler, 2003; Castellanos & Pedreño, 2006). However, the research on outsourced maids in Spain highlights that flexibility strategies are increasingly disconnected from the seasonal factor, since they are deployed as corporate strategy to reduce labour costs. Indeed, the process of 'flexibilisation' is also taking place in urban destinations such as Barcelona or Madrid, which are far less affected by seasonality than seaside resorts. The outsourcing process exacerbates enduring issues of the division and segmentation of the labour force, with notable effects on its capacity for resistance and the defence of workers' interests (McDowell et al., 2007; Puech, 2007). It also increases the number of hours worked without a fixed schedule, thus heightening the difficulties of combining work and family life, as highlighted by several scholars (McDowell et al., 2007).

Another issue highlighted in the literature, and confirmed by the chambermaids interviewed for this study, is the clear relationship between forms of work organisation and health problems (Buchanan et al., 2010; Burgel et al., 2010; DaRos, 2011; Hsieh et al., 2013; Krause & Scherzer, 2005; Krause et al., 2010; Liladrie, 2010; McNamara et al., 2011; Sanon, 2013 and 2014; Scherzer et al., 2005).

Outsourcing means that work in hotels, particularly in housekeeping departments, is becoming further distanced from the concept of 'decent work' formulated by the International Labour Organization (ILO). The way in which the outsourcing process of housekeeping departments is mainly taking place in hotels in Spain clearly violates and reduces the various facets of 'decent work' as discussed above.

- Wages paid through multiservice companies are clearly not sufficient for workers to be able to maintain decent living conditions. This is true both when these companies pay wages stipulated by their own company agreement, as well as when their payments are based on cleaning agreements or on multiple payment systems for work performed by employees. The salaries which hotel maids receive under these conditions are evidently on the threshold of the phenomenon of 'working poverty'.
- Employment is ever more insecure, with the question of when and how to renew or recall workers left to the discretion of the company. Workers, therefore, feel coerced into accepting impositions on their timetables, work days, or days off. This, in turn, makes it increasingly difficult for them to balance their work with their private lives.
- Deterioration in workers' physical and mental health is accentuated in the context of outsourcing. This deterioration has already generated a problem of social alarm due to the way in which workers are being affected by ill-health.

- The forms of recruitment used in the sector, and the difficulty most workers face in reaching the age of retirement in a good condition, represents a clear deterioration in the conditions of social protection. These phenomena are evidently reducing guaranteed social protection conditions.
- Finally, outsourcing affects freedom of association in two ways. First, by acting in a discriminatory manner against workers who aim to unionise themselves in multiservice companies. Second, by reducing trade unions' capacity for collective bargaining. This makes it impossible to foster social dialogue, one of the basic aspects of decent work. This, in turn, has clear implications for workers' and unions' ability to exercise their basic democratic rights.

Because of the serious impacts which outsourcing policies have had on work in hotels' housekeeping departments, there has been an intense reaction by trade unions and different women's organisations. There have been frequent demonstrations at workplaces and complaints on social networks. This has led to growing media attention, resulting in a public debate on the situation of this group of workers. Moreover, political statements have been made by governments of cities which are leading tourism centres, the parliaments of Spain's autonomous communities, and the national Congress of Deputies calling for outsourcing to be better regulated. These calls have also been in favour of repealing Spain's 2012 labour reform (Cañada, 2016). In these ways, hotel maids have managed to make the problem of their working conditions visible within the context of the growth of tourism in Spain, both in terms of the number of tourist arrivals and in terms of investments and corporate profit. Chambermaids have made strong claims in four key areas: the need to improve their working conditions; the demand for public recognition of their work; the vindication of their collective organisations as spaces of participation; and the willingness to commit to quality tourism services. The impacts of this transformation have yet to be explored, particularly its impact on spaces where these workers are concentrated in vulnerable situations which can hardly be regarded as 'inclusive'. The implications of 'non-inclusive' work on urban spaces which specialise in tourism remains a key issue for future research.

Furthermore, the experience of hotel maids in Spain reveals the barriers which exist to our moving towards inclusive tourism (Scheyvens & Biddulph, 2017). Specifically, the fact that a group of workers central to this industry are witnessing how the quality of their work is deteriorating, their benefits are being reduced to the extent that they are increasingly on the threshold of poverty, and they are losing influence in decision-making on hotel operations. Their case reveals that inclusive tourism must take into account class and gender dimensions. In spite of international declarations by multilateral organisations and civil society on the need for decent working conditions in the tourism sector, the importance of such conditions is often overlooked. A class and gender sensitive approach provides an indispensable dimension to inclusive tourism, as a proposal for a fairer and more equitable development model. The case study of hotel chambermaids in Spain illustrates the critical plight of a considerable proportion of tourism industry workers. It points to the strong challenge faced by a truly inclusive tourism framework – that is, the challenge of one integrating working conditions into its analysis.

At the same time, the demands of woman workers themselves may be understood as a call for more inclusive tourism. Their struggle against outsourcing and in defence of their labour rights entails a challenge to the power relations which exist in the industry. It involves a call for new legislative frameworks and respect for collective bargaining between business people and trade unions as a way of ensuring fairer labour relations. With their demands, especially actively voiced in social networks, they also want to make themselves visible and to lay claim to the dignity and value of their work for the operation of hotels. This means acknowledging their self-representation and their demand to be recognised not only as cleaners, but rather as workers able to provide personalised customer service in line with the highest standards of the housekeeping profession. Finally, their struggle also entails a vindication of the role of workers organised collectively and freely, able to participate in decision-making on how the tourism industry operates. Thereby, inclusive tourism provides us with a horizon of hope and can become a useful analytical instrument for assessing to what extent a certain activity, company or destination actually comes close to being 'inclusive' or not. Moreover, inclusive tourism offers us a new way of approaching the social conflicts present in tourism activity.

The problem not only lies in specific 'bad' practices, which it is necessary to redress, but rather in a model of labour management that is based on making tourism employment more precarious. For societies that aim to be democratic, this is a phenomenon they simply cannot allow. Indeed, improved tourism quality must be understood as a better integration of tourism activities within the environment, an environment which includes workers. Given its commitment to quality, sustainable and inclusive tourism is not possible if action is not taken in defence of decent work. As such, the development of inclusive tourism necessarily depends on the improvement of tourism workers' working conditions. This entails both the need to strengthen labour rights, while simultaneously undoing the pitfalls of increasing de-regulation.

Acknowledgements: I would like to express my gratitude for the suggestions and review of this text by Ivan Murray and Macià Blàzquez (University of the Balearic Islands), Regina Scheyvens (Massey University), Robin Biddulph and María José Zapata (University of Gothenburg) and by anonymous reviewers of the journal *Tourism Geographies*, all of whom contributed to enhancing the quality of this article.

References:

- Adib, A. & Guerrier, Y. (2003). The Interlocking of Gender with Nationality, Race, Ethnicity and Class: The Narratives of Women in Hotel Work. *Gender, Work and Organization*, 10(3), 413-432.
- Adler, P. & Adler, P. (2003). Seasonality and Flexible Labor in Resorts: Organizations, Employees, and Local Labor Markets. *Sociological Spectrum*, 23(1), 59-89.
- Aguiar, L.M. & Herod, A. (eds.) (2006). *The dirty work of neoliberalism: cleaners in the global economy*. Oxford: Blackwell.
- Albarracín, D. (2013). Las trabajadoras de los establecimientos hoteleros. Trayectorias en el túnel silencioso de la subordinación. *Sociología del Trabajo*, 77, 27-45.

- Aragón, J. (2012). *Las reformas laborales en España y su repercusión en materia de empleo. 52 reformas desde la aprobación del estatuto de los trabajadores en 1980*. Madrid: Fundación 1o de mayo.
- Bakker M. & Messerli, H.R. (2016). Inclusive growth versus pro-poor growth: Implications for tourism development. *Tourism and Hospitality Research*, 17(4), 384–391.
- Ballantyne, R., Packer, J. & Axelsen, M. (2009). Trends in tourism research. *Annals of Tourism Research*, 36, 149–152.
- Bañuls, J. & Recio, A. (2015). La crisis dentro de la crisis. España bajo el neoliberalismo conservador. In S. Lehndorff (ed.). *El triunfo de las ideas fracasadas. Modelos del capitalismo europeo en la crisis*. Madrid: Fuhem Ecosocial – Los Libros de la Catarata, 39-69.
- Basualdo, M. & Morales, D. (2014). La terciarización laboral. *Orígenes, impacto y claves para su análisis en América Latina*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Baum, T., Kralj, A., Robinson, R. & Solnet, D. (2016). Tourism Workforce Research: A Review, Taxonomy and Agenda. *Annals of Tourism Research*, 60, 1–22.
- Benach, J., Vives, A., Tarafa, G., Delclos, C. & Muntaner, C. (2016). What should we know about precarious employment and health in 2025? Framing the agenda for the next decade of research. *International Journal of Epidemiology*, 0, 1-7.
- Bianchi, R.V. (2011). Tourism, capitalism and Marxist political economy. In J. Mosedale (ed.). *Political economy of tourism: A critical perspective*. London: Routledge, 17-37.
- Brenner, C. (2003). Labour Flexibility and Regional Development: The Role of Labour Market Intermediaries. *Regional Studies*, 37(6/7), 621-633.
- Brenner, N. & Theodore, N. (2002). *Spaces of Neoliberalism: Urban Restructuring in North America and Western Europe*. Oxford: Blackwell.
- Britton, S. (1991). Tourism, Capital, and Place: Towards a Critical Geography of Tourism. *Environment and Planning D: Society and Space*, 9, 451-478.
- Buchanan, S., Vossenas, P., Krause, N., Moriarty, J., Frumin, E., Shimek, J.A.M., Mirer, F., Orris, P. & Punnett, L. (2010). Occupational injury disparities in the US hotel industry. *American Journal of Industrial Medicine*, 53(2), 116-125.
- Burgel, B., White, M., Gillen, M. & Krause, N. (2010). Psychosocial Work Factors and Shoulder Pain in Hotel Room Cleaners. *American Journal of Industrial Medicine*, 53(7), 743–56.
- Cañada, E. (2015). *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*. Barcelona: Icaria Editorial.
- Cañada, E. (2016). *Externalización del trabajo en hoteles. Impactos sobre los departamentos de pisos*. Barcelona: Alba Sud Editorial.
- Castellanos, M.L. & Pedreño, A. (2006) *Los nuevos braceros del ocio. Sonrisas, cuerpos flexibles e identidad de empresa en el sector turístico*. Madrid: Mino y Dávila Editores.
- Castillo, J.J. (2005). Contra los estragos de la subcontratación. Trabajo decente. *Sociología del Trabajo*, 54, 3-27.
- Castree, N., Coe, N.M., Ward, K. & Samers, M. (2004). *Spaces of work: global capitalism and geographies of labour*. London: SAGE.
- Colectivo IOE (2012). *Impactos de la crisis sobre la población inmigrante*. Madrid: Colectivo IOE / Organización Internacional para las Migraciones (OIM).

- DaRos, J. (2011). *Preventing Workplace Injuries Commonly Sustained by Hotel Guestroom Attendants*. Las Vegas: University of Nevada, UNLV Theses/ Dissertations/Professional Papers/Capstones. Paper 1097.
- Davidson, M., McPhail, R. & Barry, S. (2011). Hospitality HRM: Past, Present and The Future. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(4): 498-516.
- Dube, A. & Kaplan, E. (2010). Does outsourcing reduce wages in the low-wage service occupations? Evidence from janitors and guards. *Industrial and Labor Relations Review*, 63 (2), 287-306.
- Dyer, S., McDowell, K. & Batnitzky, A. (2010). The Impact of Migration on the Gendering of Service Work: The Case of a West London Hotel. *Gender, Work & Organization*, 17(16), 635-657.
- Dyer, S., McDowell, K. & Batnitzky, A. (2011). Migrant work, precarious work - life balance: what the experiences of migrant workers in the service sector in Greater London tell us about the adult worker model. *Gender, Place & Culture: A Journal of Feminist Geography*, 18(5), 685-700.
- Ellem, B. & McGrath-Champ, S. (2012). Labor Geography and Labor History: Insights and Outcomes from a Decade of Cross-Disciplinary Dialogue. *Labor History*, 53(3): 355–72.
- Eurostat (2015). *Employment statistics*. Luxembourg: Eurostat
- Exceltur (2014). *Estudio de Impacto Económico del Turismo: IMPACTUR*. Madrid: Exceltur.
- Exceltur (2016). Valoración turística y empresarial de 2015 y perspectivas para 2016. *Informe Perspectivas Turísticas*, 55. Madrid: Exceltur.
- Fallon, P. & Lucas, R. (2002). The Impact of Financial Crises on Labor Markets, Household Incomes, and Poverty: A Review of Evidence. *The World Bank Research Observer*, 17(1), 21-45.
- Ferreira, C.R. & Ramos, J. (2016). Pay gap by gender in the tourism industry of Brazil. *Tourism Management*, 52, 440-450.
- Fletcher, R. (2011). Sustaining Tourism, Sustaining Capitalism? The Tourism Industry's Role in Global Capitalist Expansion. *Tourism Geographies*, 13(3), 443-461.
- Fletcher, R. & Neves, K. (2012). Contradictions in Tourism. The Promise and Pitfalls of Ecotourism as a Manifold Capitalism Fix. *Environment and Society: Advances in Research*, 3, 60-77.
- Garrido, L.J., Miyar, M. & Muñoz, J. (2010). La dinámica laboral de los inmigrantes en el cambio de fase del ciclo económico. *Presupuesto y gasto publico*, 61, 201-221.
- Hall, R. (2000). Outsourcing, Contracting-out and Labour Hire: Implications for Human Resource Development in Australian Organizations. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 38(2): 23–41.
- Hampton, M., Jeyacheya, J. & Long, P.H. (2017, preview). Can tourism promote inclusive growth? Supply chains, ownership and employment in Ha Long Bay, Vietnam. *The Journal of Development Studies*. Doi: 10.1080/00220388.2017.1296572.
- Harvey, D. (2003). *The New Imperialism*. Oxford: Oxford University Press.
- Harvey, D. (2006 [1982]). *Limits to capital*. London: Verso.
- Harvey, D. (2012). *Rebel Cities: From the Right to the City to the Urban Revolution*. London: Verso.

- Harvey, D. (2014). *Seventeen Contradictions and the End of Capitalism*. Oxford: Oxford University Press
- Herod, A. (1997). From a geography of labor to a labor geography: Labor's spatial fix and the geography of capitalism. *Antipode*, 29(1), 1-31.
- Herod, A. (2001). *Labor geographies: workers and the landscapes of capitalism*. New York: Guilford Press.
- Herod, A. (2003). Workers, Space, and Labor Geography. *International Labor and Working-Class History*, 64, 112-138.
- Hinojosa, V. (2016). Pablo Vila, director del Hotel Madrid Marriot Auditorium: «La externalización es una herramienta de gestión que ha salvado empresas». *Hosteltur*, 20, 20-21.
- Holgersen, S. (2015). Economic Crisis, (Creative) Destruction, and the Current Urban Condition. *Antipode*, 47 (3), 689-707.
- Hollway, W. & Jefferson, T. (2000). *Doing Qualitative Research Differently: Free Association, Narrative and the Interview Method*. London: SAGE.
- Hosteltur (2016). Jesús Lizarraga, Director General de Operaciones de Grupo Elosa: «Limpiar una habitación de hotel influye en su cuenta de resultados». *Hosteltur*, 20, 14.
- Hsieh, Y., Apostolopoulos, Y. & Sönmez, S. (2013). The World at Work: Hotel Cleaners. *Occupational and environmental medicine*, 70(5), 360–64.
- Hunter, P. & Watson, D. (2006). Service unseen: The hotel room attendant at work. *International Journal of Hospitality Management*, 25(2), 297-312.
- Ioannides, D. & Debbage, K.G. (1998). *The economic geography of the tourist industry*. London: Routledge.
- International Labour Organization (ILO) (1999). *Trabajo decente. Memoria del Director General a la 87ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo*. Geneva: ILO.
- International Social Tourism Organisation (ISTO) 1996). *Declaración de Montreal - Por una visión humanista y social del Turismo*. Montreal: OITS.
- Krause, N., Rugulies, R. & Maslach, C. (2010). Effort–reward Imbalance at Work and Self-Rated Health of Las Vegas Hotel Room Cleaners. *American Journal of Industrial Medicine*, 53(4), 372-386.
- Krause, N. & Scherzer, T. (2005). Physical Workload, Work Intensification, and Prevalence of Pain in Low Wage Workers: Results from a Participatory Research Project With Hotel Room Cleaners in Las Vegas. *American Journal of Industrial Medicine*, 337, 326-337.
- Ladkin, A. (2011). Exploring tourism labor. *Annals of Tourism Research*, 38(3), 1135-1155.
- Leschke, J. & Jepsen, M. (2012). Introduction: Crisis, policy responses and widening inequalities in the EU. *International Labour Review*, 151(4), 289-312.
- Lethbridge, J. (2012). *Empty Promises: The impact of outsourcing on the delivery of NHS services*. London: UNISON.
- Liladrie, S. (2010). 'Do not disturb/please clean room': hotel housekeepers in Greater Toronto. *Race & Class*, 52(1), 57-69.
- Massey, D. (1995). *Spatial Divisions of Labor: Social Structures and the Geography of Production*. New York: Routledge.

- McDowell, L., Batnitzky, A. & Dyer, S. (2007). Division, Segmentation, and Interpellation: The Embodied Labors of Migrant Workers in a Greater London Hotel. *Economic Geography*, 83(1), 1-25.
- McNamara, M., Bohle, P. & Quinlan, M. (2011). Precarious employment, working hours, work-life conflict and health in hotel work. *Applied Ergonomics*, 42(2), 225-232.
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social (MESS) (2015). *Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores*. Texto consolidado. Madrid: Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado.
- Moreno, S., Godino, A. & Recio, A. (2014). Servicios externalizados y condiciones laborales: de la competencia de precios a la presión de los tiempos de trabajo. *Sociología del Trabajo*, 81, 50-67.
- Mosedale, J. (ed.) (2011). *Political economy and tourism: A critical perspective*. New York: Routledge.
- Mosedale, J. (ed.) (2016). *Neoliberalism and the political economy of tourism*. New York: Routledge.
- Munro, A. (2012). Thirty years of hospital cleaning in England and Scotland - An opportunity for "better" jobs? In C. Warhurst, F. Carré, P. Findlay & C. Tilly (eds.). *Are Bad Jobs Inevitable? Trends, Determinants and Responses to Job Quality in the Twenty-First Century*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 176-190.
- Muñoz, J. (2012). Evolución del empleo y del paro de las mujeres inmigrantes en el mercado de trabajo español. El impacto de la actual crisis económica. *Cuaderno de Relaciones Laborales*. 30(1), 115-137.
- Murray, I. (2015). *Capitalismo y turismo en España. Del «milagro económico» a la «gran crisis»*. Barcelona: Alba Sud.
- Obadić, A. & Marić, I. (2009) The significance of tourism as an employment generator of female labour forcé. *Ekonomika Praksa DBK GOD*, XVIII(1), 93-114.
- Otobe, N. (2011). Global economic crisis, gender and employment: The impact and policy response. *Employment Working Paper*, 74. Geneva: ILO.
- Petersen, O.H., Hjelmar, U., Vrangbeak, K. & La Cour, L. (2011). *Effects of contracting out public sector tasks. A research-based review of Danish and international studies from 2000*. Copenhagen: AKF (Danish Institute of Governmental Research).
- Puech, I. (2004). Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre. *Sociologie du Travail*, 46(2), 150-167.
- Puech, I. (2007). Cleaning time, protest time: employment and working conditions for hotel maids. *Sociologie du Travail*, 49(1), 50-65.
- Sanon, M. (2013). Hotel Housekeeping Work Influences on Hypertension Management. *American Journal of Industrial Medicine*, 56(12), 1402-1413.
- Sanon, M. (2014). Agency-Hired Hotel Housekeepers: An At-Risk Group for Adverse Health Outcomes. *Workplace Health & Safety*, 62(2), 81-85.
- Scheyvens, R. & Biddulph, R. (2017, preview). Inclusive tourism development. *Tourism Geographies*. Doi: 10.1080/14616688.2017.1381985.
- Scherzer, T., Rugulies, R. & Krause, N. (2005). Work-Related Pain and Injury and Barriers to Workers' Compensation among Las Vegas Hotel Room Cleaners. *American Journal of Public Health*, 95(3), 483-488.
- Seifert, A. & Messing, K. (2006). Cleaning up after globalization: An ergonomic analysis of work activity of hotel cleaners. *Antipode*, 38(3), 557-578.

- Solnet, D., Baum, T., Robinson, R. & Lockstone-Binney, L. (2015). What about the Workers? Roles and Skills for Employees in Hotels of the Future. *Journal of Vacation Marketing*, 1-15.
- Soltani, E. & Wilkinson, A. (2010). What Is Happening to Flexible Workers in the Supply Chain Partnerships between Hotel Housekeeping Departments and Their Partner Employment Agencies? *International Journal of Hospitality Management*, 29(1): 108-119.
- Subasat, T. (ed.). (2016). *The Great Financial Meltdown Systemic, Conjunctural or Policy Created?* Cheltenham: Edward Elgar.
- Warhurst, C., Carré, F., Findlay, P. & Tilly, C. (eds.) (2012). *Are Bad Jobs Inevitable? Trends, Determinants and Responses to Job Quality in the Twenty-First Century*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Yrigoy, I. (2014). Economies of Tourism Destinations. The Production of Tourist Spaces as a Spatial Fix. *Tourism Geographies*, 16(4), 636-652.
- Zampoukos, K. & Ioannides, D. (2011). The tourism labour conundrum: agenda for new research in the geography of hospitality workers. *Hospitality & Society*, 1(1), 25-45.

Texto 7: La rebelión de las camareras de piso

Cañada, E. (2018). La rebelión de las camareras de piso. En P. Ibarra, R. Gomà, R. González, S. Martí i Puig. *Movimientos sociales y derecho a la ciudad. Historias de dignidad, resistencia y esperanza* (pp. 118-133). Barcelona: Icaria Editorial. ISBN 978-84-9888-868-3.

Introducción

Durante los últimos años las camareras de piso, trabajadoras dedicadas básicamente a la limpieza de habitaciones de hotel, conocidas popularmente como «kellys» a raíz de la reivindicación que han hecho del término, han irrumpido con fuerza en el escenario público en España. Ataviadas con sus camisetas verdes, blancas o las banderas de sus sindicatos se han hecho cada vez más presentes en medios de comunicación, redes sociales o concentraciones en las calles. En pocos años, gracias a un intenso proceso de movilización social, el colectivo laboral de las camareras de piso ha pasado de la práctica invisibilidad a protagonizar momentos clave del debate político. ¿Cómo nació este movimiento? ¿De qué forma está organizado? ¿A través de qué distintos espacios se han articulado? ¿Cuáles son sus reivindicaciones? ¿Qué explica esta eclosión? Estas son algunas de las preguntas esenciales para entender la emergencia de un movimiento plural que pone voz y rostro a una de las expresiones más claras de la precarización del trabajo en España.

Metodología

Este artículo se basa en un proceso de investigación más amplio, iniciado en 2014, sobre las características del trabajo turístico en España, las causas de las dinámicas de precarización existentes, así como los principales mecanismos usados por las empresas para reducir costes laborales y flexibilizar su mano de obra. Algunos de sus resultados ya han sido publicados (Cañada, 2015, 2016, 2017a, 2018; Moreno & Cañada, 2018; Murray & Cañada, 2017). Una parte de esta investigación se ha centrado en las camareras de pisos, uno de los colectivos laborales más precarizados en el ámbito turístico. En el marco de esta investigación fueron entrevistadas en profundidad 86 camareras de pisos y gobernantas en Barcelona, Cáceres, Cádiz, Cambrils, Granada, La Coruña, Lanzarote, Lloret de Mar, Málaga, Malgrat de Mar, Madrid, Palma, Sevilla, Tenerife, y Valencia²¹.

Un trabajo duro y desvalorizado

²¹ Las entrevistas tuvieron una duración aproximada de una hora y fueron realizadas a partir de un cuestionario básico de preguntas abiertas, que después se desarrollaba de forma particular en base a las experiencias relatadas por cada persona. En ellas se reconstruyó la trayectoria profesional de la trabajadora y su situación socio-familiar para después profundizar en las principales características de su trabajo en relación a sus condiciones de ocupación, condiciones de trabajo, relaciones laborales, salud y formas de organización colectiva.

Históricamente la limpieza de habitaciones de hotel ha sido un trabajo realizado en su práctica totalidad por mujeres, y socialmente se ha considerado como una extensión de las tareas del hogar, y por tanto desvalorizado y mal pagado, a la par de ser especialmente duro (Moreno & Cañada, 2018: 32), siendo la invisibilidad social de este colectivo el primer aspecto que sobresale de este colectivo (Hunter & Watson, 2006).

La feminización de este tipo de trabajo ha estado asociada también a una fuerte discriminación por razones de género que se expresa entre otros en menores salarios y reconocimiento profesional (Ferreira Freire Guimarães & Silva, 2016; Hsieh, Sönmez, Apostolopoulos, & Lemke, 2017).

Por otra parte, la estacionalidad del turismo ha favorecido que tradicionalmente las empresas hoteleras adoptaran mecanismos de contratación flexibles, que han tenido importantes consecuencias en la calidad del empleo generado y que han afectado de forma particular a las camareras de piso (Adler & Adler, 2003).

A causa de las diversas formas de contratación que coexisten dentro de una misma plantilla, pero también por razones de origen y nacionalidad sobre las que se han construido relaciones de solidaridad compartimentadas, y las propias condiciones en las que tienen que realizar su trabajo, el colectivo de este departamento habitualmente se encuentra fuertemente dividido y segmentado, lo cual sirve de base para acentuar sus elevados niveles de explotación y reducir capacidades de resistencia (McDowell, Batnitzky, & Dyer, 2007; Puech, 2007). Además, también se constata una importante desafección de los trabajadores del sector con respecto a las propias organizaciones sindicales.

Ante dicho panorama es preciso preguntar ¿Qué ha ocurrido entonces para que en estos tres últimos años eclosionara en España un movimiento social de la envergadura y visibilidad que ha tenido y simbolizado por el nombre de «las kellys»? El objetivo de este texto es dar una respuesta a dicha cuestión que, por otro lado, se esboza ya en trabajos anteriores (Cañada, 2015, 2016, 2018).

La crisis como parteaguas

Entre finales de los años noventa y los primeros dos mil la composición y situación de una parte de las camareras de piso sufrió una serie de cambios que han resultado especialmente relevantes para la conformación del actual movimiento. De forma paralela a cierta bonanza económica que se vivió en España en esos años, las trabajadoras, tanto de origen español como extranjero, desarrollaron diferentes estrategias individuales y colectivas para tratar de mejorar sus condiciones. Algunas de ellas decidieron abandonar el sector hotelero y encontraron trabajo en otras actividades menos duras físicamente. Progresivamente fueron sustituidas por trabajadoras más jóvenes de origen extranjero que se fueron incorporando en peores condiciones contractuales.

A partir de 2008 la descomposición de la economía española se extendió rápidamente de la economía financiera a la real con efectos devastadores sobre la clase trabajadora

(Murray, 2015). El inicio de la crisis provocó rápidamente un aumento vertiginoso del desempleo, alcanzando una tasa del 26% en 2013 (Oxfam, 2018). En el caso del turismo, a pesar de la afectación de los primeros años de crisis, rápidamente volvió a crecer y ha experimentado una expansión extraordinaria, ya que las llegadas de turistas internacionales a España han aumentado de 58,6 millones en 2007 a 77,8 millones en 2017 (INE, 2017).

La respuesta del gobierno español, condicionado por las políticas de ajuste de la Unión Europea para garantizar el pago de la deuda, fue la adopción de un programa de rescate a la par de un nuevo ajuste en las políticas laborales intensificando (Etxezarreta, 1991). Con la reforma laboral de 2012, la externalización se convirtió en una fórmula atractiva para el empresariado hotelero por cuanto podía desprenderse de trabajadores directos vinculados al convenio colectivo de hostelería, y contratar a una empresa multiservicios que tiene a sus trabajadores bajo convenios de empresa, a menudo firmados con una representación fraudulenta, o asociados a otros ámbitos de actividad con menor reconocimiento profesional y retribución, como el de limpieza.

Estos cambios tuvieron como principal efecto una degradación generalizada de las condiciones laborales en el sector hotelero, en especial de las camareras de piso. Esta situación afectó de forma muy particular a trabajadoras de mediana edad que habían hecho su carrera profesional en este sector, en la que pudieron experimentar cierta mejora, y que desde ese momento quedaron atrapadas en un trabajo cada vez más duro, realizado en peores condiciones, con salarios más bajos, con enormes dificultades para cambiar de empleo, y con una salud fuertemente deteriorada. Por debajo se fue consolidando una nueva generación de trabajadoras, en muchas ocasiones procedentes de otros sectores con mayores niveles de desempleo, y con una elevada presencia de mujeres procedentes de la emigración de países del Sur, para quienes el trabajo en los hoteles era lo que ofrecían las empresas en esos momentos.

A raíz de ello, los principales efectos de estas políticas fue un acelerado deterioro de las condiciones laborales (Cañada, 2015, 2016, 2018) en los siguientes aspectos:

- Degradación de las condiciones contractuales
- Reducción salarial y pérdida de categoría profesional
- Intensificación del trabajo
- Mayor incertidumbre en la duración del empleo, horarios y calendario laboral.
- Merma de la calidad del servicio y desprofesionalización
- Segmentación, división e incremento de la competencia entre el personal del hotel
- Acentuación de los problemas de salud
- Disminución de la capacidad de representación y *defensa de intereses colectivos*

La emergencia de un movimiento plural

En este escenario de deterioro de las condiciones de trabajo, y bloqueados los mecanismos tradicionales que algunas trabajadoras habían podido usar para tratar de mejorar su situación, emerge un movimiento organizado de manera plural que ha

desbordado el espacio de conflicto laboral tradicional, circunscrito a la empresa, y que ha logrado hacerse visible para el conjunto de la sociedad. Distintos factores hicieron que detonara, pero lo más importante, sin duda, fue el empeño de estas trabajadoras por ser escuchadas y por exigir cambios en sus condiciones de trabajo.

En mayo de 2013, la UITA, confederación internacional de organizaciones sindicales, aprobó la puesta en marcha de una campaña internacional por la dignificación de las condiciones laborales de las camareras de piso que se inició durante el año 2014. A partir de aquí la campaña se desarrolló con iniciativas autónomas de diferentes sindicatos en múltiples lugares del mundo, con un especial protagonismo de la región latinoamericana.

En el marco del acuerdo de colaboración entre la Rel-UITA y Alba Sud, en España se empezaron a publicar en las respectivas páginas web entrevistas a delegadas sindicales de CCOO y UGT de Mallorca, que con su rostro y sus palabras daban cuenta de la situación dramática en la que estaban viviendo. En julio de 2014, un artículo de Ernest Cañada publicado en el diario *El País*, “Las que limpian los hoteles” (Cañada 2014b), con esos testimonios y fotografías de sus rostros, sacudió las redes sociales y se volvió viral.

A través de la sección de comentarios del artículo publicado en *El País* en su edición digital, camareras de piso de Lloret de Mar solicitaron poder compartir también su experiencia laboral. La reunión tuvo lugar a finales de agosto de 2014 en el local de CCOO con la participación de más de una veintena de trabajadoras. Al poco tiempo, dos camareras de piso, Eulalia Corralero y Ana Belén García, decidieron por su propia iniciativa crear un nuevo grupo de Facebook al que pondrían el nombre de «Las Kellys», expresión popular de las trabajadoras de limpieza y que hacía referencia al título del artículo. El grupo, activo desde septiembre de 2014, empezó a crecer, primero con trabajadoras de Lloret y después de toda España.

De forma paralela, en mayo de 2015, Antonio Fernández, en aquel momento representante del sindicato CCOO en la zona de Calviá, Mallorca, y hoy afiliado a CGT, puso en marcha por su cuenta una campaña de recogida de firmas en la página Web Change.org para exigir la jubilación anticipada y la regulación de la carga de trabajo de las camareras de piso. Más de veintiuna mil personas firmaron esa solicitud. La iniciativa permitió mantener un contacto periódico con todas esas personas dando información sobre la situación laboral de ese colectivo laboral. Esta campaña se complementó con una labor muy intensa de Antonio Fernández de asesoramiento en materia de derecho laboral a las trabajadoras a través de las redes sociales.

A medida que transcurría el tiempo el grupo de Facebook de Las Kellys, administrado por Eulalia Corralero con diversos apoyos, fue creciendo en número de integrantes. De forma colectiva se fueron haciendo visibles las principales preocupaciones y reivindicaciones de las camareras de piso: jubilación anticipada, ampliación de las enfermedades profesionales, reducción de las cargas laborales, incremento salarial, poner fin a la externalización, derecho a disponer de cuadrantes mensuales, entre muchas otras. El grupo se convirtió en un lugar para compartir preocupaciones,

desahogarse, solicitar información, buscar consejo o apoyo. También sirvió para denunciar situaciones de acoso y represalia a delegadas sindicales

Pero el protagonismo adquirido por los sindicatos en esos actos provocó el malestar de algunas camareras de piso, y en particular en parte del colectivo que administraba el grupo de Facebook de Las Kellys, que fueron estructurando un discurso cada vez más crítico y distante con los sindicatos, exigiendo respeto por su autonomía y el derecho y capacidad de actuar por su cuenta. De este modo, los choques y discusiones con los sindicatos fueron en aumento, tanto en los comentarios del grupo de Facebook como en declaraciones en los medios de comunicación.

De hecho, cada vez más medios se interesaron por el colectivo de Las Kellys. Según Eulalia Corralero, «los periodistas de los medios más importantes del país contactaron con nosotras a través del grupo Facebook». Desde ahí se facilitaban contactos con trabajadoras que pudieran dar declaraciones ante los medios. A la vez, la irrupción de Las Kellys en el escenario público despertó también el interés de personas, colectivos sociales, partidos políticos y sindicatos minoritarios.

En este contexto durante los meses de marzo y abril de 2016 las administradoras del grupo de Facebook de Las Kellys tomaron algunas decisiones clave en la evolución del movimiento: legalizarse como asociación y registrar legalmente el nombre; reorientar el grupo de tal manera que las informaciones de los sindicatos no tuvieran, a su entender, tanto protagonismo, y consecuentemente expulsar a personas que reiteradamente publicaran información de sus sindicatos, para así defender su autonomía y un proyecto propio; impulsar el perfil que tenían en Twitter, creado recientemente pero aún sin mucho uso; poner en marcha una página web²²; y desarrollar una nueva línea gráfica con un logotipo y camisetas de color verde como elementos más reconocibles. A partir de ahí, y especialmente por el éxito en la gestión de la cuenta en Twitter, el movimiento de Las Kellys desbordó cualquier expectativa y se dio a conocer ampliamente. Desde ese momento la marca “kellys” se convirtió en un reclamo en los medios de mayor audiencia, y una gran cantidad de periodistas, diarios y programa de televisión y radio quisieron contar con sus declaraciones de ellas.

Por su parte, en esa misma época los sindicatos CCOO y UGT siguieron impulsando la campaña a través de las presentaciones del libro “Las que limpian los hoteles” y una serie de denuncias para impugnar los convenios de las empresas multiservicios, por ser considerados fraudulentos, que en agosto de 2016 la Audiencia Nacional había fallado favorablemente en 45 casos (Cañada 2016: 74-77).

Durante la primavera de 2016, en el momento de mayor eclosión pública del nuevo movimiento, la tensión entre la asociación Las Kellys y los dos sindicatos mayoritarios se tradujeron a través entrevistas en medios de comunicación en diversas acusaciones del colectivo de trabajadoras de intento de usurpación del nombre por parte de aquellos, y en la falta de atención que habían tenido con el colectivo.

²² <https://laskellys.wordpress.com/>

En ese contexto de tensión creciente algunas trabajadoras salieron del grupo de Facebook de “Las Kellys”, y crearon otros grupos en Facebook. Es el caso de Caro Martín y Mari Carmen León, que en febrero de 2016 impulsaron el Grupo Camareras de Piso de Sevilla, que en mayo de ese mismo año se legalizaría como asociación, bajo el nombre de CAPISE. En la elección del nombre también había una reivindicación de su figura profesional como camareras de piso, y por tanto un rechazo del uso de ese término como elemento de identificación colectiva.

A principios de junio de 2016, la junta directiva de la asociación Las Kellys tomó la decisión de expulsar a su presidenta y fundadora, Eulalia Corralero. Más allá de la polémica pública, que durante meses se tradujo en un cruce de acusaciones mutuas, este conflicto puso en evidencia diferencias de fondo en la forma de conducir el movimiento y estilos de dirección, así como la influencia de actores externos al este colectivo laboral que llevaron su intento de influencia por cauces que provocaron mayor división y enfrentamiento.

A pesar de su expulsión, Eulalia Corralero mantuvo el control del grupo de Facebook, que durante meses continuó con el mismo nombre, y se centró en su administración, convencida de la utilidad de un instrumento de este tipo. Desde el grupo de Facebook, diferentes camareras de piso tomaron la decisión de impulsar nuevas asociaciones territoriales legalizadas cada una por su cuenta y que compartirían un espacio de discusión, un logotipo similar y un proceso de confederación. De ahí nacieron las asociaciones de Kellys Unión, seguido del nombre de su territorio (Asturias, Baleares, Catalunya, Gran Canaria, Granada, Huelva, Madrid, Málaga, Tenerife), que conjuntamente se reconocen como Kellys Confederadas.

A partir de aquí, quedaron configurados los tres grandes espacios que han alimentado el movimiento de rebelión de las camareras de piso: las organizaciones sindicales mayoritarias en el sector, CCOO y UGT; la asociación Las Kellys; y las diferentes asociaciones que configuran las Kellys Confederadas. Uno de los temas críticos para la comprensión de este movimiento ha sido su carácter plural, sumado a las visiones sectarias más interesadas en evaluar y juzgar que en comprender.

Sindicatos mayoritarios

En primer lugar, uno de los vértices de este movimiento lo constituyen los sindicatos mayoritarios en el sector de la hostelería, CCOO y UGT²³. A pesar de haber hecho suya la campaña internacional por la dignificación de las condiciones laborales de las camareras de piso promovida por la UITA, una vez puesta en marcha se vieron sorprendidos y hasta cierto punto desbordados por un movimiento de mujeres que

²³ Según datos recogidos por la Oficina Pública de Registro Electoral (OPRE) a partir de las actas de las elecciones sindicales, y proporcionados a las organizaciones sindicales, a 2 de junio de 2018, de los 16.749 delegados y delegadas sindicales en el sector de la hostelería, CCOO ostenta el 40,74% de la representación y UGT el 40,56%, que en conjunto supone un 81,3%. No se incluye en este análisis las dinámicas que en determinados territorios han tenido otros sindicatos con mayor peso que CCOO y UGT en esa zona (cuya representatividad se reduce de forma conjunta a un 24,41%), como es el caso del sindicato ELA, principal organización sindical en Euskadi.

decidió organizarse autónomamente en distintas asociaciones identificadas como “kellys”. Paradójicamente varias de las trabajadoras que han tenido un rol dirigente en algunas de estas asociaciones habían sido o eran afiliadas y delegadas sindicales de esos mismos sindicatos. De alguna manera, con la emergencia de este movimiento autónomo se quebró un esquema tradicional de organización y representación las trabajadoras y trabajadoras en el sector hotelero, basado en la preponderancia de grandes sindicatos y asociaciones profesionales de determinadas actividades como gobernantas, recepcionistas o cocineros. Se trataba de un movimiento nuevo que contaba con muchas simpatías y complicidades fuera del mundo de las empresas, en especial en los medios de comunicación, que en algunos casos actuaron también de forma claramente interesada para debilitarles.

En esta tesitura, los sindicatos centraron su atención en la negociación de los convenios colectivos y tratar de incorporar algunas de las principales reivindicaciones del colectivo de camareras de piso, como el incremento salarial generalizado o la regulación de las externalizaciones por la vía de intentar equipar salarios entre personal directo y de las empresas multiservicios; incidir políticamente para derogar la reforma laboral e introducir cambios legales que mejoraran sus condiciones, como la ampliación del catálogo de enfermedades profesionales; promover una campaña de impugnaciones de los convenios de empresas multiservicios en distintos ámbitos, entre ellos el de la hostelería; además de la atención personalizada por medio de sus equipos jurídicos a las trabajadoras afiliadas a sendos sindicatos. Más recientemente están tratando de promover nuevas alianzas con la clientela de los hoteles reforzando un movimiento de consumo responsable a partir de la creación de un certificado de “Hoteles justos”, inspirándose en parte en la experiencia del programa “Fair Hotel” impulsado por el sindicato norteamericano Unite Here (Cañada 2017b).

Por otra parte, cada uno de estos sindicatos ha impulsado por su cuenta nuevas campañas transversales para hacer frente a la precariedad laboral creciente cada vez en más sectores de actividad. Preguntados por su balance de estos años de campaña su respuesta no deja de ser optimista, a pesar de la constatación de que se tendrá que avanzar empresa por empresa, y que para eso será necesario que muchas más camareras de piso entren en los comités de empresa y velen por la defensa de los intereses de su colectivo. De algún modo, el desborde que vivieron los sindicatos durante la campaña ha acabado generando cambios en ellos mismos

Las Kellys

El segundo espacio de relevancia en este movimiento lo constituye la asociación Las Kellys, identificadas visualmente con el verde de sus camisetas. Después de la expulsión de Eulalia Corralero en junio de 2016 y la pérdida del grupo de Facebook en el que se inició el movimiento, su trabajo de comunicación se centró especialmente en su perfil en Twitter, que incrementó enormemente su visibilidad, su página Web y en una fuerte presencia en los medios de comunicación, tanto de gran audiencia como alternativos. Por diversas razones, al cabo de un tiempo esta estrategia de comunicación varió y decidieron cerrar el perfil general de la asociación en Twitter y comunicarse a través de los perfiles de cada uno de sus grupos locales.

Éstas también desarrollaron una intensa agenda política con reuniones con diferentes partidos. Una de prioridades de sus reivindicaciones, además de temas vinculados con las enfermedades profesionales, cargas de trabajo o la jubilación anticipada, es su oposición frontal a las externalizaciones, así como la no aceptación de la fórmula de equiparación salarial de las trabajadoras externalizadas y trabajadoras contratadas directamente con la aplicación del convenio de referencia de la empresa principal. A su modo ver, más allá de la pérdida salarial, la externalización supone fragmentar las plantillas y una pérdida mucho más amplia de derechos. Estos aspectos han sido recogidos en la propuesta conocida popularmente como “Ley Kelly”, trabajada inicialmente con el PSOE, y uno de cuyos principales contenidos sería la prohibición de externalizar departamentos troncales en los hoteles como el de pisos.

A nivel local se organizaron en grupos de trabajo en distintos territorios (Barcelona, Benidorm, Cádiz, Fuerteventura, Lanzarote, Madrid y Mallorca). Desde cada grupo local han organizado concentraciones en las puertas de algunos hoteles para denunciar alguna situación, han puesto denuncias ante la inspección de trabajo o han llevado a cabo acciones de calle, para las que han contado también con la simpatía y complicidad de numerosos colectivos sociales.

Más allá de la visibilidad pública, para Las Kellys ha tenido una gran importancia la dinámica de creación de espacios autónomos de apoyo mutuo de las propias trabajadoras que, según ellas, cubren un vacío dejado por la acción sindical mayoritaria, y más cuando el deterioro de las condiciones laborales tan agudo que se produjo en los últimos años y el miedo que se instaló entre muchas trabajadoras hacía más necesario un acompañamiento cercano.

Para Las Kellys, uno de los aspectos centrales que explican la magnitud y la fuerza de este movimiento, más allá de acciones concretas o determinados liderazgos, tiene que ver con la situación límite en la que se encontraron como colectivo, pero también con el menosprecio, las humillaciones y la poca consideración con la que han sido tratadas, por parte de la patronal, pero que hacen también extensible a algunos dirigentes sindicales.

Kellys federadas

Finalmente, el tercer espacio de este movimiento es el que se ha configurado en torno a las asociaciones de Kellys Unión, agrupadas a su vez en Kellys Federadas. Este espacio nació originalmente a partir del grupo de Facebook Las Kellys (que desde junio de 2017 pasó a denominarse Kellys Confederadas). El grupo tiene en la actualidad más de doce mil seiscientos integrantes. Según su fundadora y administradora, el espacio creado en esta red social ha jugado un papel fundamental para que muchas trabajadoras pudieran compartir sus preocupaciones, informarse, dar su opinión, pero también hacer consultas de forma privada, en una forma que ha llegado ampliamente a las trabajadoras de ese colectivo.

Pero más allá de la dinámica del grupo, que coloquialmente llaman “grande”, para diferenciarlo de los otros grupos de las asociaciones locales, y que despectivamente hay quien lo ha calificado como “gallinero”, la otra fortaleza de las Kellys Confederadas está en las asociaciones de Kellys Unión, en funcionamiento y legalmente constituidas en Asturias, Ayamonte, Baleares, Cataluña, Huelva, Granada, Gran Canarias, Málaga, Menorca, Madrid y Tenerife. Sus integrantes se identifican con camisetas de color blanco. Una de sus principales acciones fueron las concentraciones de camareras de piso masivas que hicieron el pasado 25 de agosto de 2017 en diversas ciudades de España.

Esta estrategia de crear múltiples asociaciones surgió por iniciativa de diferentes trabajadoras que estaban en comunicación en el grupo de Facebook. Su explicación denota una estrategia de mayor colaboración y complementariedad entre organizaciones de kellys y sindicatos mayoritarios. Como en el caso de Las Kellys, algunas de las asociaciones de Kellys Unión han logrado generar una dinámica de participación local fuerte que ha ayudado a muchas trabajadoras y que las ha empoderado.

Conclusiones

El movimiento de las camareras de piso, conocidas popularmente como “kellys”, empezó como una campaña sindical más o menos convencional. Sin embargo, una serie de factores se conjugaron para que el éxito de la iniciativa desbordara la propia propuesta sindical y se generara una dinámica singular de movilización y autorganización de un colectivo de trabajadoras que ha logrado situarse en medio del debate político y social. Algunos de los factores que deberían tomarse en cuenta son: la profunda degradación de sus condiciones laborales y las dinámicas de precarización creciente; el cierre a salidas posibles que tradicionalmente habían funcionado en este colectivo; la entrada de nuevos actores en la campaña que aportaron un análisis y estrategia comunicativa que humaniza y personalizaba los mensajes, y que por tanto podían generar más empatía; la desconfianza y malestar de muchas trabajadoras con las propias organizaciones sindicales, que buscaron nuevas formas de organización y comunicación; la sensación de discriminación, olvido y menosprecio vivido por estas trabajadoras, empujadas a una situación límite, se ha traducido en rabia, tesón y empeño por cambiar su situación y exigir respeto y reconocimiento; el uso de las redes sociales como nuevas herramientas de comunicación y participación ha sido aprovechado por esos nuevos movimientos de mujeres; capacidad de autorganización de las diferentes asociaciones de kellys ha posibilitado el desarrollo de nuevos liderazgos, así como la participación y protagonismo de muchísimas mujeres con nuevas formas que les han generado más confianza; haber situado una parte de lucha en el terreno de la comunicación, en la que han podido participar y colaborar nuevos actores, habitualmente no involucrados en el ámbito laboral, ha permitido ganar la opinión pública; la crítica a los sindicatos por parte de algunas de las asociaciones de kellys ha dado alas también al apoyo de sus reivindicaciones por parte de actores y medios de comunicación de diverso signo; la oleada de movilización feminista de los últimos años, expresada con rotundidad durante la jornada del 8 de marzo de 2018, también ha ayudado a crear una corriente de simpatía y apoyo hacia este colectivo.

El resultado ha sido el desarrollo de una auténtica movilización de un amplio colectivo laboral asentada en diversos espacios organizativos que, muchas veces con tensión y enfrentamiento, han logrado generar dinámicas que en realidad han tenido un efecto complementario. Así se ha logrado que miles de trabajadoras pudieran perder el miedo que el nuevo contexto estaba generando y empezaran a participar de nuevas formas, desde nuevas experiencias de autorganización a formas renovadas de organización sindical. Igualmente, esta capacidad de autorganización, a pesar de su fragmentación, ha acabado actuando como escuelas de participación, formación y experimentación política. Así mismo los propios sindicatos se han visto presionados para actuar de forma más decidida y comprometida, e incluso con abrir mayores espacios de participación y decisión. Una parte de la crispación y enfrentamientos ha estado también condicionada por actores externos que han aprovechado la dinámica de movilización creciente para tratar de obtener beneficios ideológicos, organizativos e incluso personales.

Sin duda la movilización sostenida empieza a recoger frutos en cambios concretos a distintos niveles que pueden ayudar a cambiar las condiciones laborales de las camareras de piso. Pero de momento, ha generado un indiscutible cambio en términos de reconocimiento y respeto hacia un colectivo tradicionalmente invisibilizado y desvalorizado; ha ayudado a que muchas de estas trabajadoras perdieran el miedo y, en definitiva, estuvieran más preparadas para hacer frente, a través de múltiples formas organizativas, a unas dinámicas de sobreexplotación crecientes en el ámbito turístico.

Bibliografía

- Adler, P. a., & Adler, P. (2003). Seasonality and Flexible Labor in Resorts: Organizations, Employees, and Local Labor Markets. *Sociological Spectrum*, 23(1), 59-89.
- Cañada, E. (2014a). Campaña sindical sobre las condiciones laborales de las camareras de hotel. Conversación con Norberto Latorre. Alba Sud (04/05/2014). Disponible en: <http://www.albasud.org/blog/es/568/campa-a-sindical-sobre-las-condiciones-laborales-de-las-camareras-de-hotel-conversacion-con-norberto-latorre>
- Cañada, E. (2014b). Las que limpian los hoteles. El País (30/07/2014). Disponible en: https://elpais.com/elpais/2014/07/30/alterconsumismo/1406706574_140670.html
- Cañada, E. (2015). *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*. Barcelona: Icaria Editorial.
- Cañada, E. (2016). *Externalización del trabajo en hoteles. Impactos en los departamentos de pisos*. Barcelona: Alba Sud Editorial.
- Cañada, E. (2017a). Un turismo sostenido por la precariedad laboral. *Papeles de Relaciones Ecosociales y Cambio Global*, 140, 65–73.
- Cañada, E. (2017b). Carrie Sallgren (FairHotel): “Creemos que hay mucho interés en poder viajar de una forma socialmente consciente”. Alba Sud (01/03/2017). Disponible en: <http://www.albasud.org/blog/es/951/carrie-sallgren-fairhotel-creemos-que-hay-mucho-interes-en-poder-viajar-de-una-forma-socialmente-consciente>
- Cañada, E. (2018). Too precarious to be inclusive? Hotel maid employment in Spain. *Tourism Geographies* (preview). DOI: 10.1080/14616688.2018.1437765.
- Etxezarreta, M. (coord.). (1991). *La reestructuración del capitalismo en España 1970-*

1990. Barcelona: Icaria Editorial.
- Ferreira Freire Guimarães, C. R., & Silva, J. R. (2016). Pay gap by gender in the tourism industry of Brazil. *Tourism Management*, 52, 440–450.
- Hsieh, Y.-C., Sönmez, S., Apostolopoulos, Y., & Lemke, M. K. (2017). Perceived workplace mistreatment: Case of Latina hotel housekeepers. *Work*, 56(1), 55–65.
- Hunter, P., & Watson, D. (2006). Service unseen: The hotel room attendant at work. *International Journal of Hospitality Management*, 25(2), 297–312.
- INE. (2017). *Estadística de Movimientos Turísticos en Fronteras (FRONTUR)*. Noviembre 2017. Madrid: Instituto Nacional de Estadísticas.
- McDowell, L., Batnitzky, A., & Dyer, S. (2007). Division, Segmentation, and Interpellation: The Embodied Labors of Migrant Workers in a Greater London Hotel. *Economic Geography*, 83(1), 1–25.
- Moreno, D. & Cañada, E. (2018). *Dimensiones de género del trabajo turístico*. Barcelona: Alba Sud Editorial, Informes en Contraste, núm. 4.
- Murray, I., & Cañada, E. (2017). Confronting job precarity in Spanish tourism: The rise of the hotel housekeepers. *Global Labour Column*, 284, 1–3.
- Murray, I. (2015). *Capitalismo y turismo en España. Del “milagro económico” a la “gran crisis”*. Barcelona: Alba Sud Editorial.
- Oxfam. (2018). *¿Realidad o ficción? La recuperación económica, en manos de una minoría*. Barcelona: Oxfam Intermon.
- Puech, I. (2007). Cleaning time, protest time: employment and working conditions for hotel maids. *Sociologie du Travail*, 49(1), 50–65.

CUARTA PARTE: TURISMO COMUNITARIO COMO ESPERANZA DE INCLUSIÓN

Texto 8: Contribución del turismo comunitario a la economía campesina: la Cooperativa Los Pinos en El Salvador

Cañada, E. (2017). Contribución del turismo comunitario a la economía campesina: la Cooperativa Los Pinos en El Salvador. En: Gascón, J. y Milano, C. (Coords.) *El turismo en el mundo rural. ¿Ruina o consolidación de las sociedades campesinas e indígenas?* (pp. 11-137). La Laguna (Tenerife): PASOS, RTPC, Colección PASOS Edita, núm. 18. ISBN: 978-84-88429-34-6

Disponible en: <http://www.pasosonline.org/Publicados/pasosoedita/PSEdita18.pdf>

Resumen

Para la Cooperativa Los Pinos de El Salvador, fundada en 1980 en el marco de la Reforma Agraria, la introducción del turismo permitió incrementar y diversificar ingresos y, a su vez, potenciar las ventas del café, su principal actividad productiva. Con la caída de los precios internacionales del café en 2001, los socios de la Cooperativa buscaron mayor estabilidad con el mercado de comercio justo y el turismo, gestionado igualmente de forma colectiva. Así decidieron abrir un restaurante y ofrecieron algunas actividades complementarias (senderos guiados, baño en el lago y alojamiento), orientadas a clases medias nacionales y salvadoreños en el exterior. La presencia de visitantes en la finca aumentó las ventas de café en bolsa en el restaurante, con mayores márgenes de beneficio que a través del comercio justo. Además, posicionaron su café entre potenciales consumidores directos en San Salvador.

Palabras clave: agricultura; café; comercio justo; cooperativismo; El Salvador; turismo comunitario.

Introducción

Uno de los debates centrales en el análisis del papel que juega la introducción del turismo en el mundo rural tiene que ver con su interacción con las actividades agropecuarias tradicionales. Aunque hay diferencias de fondo según sea el modelo de gestión turística que se da en cada territorio, las posiciones tienden a polarizarse entre aquellas que identifican que el turismo actúa de forma negativa sobre los sectores económicos previamente presentes y que puede ser un factor de descampesinización y aquellas perspectivas que sostienen que puede derivar en nuevos estímulos y formas de enlace con la producción alimentaria (Gascón, 2014).

En este artículo centramos la atención en el ámbito específico del turismo comunitario, entendido como un modelo de gestión basado en el predominio de colectividades organizadas y arraigadas en ese entorno rural en el diseño, organización, desarrollo y distribución de beneficios de la actividad turística (Cañada, 2013). Múltiples casos evidencian los riesgos de cierta tendencia al abandono de las actividades agropecuarias

cuando el desarrollo turístico logra ser exitoso. A su vez otros casos ponen de manifiesto una relación más positiva entre ambas actividades. Más allá de la complejidad evidente de que las dos cosas están ocurriendo, nos interesa conocer mejor bajo qué condiciones es posible una relación favorable entre turismo y agricultura en el marco del turismo comunitario. De este modo nos proponemos como objetivo analizar a partir del caso de la Cooperativa Los Pinos de El Salvador cómo se ha desarrollado una experiencia caracterizada por una sinergia favorable. Nos interesa documentar y a partir de aquí discutir bajo qué condiciones el turismo comunitario, en lugar de provocar la pérdida de las actividades agropecuarias tradicionales, como ha ocurrido en muchas otras experiencias, puede ser un factor que las potencie. Como todo estudio de caso tiene sus limitaciones, pero al mismo tiempo nos puede ayudar a enriquecer el debate a partir de experiencias empíricas significativas.

En este análisis se revela central el concepto de “resiliencia”, entendido como el proceso que permite a una organización comunitaria aprender a interpretar e incorporar nuevas actividades económicas y relaciones no tradicionales bajo una dinámica y cultura de organización colectiva que aspira a establecer los mayores niveles de control social sobre su realidad (Ruíz-Ballesteros and Vintimilla 2009; Ruiz-Ballesteros 2011).

Metodológicamente esta investigación se ha visto enriquecida por la relación de acompañamiento técnico a diversas iniciativas de turismo comunitario de El Salvador realizado durante varios años a través de Alba Sud, centro de investigación y comunicación para el desarrollo, y especialmente por la vinculación relación con Mesa Nacional de Turismo Rural Comunitario de El Salvador y Fundación PRISMA. Esta relación de colaboración ha permitido un acercamiento y conocimiento de la evolución y problemáticas de la Cooperativa Los Pinos próximo y prolongado en el tiempo, basado en una complicidad en el reconocimiento y defensa de la organización comunitaria.

Para los fines específicos de esta investigación, se han realizado 11 entrevistas en profundidad a diferentes dirigentes de la Cooperativa (5), trabajadores y trabajadoras del área turística (3) y otros actores externos que han tenido vinculación con la iniciativa: una consultora en turismo, un técnico del Ministerio de Turismo y un dirigente gremial campesino. Las entrevistas se realizaron de forma semi abierta y en ellas se reconstruyó la trayectoria personal de cada informante en la historia de la iniciativa comunitaria así como profundizar en alguno de sus ámbitos de trabajo y responsabilidades. Las informaciones que iban obteniéndose cuando eran de carácter general fueron trianguladas con los aportes de los otros informantes y en caso de contradicción o diferencias sustanciales fueron preguntadas de nuevo. También se analizó la documentación contable y escrita generada en los diversos órganos de dirección y administración de la Cooperativa. Finalmente se realizó un grupo de discusión con el consejo de administración de la cooperativa para contrastar algunas de las conclusiones extraídas del análisis previo y recabar nueva información al respecto. Una vez obtenidos los resultados preliminares de algunos de los aspectos analizados fueron contrastados y consultados con el gerente y el contable de la Cooperativa.

Este estudio de caso forma parte de un programa de investigación desarrollado en El Salvador, Nicaragua y Costa Rica iniciado en 2011 sobre experiencias exitosas en turismo

comunitario. A partir de las valoraciones de diversos actores en cada país se seleccionaron una serie de iniciativas sobre las que existía un amplio consenso que las destacaba como ejemplos de buenas prácticas. Se excluyeron aquellos casos que tuvieran menos de dos años de estar en funcionamiento o que dependieran exclusivamente de un proyecto de cooperación. A partir de aquí se les ha dado seguimiento a lo largo del tiempo con diversas etapas de investigación en cada una de ellas. Los resultados presentados para el caso de la Cooperativa Los Pinos forman parte de este análisis más amplio dirigido a entender qué resultados ha generado el turismo comunitario cuando ha funcionado como parte de una estrategia empresarial colectiva y qué factores podrían explicarlo.

Turismo en El Salvador

El desarrollo del turismo comunitario en El Salvador ha sido más tardío que en otros países de Centroamérica. Su impulso en el mercado internacional, como el del conjunto del sector turístico salvadoreño, se vio dificultado por los problemas de seguridad que vive el país y que le han dado una imagen de peligrosidad en el exterior, algo que influye sensiblemente en esta actividad (UNWTO, 1997). En Centroamérica las tasas de homicidios por cada 100.000 habitantes en 2015, según datos publicados por el Centro de Investigación de Crimen Organizado Insight Crime, reflejaban dramáticamente esta situación de violencia: 103 en El Salvador, 57 en Honduras, 30 en Guatemala, 11 en Panamá, 11 en Costa Rica y 8 en Nicaragua. Unos datos que sitúan a El Salvador como el país más peligroso de América Latina (Gagne, 2016).

A pesar de esta situación, las cifras de personas que llegaron a El Salvador desde el extranjero durante los últimos años han crecido. Si en 2003 eran 884.700 visitantes (turistas y excursionistas) (SITCA, 2013), en 2015 llegaron hasta 1.972.854 (Unidad de Inteligencia de Mercado, 2015). En términos de contribución al PIB para 2015 el turismo se situaría en torno a un 4,5% (CORSAUR, 2016). El desarrollo turístico internacional en el país se ha hecho visible en torno al turismo de negocios en la capital y algunas grandes inversiones en zonas costeras con inversiones de grandes cadenas hoteleras internacionales como Royal Decameron, de capital colombiano. También hay algunos puntos que han atraído a turistas extranjeros interesados en actividades como el surf, como es el caso de la playa El Tunco, en el Departamento de La Libertad.

Pero este crecimiento en términos absolutos de las cifras de visitantes oculta un comportamiento más complejo. Según su origen, en 2015 las llegadas internacionales fueron en un 57,9% de Centroamérica, lo cual refleja básicamente una dinámica de movilidad transfronteriza, un 35,9% procedía de Norteamérica y 2,1% de Europa. Asimismo, del total de extranjeros que llegaron al país un 13,4% eran salvadoreños no residentes, que en un 80,2% vivían en Estados Unidos (Unidad de Inteligencia de Mercado, 2015). Es decir que una parte significativa del grueso del visitante procedente de los EEUU eran sobre todo salvadoreños que regresaban puntualmente de vacaciones a su país de origen cuando su estatus legal les permite hacer este tipo de desplazamientos. La Encuesta de Gasto y Perfil del Visitante Internacional realizada por la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSAUR) permite afinar algo más el comportamiento de este turista que llegaba del extranjero. Así de los 426.000 turistas

que llegaron en 2010 a El Salvador por vía aérea, 199.000 eran salvadoreños residentes en el exterior, que además eran los que más días se quedaban y más gastaban: mientras el turista extranjero permanecía un promedio de 4,6 días y gastaba 73 dólares por día, el salvadoreño lo hacía por 10,9 días y gastaba 88 dólares por día. Y como mayoritariamente se alojaba en casas de familiares, su gasto se concentraba en otros servicios turísticos (MARN, 2012).

Estas cifras no deberían resultar sorprendentes por cuanto en estos mismos años fue cuando se consolidó para el conjunto de Centroamérica, y en especial en El Salvador, una transición en el modo de inserción de sus economías en el mercado internacional. De este modo perdieron peso las divisas generadas por la agroexportación tradicional (algodón, banano, azúcar, café o carne) y se estableció un modelo más complejo, con predominio de las remesas, la exportación de productos agrícolas tradicionales y no tradicionales, la maquila y el turismo. Mientras que en 1978 el 67% de las divisas que entraban en El Salvador estaban basadas en la agroexportación tradicional, en 2006 habían caído hasta un 4%, y a su vez las remesas pasaron de un 9% a un 55%, el porcentaje más alto de todos los países de Centroamérica (Rosa, 2008).

Este cambio de modelo económico supuso una fuerte emigración hacia el exterior, en especial a los Estados Unidos. Con poco más de 6 millones de habitantes residentes en el país en 2015, los salvadoreños en los Estados Unidos ascienden actualmente a 1.975.000 personas, según datos del Pew Research Center, con un crecimiento entre 1990 y 2013 de un 300% (Avelar, 2016).

Por otra parte, en épocas festivas hay también una fuerte dinámica de turismo interno, que en 2015 superó los 8 millones de desplazamientos al año y que generó algo más de 128 millones de dólares, según datos de la Encuesta sobre Turismo Doméstico de los Residentes Salvadoreños dentro del Territorio Nacional (CORSATUR, 2016)

Ambos grupos, salvadoreños en el exterior y residentes, constituyen el principal activo del turismo en El Salvador. Sus actividades se concentran mayoritariamente en las costas, en lugares como Los Cóbanos, El Tunco, Puerto La Libertad, Costa del Sol, Bahía de Jiquilisco, Puerto El Triunfo, El Cuco, Icacal, Tamarindo o el Golfo de Fonseca, entre los más destacados, y que en algunos casos han sido acondicionados para acoger a miles de visitantes en un solo día, pero que también se desarrollan a través de una oferta popular muy variada. Los centros recreativos de titularidad pública, principalmente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y el de Turismo, son parte también de esta oferta dirigida a la clase media y baja.

Igualmente, en el interior del país se ha desarrollado una creciente oferta turística. El programa “Pueblos Vivos”, impulsado por el Ministerio de Turismo desde el año 2009, ha dinamizado y visibilizado el potencial turístico que existente en los más variados lugares (PNUD, 2014). En 2015 participaron un total de 252 municipios de los 262 que hay en El Salvador (Méndez, 2015). Este Programa, que fue presentado y reconocido como modelo exitoso en el 2º Foro Mundial de Desarrollo Económico Local, celebrado en Brasil del 29 de octubre al 1 de noviembre de 2013, ha logrado sensibilizar y motivar a las municipalidades para que invirtieran en mejorar condiciones que permitan atraer

a visitantes, y a su vez ha sido una de las plataformas que han tenido diferentes iniciativas de turismo comunitario para mostrar su oferta, especialmente entre el público nacional, según explicaciones brindadas por Eli Barillas, responsable de Cooperación Externa en el Ministerio de Turismo. Así ha contribuido a insertar y visibilizar el turismo comunitario en esta corriente de turismo doméstico.

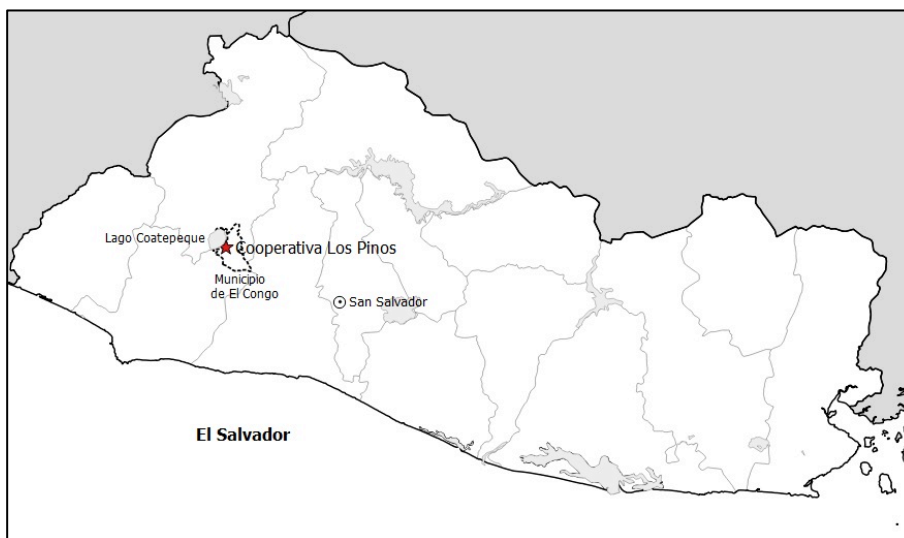
Pueblos Vivos ha sido una oportunidad para poner en vitrina la oferta de Turismo Rural Comunitario que tiene el país. Permitió a sus miembros darse a conocer y sentir la necesidad de subir el nivel en la forma de cómo se desarrollaba y promocionaba su oferta turística. (Xenia Ortiz, consultora en turismo, comunicación personal)

El turismo comunitario en El Salvador se asienta en esta dinámica de desarrollo turístico que se ha visto estimulado por la demanda interna y de salvadoreños en el exterior, un tipo de turismo que a pesar de no haber sido suficientemente estudiado parece tener una importancia central en muchos países (Ghimire, 2001). Sin minusvalorar la relevancia que haya tenido el turismo extranjero para algunas iniciativas particulares, y a diferencia de lo que ha podido ocurrir en otros países de la región, en el turismo comunitario de El Salvador ha tenido un peso menor, lo que le ha conferido también algunas particularidades que pueden evidenciarse a partir del análisis del caso de la Cooperativa Los Pinos.

Formación de la Cooperativa Los Pinos

Formada en 1980, la Cooperativa Los Pinos está ubicada en el municipio de El Congo, en el Departamento de Santa Ana, en El Salvador, a orillas del Lago Coatepeque. Está constituida en la actualidad por 100 socios, hombres y mujeres. Con una extensión de unas 285 hectáreas (407 manzanas) se dedica fundamentalmente a la producción y comercialización del café, su principal actividad, y más recientemente brinda también servicios turísticos.

Mapa. Ubicación de la Cooperativa Los Pinos (El Salvador)



Fuente: Elaboración propia.

Antes de ser una cooperativa la finca Los Pinos era propiedad de Rafael Guirola, miembro de una de las 14 familias más poderosas de El Salvador, la oligarquía cafetalera que había dominado el país por décadas (Velásquez, 2009), y cuyo poder se había asentado en una profunda desigualdad en el acceso a la tierra (Browning, 1998 [1971]). Como en muchas otras fincas su propietario se mantenía a distancia. “Vivía en Santa Tecla, y ni venía a la finca, solo mandaba”, asegura Tránsito Hernández, vocal del Consejo de Administración de la Cooperativa, y uno de sus fundadores.

La situación de los trabajadores y trabajadoras de la finca en régimen de colonato era extremadamente penosa, tal como recuerdan algunos de los miembros de la Cooperativa, como Sigfredo Benítez, su actual gerente y el mismo Tránsito Hernández:

Antes de la Reforma Agraria aquí era un sistema de colonos. Las familias que habitaban dentro de los terrenos de la hacienda no tenían una garantía de trabajo permanente. Había días que se trabajaba y de repente se paraban los trabajos sin ninguna justificación. Solo decían que no había trabajo y que cada quien rebuscara qué hacer. En las casas no había acceso a energía eléctrica, solamente en la casa del mandador. Tampoco había acceso al agua. Cada familia tenía un cántaro, unas 30 botellas de agua, por la mañana, y lo mismo por la tarde. Ese era todo el acceso que por familia se tenía, y no alcanzaba ni para cocinar. Entonces la mayoría de la gente tenía que ir al lago a lavar su ropa, a bañarse. Y naturalmente tampoco se tenía acceso a la salud. Era una situación bastante precaria. Hoy muchos desconocen la situación real que se vivió en esa época. (Sigfredo Benítez, comunicación personal)

En ese tiempo ni las casas dejaban que se repararan. Se vivía en casas de zacate, no dejaban criar animalitos, ni sembrar matas de güisquil. Eran políticas del patrono, que no quería que la gente se asentara. (Tránsito Hernández, comunicación personal)

La desigualdad existente y las condiciones de miseria en las que vivía la mayoría de la población rural fueron creando un ambiente de agitación social reprimido recurrentemente por los diferentes gobiernos y el Ejército en defensa de los intereses de los grupos oligárquicos. En este contexto, la situación en el campo se fue volviendo explosiva, tal como rememora Miguel Alemán, histórico dirigente campesino.

Aquí la tierra estaba concentrada en pocas manos. Había terratenientes que poseían diez mil, hasta quince mil hectáreas de su propiedad. Y es eso fue lo que originó el descontento de la población, y especialmente de los campesinos. Entonces empezamos a organizarnos en dos grandes centrales campesinas: UTC y FECAS. Juntos creamos el Bloque Popular Revolucionario y esto dio lugar a tomas de hacienda de grandes terratenientes, algodóneras y de café. Así logramos que aumentaran el salario mínimo de los trabajadores, que les dieran alimentación y un trato un poco más humano. Pero eso fue también lo que generó que el gobierno del PCN [Partido de Conciliación Nacional] del General Romero hiciera grandes masacres en todo el país, de estudiantes, de campesinos, de obreros. En fin, una masacre terrible día tras día. Entonces

nosotros logramos hacer la Coordinadora Revolucionaria de Masas, donde estaban aglutinados campesinos, estudiantes, señoras de los mercados, profesionales, obreros,... Bueno, había una organización bastante fuerte, que fue la que puso más en peligro la vida de los grandes millonarios. (Miguel Alemán, comunicación personal)

En este contexto, en 1979 se produjo un golpe de Estado que instaló una Junta Revolucionaria de Gobierno, con el fin de realizar algunas reformas sociales que pusieran fin al avance de las organizaciones populares y en especial la emergencia articulada en torno al FMLN. Poco tiempo después, el 5 de marzo de 1980 se decretó la Ley Básica de Reforma Agraria que establecía que nadie podía disponer de más de cien hectáreas, por lo que muchas de las fincas de grandes propietarios fueron intervenidas y entregadas a sus colonos. Sin embargo, la intención política de esa iniciativa marcó los límites efectivos de su aplicación.

Como no podían detener a todas estas fuerzas sociales que ya se habían convertido en político-militares, que ya formaban parte del FMLN, quisieron echarnos a pelear entre los campesinos organizados en cooperativas de la Reforma Agraria con los otros campesinos que estaban armados y en la montaña. (...) Pero en esta primera fase de la Reforma Agraria tampoco se expropiaron todas las propiedades que tenían que haberse expropiado, solo 329 propiedades que se entregaron a cooperativas. Desgraciadamente quedaron más de mil propiedades mayores de 500 hectáreas sin expropiar, que era lo que decía la ley que iban a expropiar en la primera fase. Y la segunda fase no se dio, porque después vino la Constitución de 1983 y se prohibió que siguieran expropiando tierra. Además, todas esas cooperativas fueron abandonadas, sin créditos ni asistencia técnica, y eso llevó a la destrucción de las cooperativas. No fue un proceso honesto, pensado para darle una oportunidad al campesino para salir de la crisis. Estas cosas nos dan el aval para poder decir que la Reforma Agraria fue contrainsurgente. (Miguel Alemán, comunicación personal)

La Cooperativa Los Pinos se creó en el marco de ese proceso. Los colonos que en esos momentos trabajaban en la finca se constituyeron en una cooperativa formada por 105 socios. Óscar Molina, quien fuera presidente de la Cooperativa entre los años 2005 y 2010, y que en aquel momento tenía 22 años relata cómo fue ese día:

El 6 de marzo, como a eso de las 10 de mañana, de repente vino un puño de soldados y empezaron a llamar a la gente para decirle que la finca iba a ser intervenida y que se iba a formar una cooperativa. (Óscar Molina, comunicación personal)

Para los socios de la Cooperativa la intención de las autoridades con esa medida era clara: incidir en el movimiento insurgente para posteriormente dejarlas caer sin apoyo para que fueran progresivamente regresando a sus dueños originales.

Nadie sabía nada de reforma agraria, ni cuál era el objetivo. Eso fue como una cortina de humo para detener la rebelión de la gente. (Tránsito Hernández, comunicación personal)

En realidad, lo que querían es que al final las tierras regresaran de nuevo a los grandes terratenientes. (Óscar Molina, comunicación personal)

Luego de la reforma agraria las políticas del gobierno no fueron a favor del sector agropecuario, y abandonaron a las cooperativas. La idea era que las cooperativas fracasaran. (Sigfredo Benítez, comunicación personal)

A pesar de todo la Cooperativa Los Pinos logró sobrevivir y gracias al trabajo colectivo pudieron hacer diversos proyectos sociales que revirtieron la inestabilidad y precariedad en la que vivían sus antiguos colonos. La mejora de las viviendas, disponer de un solar en el que cultivar, la llegada de la luz eléctrica, la posibilidad de trasladarse a un centro de salud en situaciones de emergencia o el apoyo en la educación son algunas de las mejoras especialmente destacadas por sus miembros.

Cuando la finca se convierte en una cooperativa, de ahí para acá las cosas cambiaron. El desarrollo social en la cooperativa ha crecido grandemente. Yo me acuerdo bien cuando se comenzó con el desarrollo social. A cada uno nos regalaron una docena de láminas. Para nosotros recibir esa docena de láminas era grandísimo. Era poder componer la casita y ya no mojarse, porque eran chorros de agua, por un lado y por otro, y había que envolverse en la cobija y echarse un plástico encima para no mojarse. Entonces esa angustia ya terminó. Después vino el proyecto de la luz, cuando las casitas ya estaban más o menos. Y fue una gritazón que le agarró a la gente cuando se dieron cuenta que ya había luz eléctrica. Para nosotros ha sido un gran cambio, ha sido una felicidad, porque los desarrollos sociales que se han dado han sido inmensos. Para nosotros el cooperativismo ha sido una gran experiencia. (Tránsito Hernández, comunicación personal)

Al asociado se le asigna un solar de 15 metros por 20, y ahí hace su casita y siembra las plantas que quiere: árboles frutales, guineos, naranjas..., pero tiene un límite, de ahí para allá hay otro. Se ha tenido la oportunidad de ayudar al socio con láminas, con madera y hoy tenemos un proyecto y se están haciendo las casas. (José Eliseo Sue, comunicación personal)

Se construyeron casas de ladrillo para todos los socios, se hizo el alumbrado eléctrico, también había vehículos disponibles a cualquier hora para llevar a la gente al hospital y se invirtió también en agua potable. (Óscar Molina, comunicación personal)

Cuando entró la cooperativa las oportunidades de educación se abrieron. Muchos hemos sido beneficiarios de decisiones que tomaron los consejos de administración y las asambleas en aquella época. Contrataron maestros para que vinieran a dar clases a la cooperativa. También dieron el transporte para ir

a estudiar fuera de la cooperativa, cuando fuera necesario. Y eso permitió que muchos de los asociados nos capacitáramos y ya generáramos condiciones distintas, con una visión más empresarial. (Sigfredo Benítez, comunicación personal)

Producción y comercialización de café

Desde sus orígenes la Cooperativa se dedicó a la producción de café, dando continuidad a la especialización productiva de la hacienda expropiada. Con 279 hectáreas dedicadas a este cultivo, prácticamente el 98% de la extensión de la finca se dedica al café. Su importancia también se refleja en los puestos de trabajo generados.

Solo en la parte agrícola tenemos de 75 a 100 personas permanentes todo el año. Y temporales andamos entre los 300 y los 500, que varían en función de la actividad que hay que realizar. (Óscar Molina, comunicación personal)

A lo largo de los años han realizado diversas acciones para agregar más valor a la producción y comercialización del café y ampliar sus ingresos. Así en 1992 adquirieron un beneficio que les ayudó a ahorrar costes y vender en mejores condiciones, además de poder procesar el café de otros productores²⁴. Tiempo después, como en muchos

²⁴ Un beneficio de café consiste en la infraestructura dedicada a la separación a gran escala de los distintos componentes del café: la pulpa, la capa gelatinosa, conocida como mucílago, y el grano. El café una vez cortado debe llevarse al beneficio con relativa rapidez, en menos de un día, porque de lo contrario empieza a fermentar.

Una vez en el beneficio el café pasa por dos grandes procesos, conocidos como beneficiado húmedo y beneficiado seco. El sistema tradicional de beneficiado húmedo se inicia con el vertido de los granos de café en grandes cantidades de agua. Esto permite separar por flotación los granos que estén en mal estado u otros elementos que no son propiamente café. A continuación, se extrae la pulpa mediante una pequeña presión sobre el grano. Es necesario que los granos de café tengan una misma medida porque el mecanismo que “muerde” el grano hay que calibrarlo a una determinada medida. A partir de ahí queda separada por un lado la pulpa y por el otro el grano y el mucílago. A continuación, se vierte el café en agua durante aproximadamente un día con el fin de poder facilitar la separación de los dos componentes que quedan, gracias al proceso de fermentación que se produce en el agua, que permite la separación del mucílago y que el grano de café quede solo.

A partir de aquí el café pasa al beneficiado seco, que consiste, en primer lugar, en el secado del café. El lugar en el que se realiza el secado del café acostumbra a ser patios al aire libre, habitualmente en suelos de cemento. El proceso mejora cuando se usan camas de secado solar, que consiste en que el café quede suspendido en el aire sobre unos sistemas de enrejados y bajo cubierto. Esto facilita que el café no adquiera sabores que le puedan perjudicar, que se produzca un secado gradual, y no abrupto que dificulta la conservación de sus propiedades, y que, además, en el caso que haya una lluvia súbita el café no se estropee. El proceso de secado puede tardar unos cinco días en patio y unos doce en cama de secado solar. En ocasiones, cuando no se busca primar la calidad y se quieren procesar grandes volúmenes de café, se usan calderas con aire caliente. A partir de ahí se almacena el café en sacos y se le deja descansar aproximadamente durante un mes. El café debe ser almacenado con una humedad de entre un 11% y un 12%. Si es menos estará demasiado seco y si lo supera se estropeará. Posteriormente, una vez seco y reposado, con maquinaria se retira una pequeña cáscara que contiene el grano de café. Finalmente queda el proceso de selección de granos que pueden tener defectos, si han recibido un golpe o si han sido agujereados por algún insecto, o incluso aún pueden contener pequeñas piedras que requieren ser retiradas. A partir de aquí el café está listo. En el caso que sea para exportación se va tal cual, habiendo cumplido ciertos requisitos de calidad. Y si es para consumo nacional pasa el proceso de torrefacción.

otros lugares de Centroamérica, la caída de los precios internacionales del café de 2001, que redujo en una cuarta los valores alcanzados el año anterior, de 150 a 40 dólares por quintal en la Bolsa de Nueva York (Flores, et. al., 2002), les afectó de forma grave. Esto hizo que decidieran dar un paso más para ampliar y diversificar sus fuentes productivas. Por una parte, trataron de garantizar una mayor estabilidad en los precios de venta a través del mercado comercio justo y por otra parte introducir los servicios turísticos.

¿Qué podíamos hacer en esa situación tan caótica con unos precios tan bajos? Ahí visualizamos que necesitábamos diversificarnos y tener más sostenibilidad en los precios del café. Y por lo menos, lo que yo conozco, el único que me garantiza un precio mínimo de mercado, que actualmente está en los 140 dólares es el comercio justo. Y además adicionalmente me da un premio para desarrollo social de 20 dólares por quintal. (Sigfredo Benítez, comunicación personal)

A partir de entonces empezaron a vender la mayoría de su café a través del mercado del comercio justo en Europa, certificado por FLO, tal como detalla Sigfredo:

Casi la mayor parte de nuestro café certificado se va para Bélgica, el Reino Unido y otros lotes que se han distribuido en otros países como Italia, Francia y España. (Sigfredo Benítez, comunicación personal)

Una de las virtudes del mercado de comercio justo es que además de garantizar mayor estabilidad en los precios aporta un premio por volumen de cantidad vendida que debe ser invertido en beneficios sociales tanto a los miembros de la Cooperativa como a los trabajadores contratados, en gran medida de las comunidades cercanas.

En el café certificado tenemos un precio fijo de 140 dólares y un premio de 20 dólares por quintal. Y de esos 20 dólares, 5 son para inversiones en el cultivo, para mejorar la productividad, y 15 para obras sociales. A final del año, si hemos exportado 4.000 quintales, por hablar así en números enteros, son 4.000 por 20 son 80.000 dólares, y de ellos 20.000 son para mejorar la producción y 60.000 para proyectos sociales. (José Rigoberto Rojas, comunicación personal)

El Consejo de Administración de la Cooperativa cada año propone a la Asamblea de socios y socias qué hacer con este premio. Según Sigfredo Benítez, en los últimos años lo han empleado del siguiente modo:

Nosotros lo estamos utilizando para salud, hacemos jornadas médicas con los socios y los trabajadores, para dar transporte a los jóvenes que van a estudiar fuera de la comunidad, para mejorar la seguridad alimentaria de nuestra gente trabajadora, hemos estado dando cocinas ecológicas para minimizar el consumo de leña. (Sigfredo Benítez, comunicación personal)

Sin embargo, a partir de la cosecha del año 2013-2014 la producción disminuyó enormemente a causa de la plaga de la roya, que afectó a buena parte de las plantaciones de Centroamérica (cuadro 1).

Cuadro 1. Producción de café, Cooperativa Los Pinos, 2011 - 2015 (en quintales).

Cosecha de café	2011	2012	2013	2014	2015
Café uva	4.170,60	6.043,10	1.616,56	3.105,57	1.185,68
Café verde	192,63	140,38	21,80	50,48	34,94

Fuente: elaboración propia en base a los registros de contabilidad de la Cooperativa.

Esta plaga afectó tanto el volumen general producido como la cantidad de café que pudo calificar para venderse en mercado de comercio justo, porque la roya afectó también su calidad. El café con broca, quebrado o mordido por los animales no puede venderse en este mercado.

Esta doble situación, disminución de la producción y caída porcentual de las ventas en el mercado de comercio justo (cuadro 2), afectó gravemente en los ingresos globales generados por el café en la Cooperativa.

Cuadro 2. Ingresos por ventas de café, Cooperativa Los Pinos

Años	Venta de café total	Venta de café por comercio justo	Porcentaje de ventas por comercio justo
2007	\$ 451.050,00	\$ 412.816,00	91,52
2008	\$ 580.269,00	\$ 564.948,00	97,36
2009	\$ 457.327,00	\$ 445.427,00	97,40
2010	\$ 645.274,00	\$ 556.915,00	86,31
2011	\$ 2.003.144,00	\$ 1.235.206,50	61,66
2012	\$ 1.297.215,00	\$ 1.154.699,25	89,01
2013	\$ 1.240.616,16	\$ 884.156,63	71,27
2014	\$ 640.734,10	\$ 119.047,50	18,58
2015	\$ 1.093.021,45	\$ 487.005,75	44,55

Fuente: elaboración propia en base a los registros de contabilidad de la Cooperativa. En la venta de café se incluye la prima de comercio justo a partir del 2009. Las ventas del 2014 incluyen 97.680 dólares como anticipo del 40% de la venta de 2015.

En la medida que el café que podía venderse en el mercado de comercio justo disminuyó por cómo afectó en su calidad la plaga de la roya, el precio promedio al que pudo venderse el conjunto de la cosecha se vio afectado por mayores oscilaciones en función de cómo se situaba ese año el precio de venta oficial y una tendencia general a la baja (cuadro 3).

Cuadro 3. Precio promedio de venta de café, dólares por quintal.

Precio promedio	2011	2012	2013	2014	2015
Dólares por quintal	459,10	209,79	434,15	155,97	196,77

Fuente: elaboración propia en base a los registros de contabilidad de la Cooperativa.

A pesar de una ligera recuperación en la cosecha de 2014-2015, la cosecha más reciente, de la que aún no hay registro exacto de ventas, se ha visto nuevamente muy afectada por la roya, afectando gravemente el volumen de venta. Ante esta situación la Cooperativa ha tratado de reaccionar iniciando la renovación de sus plantas de café más antiguas, aunque el coste total es muy elevado, y también está experimentando con nuevas variedades de café y formas de manejo orgánico, además de incidir políticamente a través del Foro del Café, presidida por el mismo Sigfredo Benítez, para obtener respuestas para el sector por parte de las autoridades públicas.

El proyecto turístico

La otra gran medida que tomaron después de la caída de los precios internacionales del café en 2001, fue tratar de poner en marcha los servicios turísticos. José Rigoberto Rojas, Vice-presidente de la Cooperativa, y Sigfredo Benítez, su gerente, dan cuenta de esa decisión:

La idea de hacer turismo nació a raíz de aquella crisis en el 2001. Entonces se pensó que la Cooperativa tenía que diversificar sus rubros, viendo que ya no podíamos depender solo del café. (José Rigoberto Rojas, comunicación personal)

En ese momento evaluamos qué opciones de diversificación podía tener la Cooperativa. Vimos que otros proyectos agrícolas no eran tan funcionales y nos dimos cuenta que el potencial del turismo era bastante fuerte por el lugar donde estábamos ubicados. (Sigfredo Benítez, comunicación personal)

El año 2003 trataron de empezar con este nuevo rubro, pero al principio no sabían muy bien cómo hacerlo y no sabían qué pasos dar, por lo que no acabó de funcionar.

En aquel momento se comenzaron a hacer algunos trabajos, pero el proyecto de turismo, la visión que teníamos, no avanzaba por la misma crisis que teníamos. (José Rigoberto Rojas, comunicación personal)

Y no fue hasta unos años más tarde que pudieron concretar esa idea. A partir del año 2007 planificaron cómo querían que fuera ese desarrollo turístico y construyeron la infraestructura inicial que les permitió empezar en 2009.

Allá por el año 2007 la administración de turno empezó a concretizar el proyecto, la visión que se había tenido en 2003. Sigfredo, el gerente, nunca dejó caer esa visión de la diversificación de la cooperativa con el turismo. (José Rigoberto Rojas, comunicación personal)

Cuando la Cooperativa puso en marcha las actividades turísticas decidieron que la gestión fuera en colectivo, como las otras actividades de la finca.

Desde nuestro nacimiento hemos sido una cooperativa colectiva, y el esfuerzo ha estado siempre en el bien común. Y con el turismo consideramos que era

mucho más viable ponerle el mismo rumbo, porque de esta forma ya habíamos tenido experiencias que nos habían mejorado la capacidad empresarial de la cooperativa. La finca la trabajamos en colectivo, y el beneficio también es colectivo, entonces con el turismo igual. (Sigfredo Benítez, comunicación personal)

Diferentes miembros de la Cooperativa destacan la importancia de esta gestión colectiva de las diferentes actividades que se refleja en un espíritu de compañerismo y unión, y consideran que ésta ha sido una de las claves para que la Cooperativa sobreviviera a diferencia de lo que ocurrió con muchas de las que se crearon en esos mismos años en la Reforma Agraria.

Nosotros creímos que no teníamos que dividirnos. Conservamos esa idea de que entre todos llevamos la carga, si nos toca llorar lo hacemos todos. Mucha gente no tuvo la capacidad de ver que cuando vivimos juntos es que somos más fuertes y las cooperativas que se parcelaron se han destruido. Luego a mucha gente le toca andar alquilando, y algunos no tienen nada. En cambio nosotros no, porque nosotros tenemos esta finca que es de todos. Yo no tengo un título que diga este espacio es tuyo, eso es cierto, pero yo no necesito ese título, porque en mi mente y en mi corazón ya está que yo soy dueño. (Óscar Molina, comunicación personal)

Yo creo que muchas cooperativas fracasaron por las malas administraciones y porque se dejaron llevar por los co-gestores del ISTA [Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria] que venían de San Salvador. De ahí vienen las cuestiones financieras que ahogaron a las cooperativas. Nosotros hemos podido pasar tantos obstáculos porque primero hicimos jornadas de trabajos *ad honorem*. Nosotros, como dueños, íbamos a trabajar, y a una hora estábamos todos, para la corta de café, peina, poda o cualquier labor de las que se desarrollan dentro de la cooperativa. Ahorita todavía lo mantenemos, porque así se bajan costos. Entonces, según la necesidad, según el presupuesto, si no se ha avanzado en las labores o algo así, entonces nos programamos y vamos a trabajar *ad honorem*. (Tránsito Hernández, comunicación personal)

Para poner en marcha el turismo la Cooperativa decidió crear algunas infraestructuras para atender a los turistas (cuadro 4). Básicamente construyeron una cocina y un restaurante amplio, con vistas al lago Coatepeque, tres cabañas, un sendero del restaurante a la orilla del lago, con varios miradores, y un muelle para facilitar el baño de los turistas equipado con tres lanchas. También construyeron un salón comunal para poder organizar eventos. Y compraron todo el equipamiento necesario para la cocina, el restaurante y las cabañas. Todas estas infraestructuras las han financiado con fondos de PREMODER, un Programa del Ministerio de Agricultura, la prima de beneficio social de las ventas de café a través del comercio justo y fondos propios de la Cooperativa. Las primeras construcciones las hicieron entre los años 2008 y 2009 y la primera semana del mes de setiembre de 2009 abrieron finalmente al público. A medida que el turismo empezó a generar ingresos con estos pudieron hacer mejoras en las infraestructuras y darles mejor mantenimiento, como arreglar los senderos y cercarlos.

Cuadro 4. Inversiones realizadas en el área turística, Cooperativa Los Pinos

Años / Actuaciones	Monto inversión	Origen de los fondos	Obras realizadas
2008	\$ 44.000 \$ 16.000	PREMODER Cooperativa Los Pinos	Construcción del restaurante y equipamiento, 3 miradores, muelle y acciones de capacitación.
2009	\$ 2.000	Cooperativa Los Pinos	Acondicionamiento de senderos.
2010	\$ 30.000 \$ 10.000	PREMODER Cooperativa Los Pinos	Construcción de 3 cabañas y equipamiento, adquisición de 3 lanchas y ampliación del restaurante.
2011	\$ 6.000	PREMODER	Capacitación
2012	\$ 18.500	Cooperativa Los Pinos	Construcción y equipamiento del salón de usos múltiples
2013	\$ 7.000	Cooperativa Los Pinos	Acondicionamiento senderos y cercado del área.
2015	\$ 54.000 \$ 36.000	Ministerio de Agricultura Cooperativa Los Pinos	Construcción y equipamiento de 3 cabañas familiares.
Total	\$ 223.500		

Fuente: elaboración propia a partir de entrevistas.

Los turistas que visitan Los Pinos son en su mayoría salvadoreños que viven en el gran San Salvador, y que pueden llegar a la finca en unos 45 minutos en automóvil. También les visitan mucho los salvadoreños que viven en el exterior, principalmente en Estados Unidos, y que regresan a su país por vacaciones, y algunos extranjeros. Igualmente es destacable la clientela vinculada a diferentes instituciones públicas y privadas (universidades, colegios, iglesias) que han encontrado en la Cooperativa un lugar adecuado para organizar actividades. En su mayoría son gente de clase media. Desde un principio los dirigentes de la Cooperativa tuvieron claro que este era el perfil de clientela que querían tener. Así lo explica don Óscar Molina, quien fue el presidente de la Cooperativa cuando se puso en marcha el turismo:

Nosotros veíamos que nuestro público era la clase media, pero ni media alta ni media baja, simplemente clase media. Queríamos ser un lugar donde el que no puede ir a los lugares caros tuviera dónde venir. Si uno está debajo de la clase media no puede gastar en un restaurante, o si puede no lo hace porque sus prioridades son otras. (Óscar Molina, comunicación personal)

Una de las claves del éxito en la puesta en marcha del negocio turístico en Los Pinos ha sido la organización y la planificación con la que han trabajado. En primer lugar, la

Cooperativa tiene un Plan Estratégico en el que han visualizado qué necesitaban y qué pasos tenía que dar. Por eso la introducción del turismo se ha hecho paso a paso, de forma ordenada, sabiendo a dónde querían ir. Además, para la gestión del turismo, el Consejo de Administración de la Cooperativa creó un Comité de Turismo. Este Comité se reúne una vez al mes y sirve para coordinarse mejor y generar la información que necesita el Consejo de Administración para tomar decisiones. “Nace por la misma necesidad de mejorar la coordinación del trabajo”, asegura Rigoberto, que además del vice-presidente de la Cooperativa, es el presidente del Comité de Turismo. Este órgano está compuesto por su presidente, que forma parte del Consejo de Administración, el chef, la cajera y un miembro del Comité de Vigilancia.

Resultados del turismo

Las entradas de visitantes y turistas a la Cooperativa han evolucionado positivamente (cuadro 5). En los últimos años, desde que se dispone de un sistema de registro diario, las cifras reflejan que el número de visitantes está situado en torno a las diez mil personas al año. Acostumbran a ser clientes del restaurante que en algunos casos además hacen otro tipo de actividades. Así las visitas de medio día (con uno o dos tiempos de comida) son la base del negocio turístico de la Cooperativa. Los turistas, que son los que se alojaron una noche en alguna de las cabañas habilitadas, pasaron de los 220 a los 287 entre 2014 y 2015, aunque no se dispone del registro del número de pernoctaciones por turista.

Cuadro 5. Entradas de visitantes y turistas, año 2014, Cooperativa Los Pinos

Meses	2014		2015	
	Visitantes	Turistas	Visitantes	Turistas
Enero	840	10	656	11
Febrero	649	8	757	13
Marzo	349	14	835	17
Abril	960	30	1.098	25
Mayo	630	18	636	15
Junio	648	2	630	15
Julio	650	17	765	25
Agosto	1.186	34	1.129	34
Septiembre	850	18	1.189	38
Octubre	657	6	785	25
Noviembre	795	19	918	29
Diciembre	1.229	44	1.245	40
Total	9.443	220	10.543	287

Fuente: elaboración propia en base a los registros de visitantes.

Esta evolución positiva se ve reflejada también en los ingresos generados por el turismo (cuadro 6). Destaca tanto el crecimiento progresivo en los ingresos totales y beneficios generados como la estabilidad con la que se ha producido esta progresión.

Cuadro 6. Beneficios generados por el turismo, Cooperativa Los Pinos

Ingresos / Años	Ingresos totales	Costos	Utilidades
2009	\$ 3.940,65	\$ 5.872,00	-\$ 1.931,35
2010	\$ 26.714,22	\$ 18.795,00	\$ 7.919,22
2011	\$ 37.317,00	\$ 34.624,00	\$ 2.693,00
2012	\$ 65.131,00	\$ 60.607,00	\$ 4.524,00
2013	\$ 68.006,06	\$ 61.070,20	\$ 6.935,86
2014	\$ 82.910,10	\$ 77.644,95	\$ 5.265,15
2015	\$ 128.858,94	\$ 119.058,72	\$ 9.800,22
2016	\$130.856,69	\$108.272,13	\$ 22.584,56
2017	\$151.943,27	\$124.121,79	\$ 27.821,48
2018	\$199.439,21	\$144.751,44	\$ 54.687,77

Fuente: elaboración propia en base a los registros de contabilidad de la Cooperativa.

Esto ha permitido que poco a poco esta nueva actividad fuera autosuficiente y empezara a generar ingresos para poder hacer inversiones en esa misma área y empezar a contribuir en el presupuesto general de la Cooperativa

Ya no tenemos que agarrar del café para pagarles, se les paga de las mismas ganancias del turismo, y aún deja un margen. (José Eliseo Sue, comunicación personal)

En 2009 y 2010 el café apalancó el turismo, pero del 2011 para acá ya empezamos a tener resultados positivos en el turismo. (José Rigoberto Rojas, comunicación personal)

Analizadas en detalle el comportamiento de las diferentes actividades vinculadas al turismo destaca claramente el papel del restaurante, que en los últimos tres años concentra en torno a un 80% de los ingresos generados (cuadro 7). Significativamente el segundo ingreso más importe es la venta de café en bolsa a los clientes del restaurante. En menor medida se sitúa otras actividades: la Quinta Vista al Lago (que corresponde a las instalaciones que tiene la Cooperativa a orillas del lago), el alojamiento en las cabañas, caminatas guiadas y el alquiler de un salón de usos múltiples. Por tanto, parece claro que el visitante llega a la Cooperativa para comer en el restaurante aprovechando sus vistas y en ocasiones pasea por sus instalaciones y puede adquirir su café.

Cuadro 7. Ingresos detallados por actividades de turismo, Cooperativa Los Pinos

Subrubros	2013		2014		2015	
	Dólares	%	Dólares	%	Dólares	%
Restaurante	\$ 53.837,89	79,17	\$ 64.594,82	77,91	\$ 105.505,13	81,87
Quinta Vista Lago	\$ 2.394,82	3,52	\$ 3.803,10	4,59	\$ 4.626,47	3,59
Cabañas	\$ 2.063,87	3,03	\$ 2.522,46	3,04	\$ 3.700,69	2,87
Salón usos múltiples	\$ 601,75	0,88	\$ 103,01	0,12	\$ 1.286,74	0,99

Caminatas guiadas	\$ 926,54	1,36	\$ 805,27	0,97	\$ 3.291,94	2,55
Venta café en bolsa	\$ 8.181,19	12,03	\$ 11.081,44	13,37	\$ 10.447,97	8,10
Ingresos totales	\$ 68.006,06	100,00	\$ 82.910,10	100,00	\$ 128.858,94	100,00

Nota: La disminución de ingresos por el salón de usos múltiples en 2014 se debió a la incorporación en los paquetes de ese servicio y se factura como gasto de restaurante.

Uno de los efectos más destacados de la introducción del turismo en la Cooperativa ha sido el estímulo de la venta directa del café tostado molido que se vende en bolsa en el restaurante. José Rigoberto Rojas así lo asegura:

En los dos últimos años las ventas del café tostado molido se han venido incrementando. La demanda es más fuerte. Tanto de las personas que vienen del exterior como de la propia comunidad, que nos hacen pedidos. Antes del turismo no teníamos esta amplitud. Entonces el turismo ha venido también a posicionar la parte del café tostado molido de la Cooperativa. (José Rigoberto Rojas, comunicación personal)

La gente viene al restaurante, lo prueba, lo mira aquí y le llama la atención comprarlo, llevárselo para hacerlo en su casa. Incluso viene mucho turista solo para comprar café. (Erica Vargas, comunicación personal)

La venta del café tostado molido directamente en la Cooperativa tiene mejor precio que si se vende al mercado de comercio justo, y por eso lo están potenciando. Así han creado una cafetería especializada dentro del restaurante con dos personas especializadas en la preparación de café.

El turismo ha incentivado que la cooperativa invierta en generar condiciones para vender el café con valor agregado de manera directa a los clientes. Actualmente en el restaurante de la cooperativa se ofrece el café que la cooperativa produce como parte del menú del lugar y para ello se ha capacitado a dos personas en barismo para que puedan elaborar bebidas a base de café. Y para aquellos clientes que quieren llevarse el producto también existe la posibilidad de comprar el café tostado y molido en bolsa. (Xenia Ortiz, comunicación personal)

En relación a la generación de empleo, vinculados al turismo, se han generado los siguientes puestos de trabajo: 1 chef, 1 cajera, 2 cocineras, 2 meseros, 1 jardinero, 3 guías, 6 trabajadores del invernadero, 1 cuidador del área recreativa del lago. Y también tienen contratados a 6 vigilantes de seguridad, que se ocupan de la protección en todas las instalaciones de la cooperativa y que se han reforzado a causa del turismo. En los últimos años sus salarios son cubiertos con lo que la misma actividad turística genera, tal como se evidencia en el detalle de costos (cuadro 7) donde se destaca el peso de los salarios, que muestran una evolución favorable y un peso creciente en el funcionamiento del negocio turístico.

El turismo está dando mejores salarios y nos permite dar alternativas sobre todo a los más jóvenes de la comunidad. (Sigfredo Benítez, comunicación personal)

Érica Vargas, la cajera del restaurante de la Cooperativa desde el año 2013, explica que anteriormente había vivido 8 años en San Francisco, EEUU, donde trabajó como cajera en un McDonald's y en una gasolinera, valora la importancia de haber podido conseguir un empleo en su misma comunidad:

Cuando regresé [de EEUU] traía ahorros, pero luego tuve que buscar trabajo y no lo encontraba. Por suerte vine a dejar el currículum y me quedé. Yo vivo a menos de 10 minutos en bus. Este trabajo me parece muy bien, porque está cerca de mi casa, el salario no está mal y el ambiente me gusta. En el McDonald's era bien difícil porque se trabaja bajo presión y aquí no, la presión nosotros mismos la ponemos, dependiendo de la afluencia de clientes, porque en realidad depende de nosotros que el cliente esté satisfecho, y gracias a Dios no hemos tenido ninguna queja. En cambio, en McDonald's los jefes están encima y los clientes nunca están satisfechos. (Érica Vargas, comunicación personal)

Uno de los puestos clave es el del chef, porque desde un principio la Cooperativa se preocupó especialmente por la calidad de la comida, basada en la gastronomía local, y por su presentación. Para su contratación hicieron una selección de personal para poder contratar a alguien bien formado y con suficiente experiencia profesional. Eligieron a un joven de la comunidad vecina, Marvin Vega, que había trabajado en los EEUU y que había estudiado cocina. Y él prefirió este puesto a otras opciones laborales que tenía en ese momento en parte por las nuevas oportunidades profesionales que le ofrecían, tal como explica él mismo:

En parte por tener cerca mi casa, son 5 minutos en carro. Igual la gente acá se porta bien conmigo, igual yo. El ambiente es diferente. Y aquí también tengo la oportunidad de expresarme en la cocina como yo quiero. Allá hubieran pasado 15 años para que yo pudiera dirigir la cocina. Cuando vienen aquí y miran al chef hay gente que dice: pero si es un niño. Esperan ver a alguien mayor. De los 15 que se graduaron conmigo, solo yo estoy dirigiendo una cocina. (Marvin Vega, comunicación personal)

Del análisis de los costos generados (cuadro 8) destacan también las inversiones realizadas en la compra de alimentos, que según cuenta su chef siempre que se pueden la realizan en la comunidad o en el área cercana.

Cuadro 8. Costos detallados por actividades de turismo, Cooperativa Los Pinos

SUBRUBROS	2013	2014	2015
Restaurante	\$ 53.589,91	\$ 68.641,25	\$ 108.231,50
Sueldos y salarios	\$ 14.860,83	\$ 20.839,31	\$ 33.972,83
Papelería y útiles	\$ 583,34	\$ 976,96	\$ 646,68
Materiales y otros	\$ 700,11	\$ 447,14	\$ 2.410,02
Insumos (alimenticios)	\$ 29.134,01	\$ 36.836,41	\$ 61.725,87
Energía eléctrica	\$ 2.006,85	\$ 1.712,54	\$ 2.223,58

Propina y bonificaciones	\$ 3.381,45	\$ 2.975,85	\$ 348,24
Cuota ISSS y AFP	\$ 294,09	\$ 1.085,76	\$ 1.898,97
Mantenimiento área turística	\$ 2.225,19	\$ 2.287,46	\$ 3.561,92
Otros gastos	\$ 404,04	\$ 1.479,82	\$ 1.444,29
Cabañas	\$ 155,82	\$ 500,57	\$ 144,58
Energía eléctrica	\$ 78,89	\$ 0,00	\$ 0,00
Insumos	\$ 76,93	\$ 100,00	\$ 144,58
Salarios	\$ 0,00	\$ 155,00	\$ 0,00
Materiales y otros	\$ 0,00	\$ 245,57	\$ 0,00
Quinta Vista Lago	\$ 3.691,65	\$ 4.259,10	\$ 6.991,59
Sueldos y salarios	\$ 1.842,86	\$ 1.652,50	\$ 3.466,48
Materiales y otros	\$ 499,86	\$ 1.152,95	\$ 1.028,13
Energía eléctrica	\$ 739,97	\$ 983,45	\$ 766,59
Cuota ISSS y AFP	\$ 395,81	\$ 393,63	\$ 476,59
Combustibles y lubricantes	\$ 213,15	\$ 76,57	\$ 102,48
Salón de usos múltiples	\$ 140,15	\$ 5,34	\$ 32,34
Insumos	\$ 0,00	\$ 5,34	\$ 0,00
Materiales y otros	\$ 64,60	\$ 0,00	\$ 32,34
Energía eléctrica	\$ 75,55	\$ 0,00	\$ 0,00
Tostado y molido de café	\$ 847,40	\$ 1.353,36	\$ 1.152,94
Sueldos y salarios	\$ 529,50	\$ 40,16	\$ 0,00
Insumos	\$ 231,71	\$ 1.104,50	\$ 159,35
Materiales y otros	\$ 86,19	\$ 198,70	\$ 993,59
Papelería y útiles	\$ 0,00	\$ 10,00	\$ 0,00
Invernadero	\$ 2.645,27	\$ 2.885,33	\$ 2.505,77
Sueldos y salarios	\$ 1.875,65	\$ 2.230,55	\$ 2.237,25
Materiales y otros	\$ 27,94	\$ 424,69	\$ 72,46
Insumos	\$ 741,68	\$ 230,09	\$ 196,06
Gastos totales	\$ 61.070,20	\$ 77.644,95	\$ 119.058,72

Fuente: elaboración propia en base a los registros de contabilidad de la Cooperativa. **Notas:** AFP: Ahorro Fondo Pensiones. ISSS: Instituto Salvadoreño de Seguro Social.

Debido a la gran afluencia de visitantes el restaurante necesita proveerse constantemente de numerosos alimentos que no producen en la propia Cooperativa, y que siempre que pueden, adquieren en la misma comunidad. Algunos productos, como por ejemplo la gallina india se pueden comprar directamente en la comunidad, porque se producen ahí. Otros productos consideran que es más difícil, como los mariscos, pero cuando se dan las condiciones tratan de comprárselos a comerciantes de la misma zona. Uno de los problemas que se han encontrado para poder ampliar la compra de mayor cantidad de productos en las comunidades cercanas es la dificultad para garantizar la continuidad en el suministro y en su calidad, como reconoce el chef y responsable de compras:

Aquí lo que sería ideal es que la gente cuando inicia algo, que le dé seguimiento, porque si te lo dan una vez y cuando uno lo requiere de nuevo no está, ahí uno tiene que buscar en otra parte. (Marvin Vega, comunicación personal)

La demanda del restaurante ha estimulado igualmente la producción propia de algunas verduras y hortalizas (principalmente tomates y chiles) a través de la puesta en marcha de un invernadero, que se usa en su mayoría en la propia cocina, y si sobra se vende en el mercado. Igualmente han creado un estanque de tilapias para proveer con pescado fresco al restaurante.

En definitiva, la introducción del turismo en la Cooperativa se ha consolidado a lo largo de los años como refleja la evolución de los ingresos generados en relación con el resto de actividades (cuadro 9). A parte de la venta de café y de los recursos del beneficiado, de igual forma los otros ingresos, que comprenden recursos generados en la venta de leña, naranjas y hortalizas, aportes por consumo de energía en el beneficiado, servicios de transporte y alguna donación, muestran una evolución positiva. Esto contribuye en cierta medida a atemperar los impactos de las oscilaciones vinculadas al café que por causas diversas manifiesta fuertes oscilaciones.

Cuadro 9. Ingresos de la Cooperativa Los Pinos por actividad, 2007-2015

Ingresos / Años	Venta de café	Beneficiado de café	Turismo	Otros ingresos	Total
2009	\$ 457.327,00	\$ 480.864,00	\$ 3.940,65	\$ 5.690,35	\$ 947.822,00
2010	\$ 645.274,00	\$ 7.154,00	\$ 26.714,22	\$ 2.687,78	\$ 681.830,00
2011	\$ 2.003.144,00	\$ 100.827,00	\$ 37.317,00	\$ 24.866,00	\$ 2.166.154,00
2012	\$ 1.297.215,00	\$ 115.464,00	\$ 65.131,00	\$ 34.382,00	\$ 1.512.192,00
2013	\$ 1.240.616,16	\$ 110.875,01	\$ 68.006,06	\$ 62.353,56	\$ 1.481.850,79
2014	\$ 492.234,10	\$ 23.605,33	\$ 82.910,10	\$ 47.555,01	\$ 646.304,54
2015	\$1.093.021,45	\$101.259,54	\$128.858,94	\$61.264,67	\$ 1.384.404,60

Fuente: Elaboración propia en base a los registros de contabilidad de la Cooperativa. Se identifica como ingresos el total de lo facturado. En la venta de café se incluye la prima de comercio justo a partir del 2009.

Desde el año 2014 parte de los beneficios generados por el turismo, además de reinvertirse en mejoras para el funcionamiento de esta misma actividad han servido también para sufragar la mitad de la pensión que la Cooperativa entrega a los socios mayores de edad que ya no pueden trabajar.

Conclusiones

Los socios de la Cooperativa se muestran satisfechos con la introducción del turismo y los cambios que ha generado. Destacan el hecho que se hayan creado nuevos empleos y oportunidades para gente de la comunidad, que se empiece a reducir la dependencia con respecto al café y especialmente por los problemas de inestabilidad que se han vivido en los últimos años, que se generen nuevos ingresos con una actividad que no afecta negativamente el entorno natural y que además se pueda facilitar que otras

personas de un segmento social parecido al suyo puedan disfrutar de ese medio natural, a diferencia de lo que ocurre con otros destinos turísticos más excluyentes. Así lo manifiestan varios de ellos:

La verdad es que ha sido algo que no me lo esperaba, y quizás yo no tenía mucha fe en que las cosas funcionaran. Pero hoy veo que sí, que es rentable, que sí podemos manejar el turismo, que es lo que tenemos que tener en asocio con el café. Nosotros no pretendemos quedarnos acá, sino seguir mejorando para darle más oportunidades de trabajo a nuestra gente, para que ellos no se vayan por allá. Para mí es algo bien importante, que se desconocía, y que hoy ya lo conocemos. Nos sentimos satisfechos. (José Eliseo Sue, comunicación personal)

El turismo ha sido una oportunidad. Primeramente, porque genera empleos, hay trabajo para la gente en la misma comunidad, porque esa gente que mira en el restaurante no es gente de afuera, esa es gente de aquí. Es una forma de no depender del café, ni del maquilado allá en el beneficio. Es mejor tener varias opciones, que de poquito en poquito se hace bastante. La otra cosa me gusta del turismo es que yo soy muy amigo del medio ambiente, y me alegro cuando decimos que vamos a cuidar toda la cuenca del lago, no talar árboles, no cazar animales. Nosotros estamos en medio de la biósfera, y del restaurante usted puede observar toda la biósfera, los cerros, que son patrimonio natural, y yo soy amante de eso. Y el turismo está de la mano con todas esas cosas. ¿Cómo podríamos decir que tenemos turismo, pero vamos a talar el bosque? Si tenemos turismo somos amigos del medio ambiente también. Por eso es que me gusta el turismo.

Y también me siento feliz, porque veo que la gente tiene donde ir con su familia y descansar tranquilamente con seguridad. La gente del mismo nivel mío, en aquellos tiempos no tenían acceso a un restaurante como éste, sino que estábamos todos privados. Ahora no, la gente de la comunidad ves que viene, que deme una tacita de café, que quiero esto, que quiero esto otro, porque el turismo no es solo de los grandes, turismo somos todos, y el turismo lo hacemos todos, desde los pobres hasta el de alto nivel. Por eso me gusta el turismo. (Tránsito Hernández, comunicación personal)

Mi valoración del turismo en la cooperativa es positiva. En la parte de empleo nos ha servido como para que nuestra gente ya no emigrara, también por la sostenibilidad del mismo proyecto, la valorización de cuidado del medio ambiente y la mejor del ingreso familiar de la gente que trabaja en turismo. Y sobre todo el haber diversificado el café con turismo, que nos ha dado una imagen muy fuerte a nivel nacional e internacional. (Sigfredo Benítez, comunicación personal)

La introducción del turismo formaba parte de una estrategia de diversificación de las fuentes de ingresos. Partían del problema de las fuertes oscilaciones en la producción y venta del café. Con su vinculación al comercio justo trataron de reducir la variabilidad de los precios y beneficiarse del sistema de primas otorgados en este mercado. Pero no

todo el café producido necesariamente entraba en la calificación para ser adquirido en este sistema, con lo cual una parte variable de su producción quedaba siempre regulada por los precios del libre mercado. Igualmente se enfrentaron con problemas de fuertes caídas de producción a causa de la plaga de la roya, que como en muchas otras fincas de Centroamérica y México afectó duramente. Con el turismo y otras actividades diversas han tratado de reducir los riesgos derivados de esta dependencia con respecto al café. Esta apuesta, sin embargo, implicaba una dificultad añadida, por cuanto se trataba de una actividad desconocida para los socios de la Cooperativa, que tuvieron que formarse y adecuar sus estructuras de gestión para que pudiera funcionar.

Los factores de localización de la iniciativa turística (cercanía a un atractivo natural frecuentado, cercanía a un gran centro urbano emisor potencial de turistas, buena comunicación) han sido importantes para su éxito. Son condiciones favorables pero no determinantes. Sobre estas bases se asienta un fuerte proceso de organización colectiva, visión empresarial, capacitación e inversión de recursos propios, conexión con un mercado potencial, que realmente han sido claves. La visión empresarial que lograron establecer los diferentes consejos de administración y la gerencia en la gestión del café fue también clave para asumir el desarrollo de estas nuevas actividades. Esta visión y compromiso se evidencia con la inversión de sus propios recursos en infraestructura y capacitación de su personal para poder desarrollar la actividad turística.

Uno de los resultados destacables de la experiencia de la Cooperativa Los Pinos en la introducción de las actividades turísticas ha sido cómo éstas han contribuido a reforzar la producción agropecuaria. La presencia en la finca de visitantes atraídos por el restaurante y los servicios turísticos ha favorecido el incremento de ventas directas de café molido y empaquetado que permite un mayor margen de beneficio por unidad que su venta a través del mercado de comercio justo. El hecho que la mayoría de visitantes fueran nacionales o salvadoreños en el exterior, y que la estrategia turística consista en atraer un gran número de visitantes de un día que recorren el bosque de café y comen en el restaurante (más que menos visitantes que se quedan a dormir, aunque dejen más dinero por persona) ha favorecido no solo las compras directas de café sino también el posicionamiento de la marca de la Cooperativa Los Pinos como café de calidad entre una clientela urbana que lo compra directamente en la Cooperativa o en diversos puntos de distribución ya presentes en San Salvador. A su vez, el consumo de alimentos en el restaurante, base del negocio turístico, ha estimulado tanto la producción propia (tomates, chile, tilapia, entre los principales) como las compras en la zona próximas.

La experiencia de la Cooperativa Los Pinos muestra las capacidades de un colectivo campesino para introducir una actividad nueva, hasta el momento desconocida, a partir de sus estructuras de gestión y toma de decisiones colectiva, en una de las expresiones de resiliencia planteadas por Esteban Ruiz Ballesteros (2011) para el turismo comunitario en otros contextos. Igualmente, en línea con los resultados de la investigación de María José Zapata, Michael C. Hall y otros para los casos estudiados en Nicaragua (2011), el caso de la Cooperativa Los Pinos pone de manifiesto que un turismo comunitario orientado a mercados locales o mixtos y con especial capacidad de

dirección del proceso por parte ellos mismos (frente a la dependencia con respecto a actores externos) tiene mayores posibilidades de éxito.

Por otra parte, esta iniciativa se inserta en lo que Freya Higgins-Desbiolles (2008) ha identificado como el potencial del turismo como instrumento de justicia social en la medida que con su desarrollo se ha sumado a los esfuerzos de una colectividad organizada para incrementar su poder de autodeterminación. Así los diferentes elementos identificados por Higgins-Desbiolles se hacen presentes en la Cooperativa Los Pinos: contribución al autogobierno comunitario, no explotación ni comercialización de la cultura local, aporte a una economía diversificada y genera condiciones para que sus miembros no tengan la obligación de emigrar a otros territorios para encontrar empleo. De este modo, Los Pinos se asienta en una corriente de iniciativas comunitarias que, basadas en lo que Lilia Zizumbo califica como “economía del trabajo”, buscan desde la solidaridad colectiva ampliar las bases para un mayor control social sobre los recursos y el territorio que les permita obtener mayores beneficios directos de su trabajo y una distribución equitativa de sus beneficios (Zizumbo, 2013).

En el caso de la Cooperativa Los Pinos el turismo ha funcionado como un elemento que ha contribuido a la diversificación productiva, a la vez que potenciaba la producción agrícola previa o estimulaba nuevos productos, y esto favorece la organización comunitaria y una mayor capacidad de control de la colectividad ante las amenazas permanentes de un sistema global de acumulación capitalista. El turismo se revela aquí como un instrumento de potenciación de la comunidad y como posibilidad de un turismo distinto a las lógicas de desposesión, desplazamiento y subordinación hegemónicas en esta industria que sobre bases comunitarias pueda abrir espacios en los intersticios de la economía capitalista (Fletcher, 2016).

Agradecimientos: Quiero mostrar mi gratitud con los socios y trabajadores de la Cooperativa Los Pinos, y en particular a su gerente, Sigfredo Benítez, por su apoyo, disponibilidad y amabilidad. Igualmente quiero hacer constar mi agradecimiento a Macià Blázquez, Madelyn Castro, Jordi Gascón y Javier Tejera por sus observaciones y comentarios.

Relación de personas entrevistadas:

Alemán, Miguel. Presidente de la Confederación de Federaciones de la Reforma Agraria Salvadoreña (CONFRAS), 24/10/2014

Barillas, Eli. Responsable cooperación externa del Ministerio de Turismo (MITUR), San Salvador, 11/06/2015.

Benítez, Sigfredo. Gerente de la Cooperativa Los Pinos, El Congo, 10/11/2009, 12/02/2014 y 10/06/2015.

Hernández, Sigfredo. Contador de la Cooperativa Los Pinos, El Congo, 10/06/2015.

Hernández, Tránsito. Vocal Consejo de Administración de la Cooperativa Los Pinos, El Congo, 10/06/2015.

Molina, Óscar. Presidente de la Cooperativa Los Pinos, El Congo, 10/11/2009.

Ortiz, Xenia. Consultora en turismo, ex - investigadora de la Fundación PRISMA (ONG salvadoreña) y dinamizadora de la Mesa Nacional de Turismo Rural Comunitario, San Salvador, 15/07/2013 y 29/08/2015.

Rojas, José Rigoberto. Vice-presidente de la Cooperativa Los Pinos, El Congo, 12/02/2014 y 10/06/2015.

Sura Gómez, José Eliseo. Presidente de la Cooperativa Los Pinos, El Congo, 10/06/2015.

Vargas, Érica. Cajera del restaurante de la Cooperativa Los Pinos, El Congo, 11/06/2015.

Vega, Marvin. Chef del restaurante de la Cooperativa Los Pinos, El Congo, 12/06/2015.

Referencias

Avelar, Ricardo

2016 "Migración salvadoreña en Estados Unidos en camino de superar a la cubana" *elsalvador.com*, 1 de febrero de 2016.

Browning, David

1998 [1971] *El Salvador, la tierra y el hombre*. San Salvador: Dirección de Publicaciones del Ministerio de Educación.

Büscher, Bram y Fletcher, Robert

2016 (Early view) "Destructive creation: capital accumulation and the structural violence of tourism" *Journal of Sustainable Tourism* (DOI 10.1080/09669582.2016.1159214)

Cagne, David

2016 "Balance de Insight Crime sobre los homicidios en Latinoamérica en 2015" *Insight Crime*, 15 de enero de 2016.

Cañada, Ernest

2013 *Turismo en Centroamérica. Un diagnóstico para el debate*. Managua: Enlace.

Cañada, Ernest y Gascón, Jordi

2016 (en prensa) "Urbanizaciones en el paisaje: turismo residencial, descampesinización, gentrificación rural. Una introducción". En: Gascón, J. y Cañada, E., *Turismo residencial y gentrificación rural*, Tenerife, Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural y Foro de Turismo Responsable.

CORSATUR

2016 *Informe de rendición de cuentas 2015-2016*. San Salvador: Corporación Salvadoreña de Turismo.

Fletcher, Robert

2016 "Cannibal Tours Revisited: The Political Ecology of Tourism". In: Blázquez, M.; Mir-Gual, M.; Murray, I.; Pons, G.X. (eds.). *Turismo y crisis, turismo colaborativo y ecoturismo. XV Coloquio de Geografía del Turismo, el Ocio y la Recreación de la AGE*, Palma: SHNB-UIB-AGE, 19-29.

Flores, Margarita; Bratescu, Adrián; Martínez, José O.; Oviedo, Jorge A.; Acosta, Alicia
2002 *Centroamérica: el impacto de la caída de los precios del café*. México DF: CEPAL, Serie Estudios y Perspectivas, 9.

Higgins-Desbiolles, Freya

2008 "Justice Tourism and Alternative Globalisation" *Journal of Sustainable Tourism* 16(3), 345-364.

Gascón, Jordi

2014 "¿El campesino en la cadena de suministros del sector turístico? Posibilidades y riesgos de la teoría del enlace inducido". En: Gascón, J. y Ojeda, D. *Turistas y campesinado: El turismo como vector de cambio de las economías campesinas en la era de la globalización*, Madrid – Tenerife: FTR - Pasos edita, 41-70.

2015 (early view). "Residential tourism and depeasantisation in the Ecuadorian Andes" *The Journal of Peasant Studies* (DOI: 10.1080/03066150.2015.1052964)

2016 "Turismo residencial y crisis de la agricultura campesina. Los casos de Vilcabamba y Cotacachi (Andes ecuatorianos)" *Pasos, Revista de turismo y patrimonio cultural*, 14(2) 309-318.

Ghimire, Krishna B., ed.

2001 *The native tourist. Mass tourism within developing countries*. London: Earthscan.

MARN

2012 *Fomilenio II. Evaluación Ambiental Estratégica. Informe Nº 2. Exploración de alternativas: pesca, agroforestería y turismo sobre la base de la restauración y aprovechamiento inclusivo y sostenible de los ecosistemas y recursos costero-marítimos*. San Salvador: Ministerio de Agricultura y Recursos Naturales.

Méndez, Víctor

2015 "Premiación Pueblos Vivos 2015" *El Salvador en el Mundo*, 19 de octubre de 2015.

PNUD

2014 *Pueblos Vivos. Estrategia turística para el desarrollo humano*. San Salvador: CORSTUR – PNUD.

Rosa, Herman

2008 *Perfiles y trayectorias del cambio económico en Centroamérica, una mirada desde las fuentes generadoras de divisas*, San Salvador: Fundación PRISMA.

Ruiz-Ballesteros, Esteban

2011 "Social-Ecological Resilience and Community-Based Tourism" *Tourism Management*, 32(3): 655–66.

Ruiz-Ballesteros, Esteban (y María Augusta Vintimilla) (eds.)

2009 *Cultura, comunidad y turismo. Estudios sobre el turismo comunitario en Ecuador*. Quito: Abya Yala.

SITCA

2013 *Boletín de Estadísticas Turísticas de Centroamérica 2012*. San Salvador: Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA).

Unidad de Inteligencia de Mercado

2015 *Informe estadístico, enero-diciembre 2015*. San Salvador: Ministerio de Turismo, Gobierno de El Salvador.

UNWTO

1997 *Seguridad en turismo: Medidas prácticas para los destinos*. Madrid: World Tourism Organization (UNWTO).

Velásquez Carrillo, Carlos

2009 “¿Existe aún oligarquía, existen «las 14 familias»?” *Envío*, 328 (en línea). Accesible en: <http://www.envio.org.ni/articulo/4023>.

Zapata, M.J., Hall, C.M., Lindo, P. y Vanderschaeghe, M.

2011 “Can community-based tourism contribute to development and poverty alleviation? Lessons from Nicaragua” *Current Issues in Tourism*, 14(8), 725–749.

Zizumbo, Lilia

2013 *Las paradojas del desarrollo local y del turismo*. México DF: Universidad Autónoma del Estado de México – Miguel Ángel Porrúa, librero-editor.

Texto 9: Transformaciones en las relaciones de género en experiencias de Turismo Comunitario en Centroamérica

Cañada, E. (2019). Transformaciones en las relaciones de género en experiencias de turismo comunitario en Centroamérica. Barcelona: Alba Sud Editorial, colección Informes en Contraste, núm. 7. ISBN: 978-84-09-14360-3.

Disponible en: <http://www.albasud.org/publ/docs/89.pdf>

Resumen:

El debate sobre los impactos en las relaciones de género del turismo comunitario está profundamente polarizado. Esta investigación caracteriza el proceso de conformación de una oferta turística bajo gestión comunitaria en 7 iniciativas de Centroamérica: Cooperativa Los Pinos (El Salvador), Finca Magdalena, Ecoposada El Tisey y UCA Mirafior (Nicaragua), Los Campesinos, ASOPROLA y Stribrawpa (Costa Rica). Se analiza también qué tipo de impactos y transformaciones se producen en las relaciones de género en cada una de estas experiencias. La investigación se interroga también si procesos organizativos y de gestión colectiva diferentes pueden dar lugar a resultados significativamente distintos desde una perspectiva de género. Concluye el estudio con la identificación de patrones que permiten formular tres posibles modelos con los que interpretar resultados aparentemente contradictorios.

1. Introducción

Durante las dos últimas décadas los estudios sobre género y turismo han crecido ampliamente. Algunas de las temáticas priorizadas desde esta perspectiva han sido el análisis de las oportunidades y desafíos del turismo como forma de reducir la pobreza (Moreno y Cole, 2019) y los impactos de estas actividades en las comunidades locales (Vizcaíno-Suárez y Díaz-Carrión, 2018). Dentro de este campo de investigación, el turismo rural y, en particular, el turismo comunitario ha tenido un especial peso. Esto puede explicarse, en parte, por su creciente relevancia en las agendas de desarrollo. Desde la década de 1990, diversas formas de turismo rural han adquirido protagonismo en América Latina como parte de las políticas de desarrollo que han promovido la terciarización de las economías campesinas. El origen de este proceso viene marcado por la caída de los precios de los productos alimentarios en el mercado internacional y la retirada del Estado como garante de las políticas agrarias en coherencia con el consenso neoliberal que logró imponerse en esos años (Hernández-Asensio y Pérez-Galán, 2012).

El análisis de los impactos de género de la actividad turística bajo gestión comunitaria se ha convertido en uno de los debates destacados en la intersección entre los estudios de género, desarrollo y turismo. Sin embargo, sus resultados no han producido consensos claros y predomina la polarización entre visiones contrapuestas. En este estudio centramos nuestro análisis a partir de la revisión y discusión de la literatura disponible y de nuestra propia investigación, desarrollada en siete iniciativas de turismo comunitario en Costa Rica, Nicaragua y El Salvador.

Frente a otro tipo de interpretaciones del turismo comunitario, que han puesto el acento en aspectos como el hecho de ser una oferta basada en lo rural o en la participación de la población local, en esta investigación se toman en cuenta aquellas perspectivas que enfatizan la idea de gestión de base local (Cabanilla, 2018), de gestión basada en el control colectivo por parte de la población local sobre el conjunto de la actividad (Cañada, 2013, 2014) o de la participación local colectiva en el desarrollo, gestión y repartición de beneficios del turismo, asentada en la propiedad y control de la propia actividad, e integrada en la economía local (Ruíz-Ballesteros, 2017; Ruiz-Ballesteros *et al.*, 2008).

2. Avances y límites en el análisis de género en el turismo comunitario

2.1. Estado de la cuestión: un debate polarizado

La discusión en el ámbito de las ciencias sociales sobre qué efectos ha tenido el turismo comunitario en las relaciones de género, y en particular sobre la medida en que ha podido favorecer el empoderamiento²⁵ de las mujeres involucradas, no se ha traducido en un consenso claro. Las posiciones son encontradas, aun entre autoras que se identifican con perspectivas feministas. A grandes rasgos, y a pesar del riesgo de esquematizar en exceso, sobresalen tres perspectivas en esta discusión.

Visión optimista

Una primera interpretación destaca los aspectos positivos que han tenido para las mujeres la introducción del turismo en contextos rurales bajo gestión comunitaria. Hay estudios, como el del reconocido caso de Prainha do Canto Verde, en el nordeste de Brasil, en los que se ha atribuido al turismo comunitario la capacidad de promover dinámicas virtuosas en diversos ámbitos: la equidad de género, la inclusión social y el empoderamiento y organización de la comunidad (Burgos y Mertens, 2017). En el caso del cantón de Cotacachi, en Ecuador, también se ha resaltado que el desarrollo turístico comunitario, protagonizado mayormente por mujeres, ha incrementado sus ingresos, autonomía y participación, a pesar de los obstáculos derivados de las desigualdades por razones de género existentes (Ortiz *et al.*, 2008). A partir del caso de la isla de Taquile en Perú, se ha resaltado el hecho que el desarrollo del turismo comunitario posibilitó que las mujeres pudieran incrementar las ventas de su producción textil a turistas que visitaban la comunidad, y que esto facilitó que empezaran a ganar dinero por su cuenta, lo cual, se argumenta, influyó en las relaciones de género (Zorn y Farthing, 2007).

En una revisión de la literatura realizada por Pérez-Galán y Fuller (2015) sobre los impactos de género del turismo en zonas rurales, sin diferenciar estrictamente iniciativas de gestión comunitaria, entre los aspectos positivos identificados se señalan los siguientes: generación de oportunidades de empleo; incremento de la autonomía

²⁵ Según Sarah Mosedale se entiende por empoderamiento “el proceso por el cual las mujeres redefinen y amplían lo que es posible para ellas desear, hacer y ser, en situaciones donde ellas habían tenido restricciones, en comparación con los hombres, para ser y hacer lo que deseaban” (citado por Murgaldy, 2015: 54).

financiera; establecimiento de contactos con el mundo exterior; adquisición de nuevas habilidades; construcción de redes de apoyo; mejora de la valoración social del trabajo realizado por las mujeres; desarrollo de un papel más activo y reconocido en el ámbito público; favorecer los procesos de empoderamiento.

En investigaciones centradas propiamente en el análisis de las relaciones de género en experiencias de turismo comunitario se destaca el hecho de haber facilitado **dinámicas que han contribuido a transformar los roles de género**. Así, por ejemplo, la gestión colectiva de alojamiento para turistas en casas de familia, dirigido por las mujeres Ghale de la comunidad Barpak en Nepal, habría servido para emanciparlas de las nociones culturales más conservadoras sobre los roles de género (Acharya y Halpenny, 2013). Otro estudio sobre el caso de Giao Xuan en Vietnam (Tran y Walter, 2014), identifica que la introducción del turismo en las áreas rurales **ha ayudado a acabar con la división de trabajo tradicional**. A través de la participación en el turismo comunitario, se ha considerado que tanto mujeres como hombres pueden construir nuevas identidades de género al participar en tareas reproductivas, productivas y comunitarias que tradicionalmente estaban muy acotadas en función de determinados roles de género. De esta manera, se resalta que, mientras los hombres pueden aprender a cocinar, limpiar y cuidar a los niños para que funcione el negocio turístico familiar, las mujeres trabajan como guías turísticas o asumen nuevos roles en la esfera pública, de donde previamente se las excluía. Así, el desafío de las relaciones de género tradicionales ha dado lugar a una división más equitativa del trabajo. Aunque estos cambios también han podido comportar reacciones en contra: hubo hombres que rechazaron el control de las mujeres sobre los ingresos del hogar y la violencia de género continuó estando presente o se acentuó como reacción a estos cambios. A pesar de este tipo de comportamientos, el turismo comunitario habría supuesto, según se describe, múltiples beneficios para las mujeres que se retroalimentan entre sí: mejoría en el bienestar material, con nuevas fuentes de ingreso; acceso a los factores de producción; mayor confianza en ellas mismas y, por tanto, más participación y posibilidades de control en el desarrollo de la actividad turística (Tran y Walter, 2014).

En el mismo sentido, diversos trabajos consideran que **este tipo de desarrollo turístico ha sido propicio para que se produjeran procesos de empoderamiento de las mujeres que participan en ellos**. El estudio de la comunidad Vatuolalai en Fiji, explica que las mujeres pueden empoderarse a través de su involucramiento empresarial en el turismo. Este empoderamiento, se afirma, les permite liberarse de roles tradicionales y adquirir nuevas formas de capital (social, político, personal y económico) y crear espacios personales donde ejercen con autonomía el control sobre sus asuntos (Movono y Dahles, 2017). En otro estudio, realizado en la comunidad de Santa Bárbara del cantón de Cotacachi, Ecuador, se destaca el carácter no premeditado de los procesos de empoderamiento de las mujeres indígenas que participan en iniciativas de turismo comunitario. Así, gracias a las actividades turísticas se generarían una serie de sinergias que darían lugar a un empoderamiento espontáneo del cual sus protagonistas no son conscientes. Esto se explica por el hecho que, gracias a la actividad turística, las mujeres tienen que desarrollar nuevas habilidades, como hablar en público y relacionarse con los turistas, y han logrado un mayor poder de decisión dentro de sus hogares, que luego deriva también en más capacidad para generar ingresos y tener mayor autonomía

financiera, así como visibilidad en la comunidad, lo cual redundaría en una revalorización de ellas mismas (García, 2015, 2017). Finalmente, otra investigación señala que la promoción del turismo rural en aldeas rurales de Botswana, habría favorecido procesos de empoderamiento enfatizando la dimensión de libertad que habría supuesto para ellas. En este caso, no está muy claro si el modelo de gestión es de carácter colectivo, porque la investigación hace referencia tanto a iniciativas particulares de mujeres emprendedoras como de mujeres empleadas en otros negocios turísticos, siempre en un contexto rural. En cualquier caso, se concluye que su participación en la actividad turística les dio la libertad de tomar decisiones en cuestiones como poder comprar tierras, construir casas, buscar intereses comerciales adicionales, mantener a sus familias, educar a sus hijos, viajar y relacionarse socialmente con una amplia gama de personas, incluyendo a los turistas extranjeros. Y que este empoderamiento tendría también una especial dimensión psicológica, por cuanto se incrementó la confianza en ellas mismas para sostener sus iniciativas y tomar decisiones sobre su futuro (Moswete y Lacey, 2015).

De un modo más modesto en cuanto a las perspectivas de cambio que cabría esperar, también se ha remarcado la **capacidad del turismo comunitario de generar nuevos escenarios de cambio gradual en las relaciones de género**, más que transformaciones drásticas e inmediatas. Este sería el caso, por ejemplo, de la experiencia de las mujeres Mukono Parish, en el suroeste de Uganda, quienes, en un contexto de una cultura profundamente machista, habrían logrado avanzar en un proceso de transformación progresiva de toda la comunidad (Boonabaana, 2014). Así, las mujeres mukono, que necesitan el permiso de sus respectivos maridos para poder dejar el ámbito doméstico, preocupados por si establecen relaciones con otros hombres, habrían conseguido, gracias a la iniciativa turística comunitaria, poder hacer algunos trabajos desde sus casas que les reportan ingresos que revierten en la economía familiar. Romper las barreras entre el espacio público y el privado ha permitido a estas mujeres expandir sus horizontes sociales, facilitando que se unieran entre ellas para empezar proyectos propios. En este ámbito de la economía colectiva y a través de grupos de mujeres, han podido realizar inversiones en propiedades como casas de alquiler, tierras o plantaciones de árboles. Además, a través de las reuniones semanales vinculadas a las iniciativas turísticas, han fortalecido sus relaciones con otras mujeres y se ha establecido una red de apoyo que tiene en cuenta las necesidades de cuidados y de emergencias de cada una de ellas. La perspectiva del estudio asume que no hay soluciones rápidas para transformar las relaciones de género y facilitar el empoderamiento de las mujeres, pero subraya que posibilitar la generación gradual de este tipo de cambios no debe ser menospreciado (Boonabaana, 2014).

Visión técnica correctiva

Otra línea de interpretación es la que resalta los aspectos positivos potenciales del turismo comunitario para las mujeres, pero subraya también la necesidad de **incluir una perspectiva de género en la planificación y acompañamiento técnico para alcanzar cambios significativos**, en coincidencia con lo planteado en otros estudios referidos a procesos de planificación turística más amplios (Swain,1995). En este caso se podría considerar que los cambios pueden ocurrir, pero para ello se requiere de una

intervención técnica que contribuya a que se materialicen, corrigiendo la reproducción de dinámicas de desigualdad predominantes.

Diferentes investigadoras han resaltado la necesidad, importancia y potencialidad de un acompañamiento técnico con perspectiva de género en el desarrollo de las iniciativas de turismo comunitario para transformar en un sentido más equitativo las relaciones entre hombre y mujeres (Araujo, 2016; Duffy *et al.*, 2012; Forsac-Tata, 2016; Moreno, 2018a), o que tome en cuenta tanto el género como la etnia para garantizar una mayor equidad en la distribución de los beneficios del turismo (Phommavong, 2012). De este modo, en los procesos de planificación y acompañamiento técnico se deben valorar las desigualdades por razones de género para garantizar que las decisiones sobre el desarrollo reflejen los intereses de los diversos grupos y miembros de la comunidad, incluyendo a mujeres y hombres (Scheyvens, 2000). Asimismo, se asume que el machismo está presente en las comunidades y que actúa como un obstáculo e inhibidor de la participación y empoderamiento de las mujeres y que, por tanto, hay que actuar sobre él. Esto incluye aspectos como la violencia de género, que puede recrudecerse por el temor de ciertos hombres a los cambios generados en las mujeres a causa de la dinámica turística impulsada (Duffy *et al.*, 2012).

Igualmente se entiende que para que el turismo comunitario pueda generar cambios en términos económicos, en los medios de vida, en la conservación ambiental o en la preservación cultural, los procesos de planificación deben incluir la variable género. Factores como la división sexual del trabajo, las relaciones de género y el acceso diferencial y el control sobre los recursos ambientales, culturales y medios de vida, deben ser introducidos en el análisis de los procesos de acompañamiento para poder valorar si los cambios introducidos a través de turismo benefician o perjudican a las mujeres (Walter, 2011). Pero más allá de la necesidad de incorporar la perspectiva de género en el diseño y planificación de los proyectos de turismo comunitario, Forsac-Tata (2016), a partir del análisis de un caso en el sudeste de Camerún, argumenta que es imprescindible que este enfoque esté también presente en las políticas regionales y nacionales de turismo, si no se quieren perpetuar las desigualdades entre hombres y mujeres. Y, es más, para empoderar a las mujeres involucradas en proyectos de turismo comunitario, considera que es necesario concientizarlas sobre las desigualdades de género y hacerles entender su derecho a expresar su voz. Para ello se requiere darles formación y capacitarlas para provocar un cambio de mentalidad y desarrollar capacidades que les permitan ser más participativas a nivel comunitario (Forsac-Tata, 2016).

Ciertas investigaciones alertan también de **límites en los procesos de transformación y de la necesidad explícita de acompañar los procesos de empoderamiento y transformación social**. Por ejemplo, a partir de un estudio en Göreme (Turquía) y Mukono Parish (Uganda), se ha señalado que iniciativas turísticas a pequeña escala pueden ofrecer posibilidades para renegociar los roles y las relaciones de género en sociedades patriarcales tradicionalmente conservadoras. Pero los procesos de empoderamiento de las mujeres a través del desarrollo del turismo solo pueden darse cuando ellas mismas desafían las normas y culturas existentes en una sociedad para mejorar efectivamente su posición y bienestar (Tucker y Boonabaana, 2012). Por su

parte, Scheyvens (2007) establece, a partir de la revisión de diversos estudios de caso, que el ecoturismo comunitario, como es denominado en su artículo, podría tener efectos de empoderamiento de las mujeres, pero también de desempoderamiento. A través de la participación activa de las mujeres en la actividad turística pueden darse cambios en los roles y relaciones de género, que pueden traducirse en el desafío de los estereotipos y roles de género tradicionales, el aumento del respeto de la comunidad hacia las mujeres o el impulso a que los hombres asuman roles no tradicionales dentro del hogar, mientras sus esposas participan del trabajo comunitario. Pero también pueden detectarse efectos de desempoderamiento cuando las mujeres son excluidas de ciertos empleos; en la medida que no disponen de la misma libertad que los hombres para dedicarse a ciertas actividades (como el guiado turístico); o si en los proyectos de desarrollo social apoyados por los ingresos del ecoturismo se invierte de manera desigual en beneficio de las actividades masculinas. El desempoderamiento mayor de las mujeres en este tipo de iniciativas, según se argumenta, es su falta de control sobre el desarrollo del ecoturismo comunitario. Debido a esta contradicción en los resultados se defiende la necesidad de una planificación que tenga en cuenta un enfoque de género (Scheyvens, 2007).

Este enfoque técnico valoriza además los cambios experimentados por las mujeres como un aporte positivo para el propio desarrollo turístico. A partir de un caso de estudio con iniciativas de pueblos indígenas lacandones en Chiapas, México, se ha podido observar que el recurso a ciertas metodologías para el diseño y planificación de proyectos turísticos comunitarios, además de promover la participación de grupos tradicionalmente excluidos, como mujeres, personas ancianas y en edad infantil, supone un aporte esencial para el diseño de productos indígenas vinculados al patrimonio de la comunidad (Espeso-Molinero, *et al.*, 2016).

Visión pesimista

Finalmente, sobresale también otra corriente de interpretación que ha enfatizado cómo **la participación de las mujeres en el turismo comunitario ha reproducido las estructuras de desigualdad existentes o, incluso, ha empeorado su situación**. Esta concepción se fundamenta en diferentes aspectos. En primer lugar, se remarca que, al analizar el empleo generado desde una perspectiva de género, queda en evidencia que **la participación laboral de las mujeres está centrada en tareas que pueden ser consideradas una extensión del trabajo doméstico y de cuidados**, como la prestación de servicios de alojamiento y manutención al turista o la elaboración y venta de artesanías (Pérez y Fuller, 2015). Mientras tanto los hombres suelen ocupar puestos mejor valorados y fuera del hogar (Duffy, 2012). De este modo, los negocios familiares de alojamiento reproducen los roles de género tradicionales, por lo que la percepción de que el turismo podría ser una herramienta que ayuda a las mujeres a liberarse de los roles tradicionales no necesariamente tiene por qué ser así (Bensemam y Hall, 2010).

También se argumenta que, aunque estos trabajos aportan una diversificación en la fuente de ingresos, en la medida que no se ha modificado la división tradicional de tareas por género ni el control masculino de los recursos obtenidos, **el turismo ha supuesto una intensificación de la jornada laboral de las mujeres** (Pérez y Fuller, 2015).

En el caso concreto del proyecto turístico del ejido El Rosario, Michoacán, en México, se identificó que el aumento de la carga de trabajo, en ausencia de un cambio en los roles de género, provocó que las horas de sueño de las mujeres involucradas en el proyecto disminuyeran y que los horarios de alimentación se vieran alterados, además de la imposibilidad de disponer de momentos de esparcimiento en épocas de llegada de turistas (Rodríguez y Acevedo, 2015). Este aspecto es también reconocido en otros estudios que tienen una visión positiva de los efectos que puede tener el turismo comunitario en las mujeres (García, 2017; Tran, 2014). O en experiencias de turismo rural que no necesariamente se basan en una gestión comunitaria (Flores y Barroso, 2011). Por otra parte, también se ha cuestionado que **el incremento de ingresos no necesariamente se traduce en una mejora de la situación de las mujeres** si la capacidad de decisión sobre qué hacer con ellos se mantiene en manos de los hombres cabezas de familia (Ticker y Boomabaana, 2012). Aunque las mujeres puedan disponer de recursos propios y, por tanto, una mayor autonomía, su posición de subordinación no es resultado únicamente de una dependencia económica, si no que en ella interviene también un sistema ideológico que construye normas y costumbres profundamente arraigadas (González e Izcara, 2019).

A partir de la experiencia de la Unión de Cooperativas Tierra y Agua en Nicaragua, Murguialday (2015) sintetiza buena parte de estas críticas y llega a la conclusión que la introducción del turismo comunitario no ha contribuido a un empoderamiento de las mujeres en esta iniciativa y que su impacto ha sido limitado. En estas cooperativas cercanas a la ciudad colonial de Granada, si bien las mujeres han podido acceder a nuevos puestos de trabajo e ingresos, los empleos alcanzados reproducen la división sexual tradicional del trabajo y, aunque han logrado disponer de dinero propio y sentirse menos dependientes, no han alcanzado mayores niveles de autosuficiencia y autonomía económica; por otra parte, a pesar de participar en la actividad turística no llegan a acceder a funciones directivas y gerenciales, y tampoco se ha traducido en más capacidad para decidir sobre aspectos relevantes del funcionamiento de esta actividad; igualmente no se vislumbra un mayor empoderamiento subjetivo y colectivo que haya facilitado una mayor consciencia de sus derechos y organización para defenderlos.

También se ha cuestionado que **el acompañamiento técnico en los procesos de puesta en marcha y apoyo de las iniciativas de turismo comunitario, puede haber contribuido a reproducir las desigualdades de género**. En la medida que se ignora la perspectiva de género se naturaliza la desigualdad existente entre hombres y mujeres en las comunidades. Así, más que una mayor participación en las actividades turísticas lo que correspondería sería un acceso más equitativo de hombres y mujeres a la propiedad, la tecnología, la información, el conocimiento y la gestión. Ignorar las desigualdades de género provoca, por ejemplo, que los procesos de capacitación técnica encasillen a las mujeres en roles tradicionales y reproduzcan la situación existente: hombres formándose como guías o intérpretes y mujeres en la alimentación, la higiene o la elaboración de artesanías tradicionales (Pérez y Fuller, 2015). Al mismo tiempo, también se han cuestionado las **dinámicas de participación de las mujeres en las políticas y proyectos de desarrollo local** que tienden a reproducir estereotipos que naturalizan las desigualdades de género (Anderson, 2011).

Por otra parte, también **se han denunciado las políticas de desarrollo que a través de la promoción del turismo comunitario han perpetuado las inequidades de género.** Enfoques como el “pro-poor tourism”, orientados fundamentalmente a aumentar ingresos de las comunidades pobres, y en particular de las mujeres, y que hegemonizaron durante años las políticas de la cooperación internacional, al no tener en cuenta las desigualdades de género lo que han hecho es reproducirlas y acentuarlas. Por ello se considera imprescindible que las políticas de desarrollo en entornos rurales traten de revertir los mecanismos socioculturales, políticos e institucionales que limitan el acceso de las mujeres a los recursos y espacios de toma de decisión (Pérez-Galán y Fuller, 2015).

En aquellos casos, en los que los procesos de planificación de los proyectos de turismo comunitario incorporan una perspectiva de género, atenta a corregir dinámicas que reproduzcan o acentúen las desigualdades de género, y traten de generar dinámicas de empoderamiento de las mujeres, se identifica también el límite de ser iniciativas de “arriba hacia abajo” en las que los esfuerzos de los actores externos no tienen porqué ser correspondidos con las expectativas de la población local y, por tanto su sostenibilidad queda en cuestión (Fuller, 2013).

2.2. Límites, hipótesis y posibles pistas alternativas

A la luz de los resultados de la investigación disponible, el balance sobre los impactos que ha tenido la introducción del turismo bajo formas de gestión comunitaria y, por tanto, distintas al turismo predominante de capital privado, parece encontrarse ante el conocido **dilema de la dualidad**: la multiplicación de casos de estudio no parece más que abonar la disparidad de resultados, provocando cierto bloqueo en el análisis (Cohen y Cohen, 2012).

Esta situación guarda ciertas similitudes con el debate descrito por Milano y Gascón (2017) en relación a los efectos del turismo en las economías campesinas e indígenas, en el sentido que la suma de investigaciones no resuelve de forma razonablemente concluyente el debate. En ese caso, la disparidad de resultados se intenta explicar a través de la formulación de tres hipótesis: a) la *hipótesis de la diferencia*, por cuanto la variedad de resultados podría deberse a las características de distintos contextos; b) la *hipótesis epistemológica*, que implicaría que las lentes teóricas con las que se llega a investigar una determinada situación predetermina su mirada y las conclusiones a las que puede llegar; y, finalmente, c) la *hipótesis metodológica*, que supondría que el momento en el que se realiza la investigación determina los posibles resultados en función del estado evolutivo de aquel destino o iniciativa turística, cuyas distintas fases han sido descritas por Butler (1980).

Para el caso de los impactos de género del turismo comunitario pareciera que estas tres hipótesis podrían ayudar a entender parte de la disparidad detectada en los resultados de la investigación. La variedad de contextos de los estudios de caso disponibles refleja puntos de partida diversos en los que deberá desarrollarse la actividad turística comunitaria y que, a pesar del marco de dominación patriarcal común, podría influir en los cambios y en su profundidad, si es que los hubiera. Por otra parte, enfoques teóricos

diferenciados pueden ayudar a explicar cómo se conciben los cambios en las relaciones de género o qué se entiende por empoderamiento de las mujeres. La metodología y capacidad de análisis en las distintas investigaciones también puede dar lugar a resultados contrapuestos. Igualmente, los procesos de transformación pueden ser graduales y, por tanto, el momento en el que se desarrolla la investigación puede influir también en cómo pueden ser evaluados.

Además de estas tres hipótesis, para esta investigación cabría plantear una cuarta **hipótesis de pluralismo en el objeto de estudio**. En los análisis sobre turismo comunitario es común la mezcla de estudios de caso en los que los modelos de gestión distan mucho de tener un carácter comunitario o colectivo, con lo cual se formulan conclusiones que se atribuyen de forma generalizada al turismo comunitario basadas en experiencias que se limitan a formas de turismo rural, entendido como aquel que tiene lugar en la ruralidad, o incluso a desarrollos turísticos en los que predomina el capital privado sin diferenciar los contextos ni formas de gestión. Esta confusión va en detrimento de una comprensión más clara de las dinámicas del turismo comunitario propiamente. Es por este motivo que en la presente revisión bibliográfica se ha procurado hasta donde ha sido posible limitar los análisis a estudios de caso o trabajos de revisión enfocados turismo comunitario (aunque en algunos textos puedan ser llamados de formas distintas, como ecoturismo comunitario o turismo rural comunitario). Asimismo, la diversidad en las formas en las que se organiza el turismo comunitario, aún cuando nos refiramos a formas de gestión colectiva, es tan grande que pueden estarse comparando experiencias tan distintas entre sí que dificulten el diálogo y el análisis de resultados.

¿Teniendo en cuenta los términos en los que está planteado el debate, es posible salir de esta situación de aparente bloqueo y elaborar explicaciones más plausibles y matizadas de porqué se producen estos distintos resultados? Algunos estudios de caso, apuntan también la **necesidad de valorar en términos contradictorios y más matizados los cambios en las relaciones de género que pueden llegar a producirse**, en el sentido apuntado ya por Scheyvens (2007) en el artículo de revisión bibliográfica anteriormente mencionado. Así, el análisis sobre la introducción del turismo comunitario, como consecuencia de la declaración de un Área Natural Protegida, en la Reserva de la Biosfera de Los Tuxtlas, México, aporta luz en esta dirección. Según Díaz-Carrión (2010), si bien la participación de las socias de las iniciativas de la reserva reproducen los roles tradicionalmente asignados a las mujeres, que van acompañados de desvalorización por su vínculo con los trabajos de cuidados y domésticos, además de generar segregación horizontal y vertical, ellas mismas destacan una serie de aspectos positivos de su implicación en esta nueva actividad: la relación con otras personas, tanto de la comunidad como de fuera de ella; el aprendizaje de nuevas habilidades; un mayor reconocimiento público o el acceso a nuevos roles. En este sentido, y a pesar de sus limitaciones, el turismo comunitario es considerado un instrumento útil para introducir cambios sociales, también en las relaciones de género, si a través de él se logran cuestionar los roles tradicionales de mujeres y hombres (Díaz-Carrión, 2010).

Otro ejemplo se encuentra en el análisis de las relaciones de género en cuatro iniciativas de turismo comunitario asociadas a la Red Pacha Paqaneq en Perú, que pone en

evidencia el “impacto heterogéneo” de este tipo de procesos (Pérez-Galán y Fuller, 2015). En algunas de ellas se pudo visualizar un aumento de la autonomía personal de las mujeres, así como de su independencia económica y seguridad frente a sus parejas. En otras más bien destaca la sobrecarga de trabajo y el hecho que los beneficios económicos obtenidos no redundan en mayor autonomía de las mujeres o en una mejoría de su consideración social.

Un estudio de caso en Huatulco, también en México, introduce la idea de que la posibilidad que se produzcan cambios en las relaciones de género y su distinto nivel de profundidad podrían tener que ver también con diferentes modelos organizativos para la gestión de la actividad turística (Fernández y Martínez, 2010). En esta investigación se considera que las iniciativas turísticas comunitarias de esa área, en su mayoría en forma de cooperativas, generan un clima más favorable para el empoderamiento de las mujeres involucradas que las formas organizativas de carácter privado. El marco de gestión colectiva pareciera que contribuye a generar ambientes que rompen el aislamiento de las mujeres y generan espacios para una mayor toma de conciencia y auto-reconocimiento, lo cual facilitaría procesos de empoderamiento por encima de las dinámicas individuales que se mantienen en el ámbito familiar, donde resultaría más difícil generar dinámicas de cambio en las relaciones de género. Finalmente, se plantea como hipótesis para futuras investigaciones la necesidad de comprobar si las características de la composición de quienes integran las empresas comunitarias, diferenciando cuando todas son mujeres o se trata de organizaciones mixtas, puede dar lugar a diferencias significativas en los procesos de empoderamiento (Fernández y Martínez, 2010). De forma complementaria, otro estudio en la misma zona de las Bahías de Huatulco realizado años después, identificó un mayor nivel de empoderamiento entre mujeres que son sus propias jefas que aquellas que son empleadas en empresas turísticas. Esto se explicaría por tener que asumir un mayor nivel de responsabilidad y por no estar sujetas a otras formas de subordinación. El hecho que el éxito o fracaso de sus iniciativas dependieran de ellas las ha ayudado a asumir nuevas aptitudes (Mendoza y Chapulín, 2015).

En la presente investigación, lejos de lecturas binarias en términos absolutos, se propone la necesidad de caracterizar mejor las experiencias de turismo comunitario y, más que entenderlo como un modelo único, tomar en cuenta la pluralidad en sus formas de gestión y organización. A partir del análisis de distintas iniciativas y formas de organización cabría preguntarse si no sería más útil tratar de identificar ciertas regularidades a partir de la variable gestión-organización y formular posibles modelos que nos ayuden a interpretar mejor una dinámica compleja que parece generar resultados distintos. Es así que se plantea una **quinta hipótesis** para tratar de explicar resultados distintos en términos de impactos de género del turismo comunitario: **la hipótesis de las diferencias en los modos de gestión y organización**. Así, los resultados diversos en las transformaciones de género podrían ser también explicadas por los distintos modelos en los que se lleva a cabo la gestión comunitaria de la actividad turística. Esta hipótesis podría aportar nuevas perspectivas para comprender procesos diversos, contradictorios y necesariamente complejos.

3. Objetivos y metodología

Este informe tiene como objetivo analizar qué tipo de impactos y transformaciones se producen en las relaciones de género en iniciativas de turismo comunitario en Centroamérica. Igualmente nos preguntamos sí, en correspondencia con la quinta hipótesis propuesta, procesos organizativos y de gestión colectiva distintos pueden dar lugar a resultados significativamente diferentes desde una perspectiva de género y, en ese caso, identificar patrones que nos permitan formular modelos con los que interpretar resultados aparentemente contradictorios.

La investigación se realiza a partir del análisis comparativo de siete estudios de caso correspondientes a iniciativas de turismo comunitario de El Salvador, Nicaragua y Costa Rica, en concreto: Cooperativa Los Pinos (El Salvador), Finca Magdalena, Ecoposada El Tisey y UCA Mirafior (Nicaragua), Los Campesinos, Stribrawpa y ASOPROLA (Costa Rica). Inicialmente las iniciativas fueron seleccionadas en el marco de una investigación más amplia, no ceñida al análisis de la transformación de las relaciones de género, en función de los siguientes criterios: estar en activo en el negocio turístico por más de cinco años; recibir ingresos por turismo de forma regular; no depender de un proyecto de cooperación (aunque pueden haber tenido apoyos externos diversos); diversidad en las formas organizativas. Se valoró que era importante que estas iniciativas hubieran tenido éxito en su principal cometido: desarrollar una actividad comercial regular que les hubiera permitido generar y diversificar sus ingresos. Se descartaron otras opciones en las que se hubiera producido un fracaso en términos comerciales y que la actividad turística hubiera dejado de funcionar. La opción era poder analizar los efectos sociales derivados de la puesta en marcha de una nueva actividad económica con un razonable nivel de consolidación.

Con el fin de evitar el riesgo de una mirada demasiado corta en el tiempo, que puede distorsionar los resultados, por reflejar únicamente un determinado momento en su evolución, se apostó por dar continuidad en el tiempo a esta investigación. Así, para cada una de estas iniciativas se han realizado sucesivas visitas de trabajo de campo, con una duración de una a dos semanas en cada una de ellas, entre los años 2009 y 2019 (tabla 1).

Tabla 1. Visitas de trabajo de campo por iniciativa

Iniciativas	Visitas realizadas	Períodos de investigación
Los Pinos	4	Mayo 2009 Febrero 2014 Junio 2015 Septiembre 2018
Finca Magdalena	4	Abril 2009 Febrero 2014 Mayo 2015 Septiembre 2018 Enero 2019
Ecoposada El Tisey	4	Marzo 2009 Marzo 2014 Junio 2015 Diciembre 2018

UCA Mirafior	4	Abril 2009 Febrero 2014 Mayo 2015 Enero 2019
Los Campesinos	2	Marzo 2014 Mayo 2015
Stribrawpa	3	Febrero 2014 Mayo 2015 Agosto 2018
ASOPROLA	3	Marzo 2014 Mayo 2015 Enero 2019

Fuente: elaboración propia.

Durante las visitas de trabajo de campo se realizaron entrevistas a diferentes miembros de las iniciativas, que fueron repitiéndose en la mayoría de casos en sucesivos encuentros (tabla 2). Fundamentalmente se entrevistó a las personas más involucradas y activas en cada una de las iniciativas, tanto asociadas como vinculadas laboralmente, pero también se tomó en cuenta la necesidad de contrastar su visión con la de personas que jugaban papeles de menor responsabilidad o que no estaban vinculadas con la actividad turística, e incluso con la experiencia comunitaria. Además de cada uno de los casos estudiados se llevó a cabo un diario de campo en el que se registraron observaciones y se tomó nota de conversaciones informales. En la mayoría de iniciativas se tuvo también acceso a información documental propia (documentos de constitución, libros de actas, registro de visitas) y en el caso de la Cooperativa Los Pinos se pudo consultar la contabilidad completa de la empresa. En todos los casos se realizó como mínimo un grupo de discusión mixto con la mayoría de integrantes de las iniciativas sobre la marcha de la actividad turística y los distintos impactos que había generado, a excepción de la UCA Mirafior, que solo se realizó en una de sus iniciativas, la Cooperativa Nuevo Amanecer. También se realizaron grupos de discusión solo con mujeres en cada una de las iniciativas en los que se discutió específicamente qué tipo de cambios se estaban produciendo en las relaciones de género, en su bienestar, en dinámicas de reconocimiento y participación en espacios de toma de decisiones y procesos de empoderamiento.

Tabla 2. Personas entrevistadas diferenciadas por sexo y por iniciativa

Iniciativas	Total	Hombres	Mujeres
Los Pinos	14	9	5
Finca Magdalena	19	9	10
Ecoposada El Tisey	4	2	2
UCA Mirafior	23	7	16
Los Campesinos	9	5	4
Stribrawpa	23	13	10
ASOPROLA	9	3	6
Total	101	48	53

Fuente: elaboración propia.

Para la última ronda de entrevistas se contó con el apoyo de investigadoras e investigadores de los respectivos países para algunas de las iniciativas en las que se desarrolló este análisis: Xenia Ortiz en Cooperativa Los Pinos en El Salvador, Angélica

Duarte en Finca Magdalena y Alam Ramírez en Ecoposada El Tisey y UCA Mirafior en Nicaragua, y Arturo Silva en ASOPROLA en Costa Rica.

4. Resultados

4.1. Casos de estudio

Para cada una de las siete iniciativas analizadas, a continuación, se describe su origen y las principales características de su oferta turística y del tipo de clientela que atienden, así como resultados más significativos. Dadas las características de la investigación y la hipótesis propuesta, se considera necesario analizar de forma detallada las formas distintas en las que es organizada y gestionada la actividad turística. A partir de aquí se describen los principales impactos identificados en las relaciones de género y en los procesos de empoderamiento de las mujeres, si es que se puede considerar que existan y en qué términos. Los casos analizados son identificados previamente con información básica en la tabla 3.

Tabla 3. Características de las iniciativas de turismo comunitario analizadas

Iniciativas	País	Oferta turística	Cientela principal	Modelo organizativo	Actividades productivas (en orden importancia) *
Cooperativa Los Pinos	El Salvador	Restaurante, miradores sobre el lago Coatepeque, recorrido por bosque de café y cabañas.	Turismo doméstico	Cooperativa de gestión colectiva centralizada.	Café y turismo.
Finca Magdalena	Nicaragua	Albergue y cabañas, restaurante, entorno natural y productivo, senderismo, tour al volcán maderas, tour sobre petroglifos precolombinos.	Turismo internacional “tipo mochilero”	Cooperativa de gestión colectiva centralizada.	Turismo, café, granos básicos (frijol, maíz y arroz) y miel.
Ecoosada El Tisey	Nicaragua	Restaurante, alojamiento en cabañas y espacios compartidos mirador y entorno natural en reserva, tour por comunidades aldeanas.	Turismo doméstico	Gestión familiar	Turismo, tecnología agrícola orgánica, agricultura, ganadería, flores, productos lácteos.
UCA Mirafior	Nicaragua	Alojamiento en casas de familia en cabaña o habitación, entorno natural y productivo, senderismo, cabalgatas, observación de aves.	Turismo internacional “tipo mochilero”	Unión de cooperativas con alojamiento familiar y oficina de información y reservas compartida.	Café, frijoles, turismo y miel.
Los Campesinos	Costa Rica	Alojamiento en cabañas individuales o colectivas, entorno natural, puente colgante, pozas naturales y actividades de aventura.	Turismo internacional	Cooperativa de gestión colectiva centralizada	Turismo.
ASOPROLA	Costa Rica	Alojamiento en albergue con habitaciones individuales y colectivas, actividades de voluntariado, entorno natural y productivo.	Turismo y voluntariado internacional	Asociación de gestión colectiva centralizada	Turismo, agricultura de huerto, café, mermeladas y miel.
Stribrawpa	Costa Rica	Alojamiento en albergues con habitaciones individuales o colectivas, entorno natural, cultura indígena (Bribri), elaboración de chocolate.	Turismo internacional	Asociación de gestión colectiva centralizada	Turismo, banano, cacao.

Fuente: elaboración propia

* A raíz de la crisis política de Nicaragua iniciada en abril de 2018, la actividad turística ha caído enormemente. En los casos de las iniciativas más dependientes del turismo internacional, Finca Magdalena y UCA Mirafior, la llegada de visitantes ha sido prácticamente nula, mientras que en el caso de la Finca El Tisey, a pesar de la disminución de llegadas, se ha mantenido abierta. En esta columna se mantiene el orden de importancia de actividades productivas previa a dicha crisis.

4.1.1. Cooperativa Los Pinos (El Salvador)

Descripción de la iniciativa

La Cooperativa Los Pinos está ubicada en el municipio de El Congo, en el Departamento de Santa Ana, en El Salvador, a orillas del Lago Coatepeque. Fue constituida en 1980 y en la actualidad cuenta con 87 miembros, 70 hombres y 17 mujeres. Con una extensión de 285 hectáreas se dedica fundamentalmente a la producción y comercialización del café, su principal actividad, y los servicios turísticos (Cañada, 2017a).

Antes de ser una cooperativa, la finca era propiedad de Rafael Guirola, miembro de una de las catorce familias más poderosas de El Salvador, la oligarquía cafetalera que había dominado el país por décadas y cuyo poder se había asentado en una profunda desigualdad en el acceso a la tierra. La situación de quienes trabajaban en la finca en régimen de colonato era extremadamente penosa.

Aquí era un sistema de colonos. Las familias que habitaban dentro de los terrenos de la hacienda no tenían una garantía de trabajo permanente. Había días que se trabajaba y, de repente, se paraban los trabajos sin ninguna justificación. Solo decían que no había trabajo y que cada quien rebuscara qué hacer. En las casas no había acceso a energía eléctrica, solamente en la casa del mandador. Tampoco había acceso al agua. Cada familia tenía un cántaro, unas 30 botellas de agua, por la mañana, y lo mismo por la tarde. Ese era todo el acceso que por familia se tenía, y no alcanzaba ni para cocinar. Entonces la mayoría de la gente tenía que ir al lago a lavar su ropa, a bañarse. Y naturalmente tampoco se tenía acceso a la salud. Era una situación bastante precaria. Hoy muchos desconocen la situación real que se vivió en esa época. (SG02, socio y técnico de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

En ese tiempo ni las casas dejaban que se repararan. Se vivía en casas de zacate, no dejaban criar animalitos, ni sembrar matas de güisquil. Eran políticas del patrono, que no quería que la gente se asentara. (TH01, socio de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

La desigualdad existente y las condiciones de miseria en las que vivía la mayoría de la población rural fueron creando un ambiente de agitación social reprimido recurrentemente por los diferentes gobiernos y el Ejército en defensa de los intereses de los grupos oligárquicos. En 1979 se produjo un golpe de Estado en El Salvador que instaló una Junta Revolucionaria de Gobierno, con el fin de realizar algunas reformas sociales que pusieran fin al avance de la organización popular en la guerrilla del FMLN. Poco tiempo después, el 5 de marzo de 1980, se decretó la Ley Básica de Reforma Agraria que establecía que nadie podía disponer de más de cien hectáreas, por lo que muchas de las fincas de grandes propietarios fueron intervenidas y entregadas a sus colonos.

La Cooperativa Los Pinos fue creada en ese contexto, con los colonos que en esos momentos trabajaban en la finca.

El 6 de marzo, como a eso de las 10 de mañana, de repente vino un puño de soldados y empezaron a llamar a la gente para decirle que la finca iba a ser intervenida y que se iba a formar una cooperativa. (OM01, socio de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

Con esa medida, el Estado buscaba desactivar las bases potenciales del movimiento insurgente. Sin un apoyo real a las cooperativas recién creadas todo hacía prever su fracaso y que las tierras fueran progresivamente regresando a sus dueños originales.

Nadie sabía nada de reforma agraria, ni cuál era el objetivo. Eso fue como una cortina de humo para detener la rebelión de la gente. (TH01, socio de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

A pesar de todo la Cooperativa Los Pinos logró sobrevivir y, gracias al trabajo colectivo, pudieron hacer diversos proyectos sociales que revirtieron la inestabilidad y precariedad en la que vivían sus antiguos colonos. La mejora de las viviendas, disponer de un solar en el que cultivar, la llegada de la luz eléctrica, la posibilidad de trasladarse a un centro de salud en situaciones de emergencia o el apoyo en la educación son algunas de las mejoras especialmente destacadas por sus miembros.

Yo me acuerdo bien cuando se comenzó con el desarrollo social. A cada uno nos regalaban una docena de láminas. Para nosotros recibir esa docena de láminas era grandísimo. Era poder componer la casita y ya no mojarse, porque eran chorros de agua, por un lado y por otro, y había que envolverse en la cobija y echarse un plástico encima para no mojarse. Entonces esa angustia ya terminó. Después vino el proyecto de la luz, cuando las casitas ya estaban más o menos. Y fue una gritazón que le agarró a la gente cuando se dieron cuenta que ya había luz eléctrica. Para nosotros ha sido un gran cambio, ha sido una felicidad, porque los desarrollos sociales que se han dado han sido inmensos. Para nosotros el cooperativismo ha sido una gran experiencia. (TH01, socio de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

Cuando entró la cooperativa las oportunidades de educación se abrieron. Muchos hemos sido beneficiarios de decisiones que tomaron los consejos de administración y las asambleas en aquella época. Contrataron maestros para que vinieran a dar clases a la cooperativa. También dieron el transporte para ir a estudiar fuera de la cooperativa, cuando fuera necesario. Y eso permitió que muchos de los asociados nos capacitáramos y ya generáramos condiciones distintas, con una visión más empresarial. (SG02, socio y técnico de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

Desde sus orígenes la Cooperativa se dedicó a la producción de café, dando continuidad a la especialización productiva de la hacienda expropiada. Con 279 hectáreas dedicadas a este cultivo, prácticamente el 98% de la extensión de la finca se dedica al café. Su importancia también se refleja en los puestos de trabajo generados. En 2018 trabajaron

en la producción de café 210 personas, 73 mujeres y 137 hombres. De este total 39 personas estaban asociadas a la Cooperativa, 4 mujeres y 35 hombres.

En 1992 la Cooperativa adquirió un beneficio que les ayudó a ahorrar costes y vender en mejores condiciones, además de poder procesar el café de otros productores. A pesar de estos avances, tiempo después, la caída de los precios internacionales del café de 2001, que redujo en una cuarta parte los valores alcanzados el año anterior, de 150 a 40 dólares por quintal en la Bolsa de Nueva York (Flores, et. al., 2002), les afectó de forma grave. Esto hizo que decidieran dar un paso más para ampliar y diversificar sus fuentes productivas. Por una parte, trataron de garantizar una mayor estabilidad en los precios de venta a través del mercado de comercio justo y, por otra, introducir los servicios turísticos. A partir de entonces empezaron a vender la mayoría de su café a través del mercado del comercio justo en Europa.

Una de las virtudes del mercado de comercio justo es que además de garantizar mayor estabilidad en los precios aporta un premio por volumen de cantidad vendida que debe ser invertido en beneficios sociales tanto a los miembros de la Cooperativa como a los trabajadores contratados, en gran medida de las comunidades cercanas.

En el café certificado tenemos un precio fijo de 140 dólares y un premio de 20 dólares por quintal. Y de esos 20 dólares, 5 son para inversiones en el cultivo, para mejorar la productividad, y 15 para obras sociales. A final del año, si hemos exportado 4.000 quintales, por hablar así en números enteros, son 4.000 por 20 son 80.000 dólares, y de ellos 20.000 son para mejorar la producción y 60.000 para proyectos sociales. (JRR02, socio de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

Sin embargo, a partir de la cosecha del año 2013-2014 la producción disminuyó fuertemente a causa de la plaga del hongo de la roya, que afectó a buena parte de las plantaciones de Centroamérica. La roya incidió tanto en el volumen producido como en la cantidad de café que pudo calificar para venderse en mercado de comercio justo. El café con broca, quebrado o mordido por los animales no puede venderse en este mercado. La consecuencia fue una disminución significativa en los ingresos globales generados por el café en la Cooperativa.

La otra gran medida que tomaron después de la caída de los precios internacionales del café en 2001, fue tratar de poner en marcha servicios turísticos.

La idea de hacer turismo nació a raíz aquella crisis el 2001. Entonces se pensó que la Cooperativa tenía que diversificar sus rubros, viendo que ya no podíamos depender solo del café. (JRR02, socio de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

Sin embargo, esta apuesta no fue rápida. Cuando la Cooperativa puso en marcha las actividades turísticas a partir de 2007 decidieron que la gestión fuera en colectivo, como las otras actividades de la finca.

Desde nuestro nacimiento hemos sido una cooperativa colectiva, y el esfuerzo ha estado siempre en el bien común. Y con el turismo consideramos que era mucho más viable ponerle el mismo rumbo, porque de esta forma ya habíamos tenido experiencias que nos habían mejorado la capacidad empresarial de la cooperativa. La finca la trabajamos en colectivo, y el beneficio también es colectivo, entonces con el turismo igual. (SG02, socio y técnico de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

Para poner en marcha el turismo en la Cooperativa construyeron una cocina y un restaurante, con vistas al lago Coatepeque, varias cabañas, un sendero del restaurante a la orilla del lago, con varios miradores, y un muelle para facilitar el baño de los turistas equipado con tres lanchas. También construyeron un salón comunal para poder organizar eventos. Y compraron todo el equipamiento necesario para la cocina, el restaurante y las cabañas. Todas estas infraestructuras fueron financiadas con fondos de PREMODER, un Programa del Ministerio de Agricultura, la prima de beneficio social de las ventas de café a través del comercio justo y fondos propios de la Cooperativa. Las primeras construcciones las hicieron entre los años 2008 y 2009 y la primera semana del mes de setiembre de 2009 abrieron finalmente al público. A medida que el turismo empezó a generar ingresos, pudieron hacer mejoras en las infraestructuras y darles mejor mantenimiento, como arreglar los senderos y cercarlos.

La Cooperativa dispone de un Plan Estratégico en el que han visualizado qué necesitaban y qué inversiones debían realizar para consolidar su oferta turística. Además, para la gestión del turismo, el Consejo de Administración de la Cooperativa creó un Comité de Turismo. Éste se reúne una vez al mes y sirve para coordinarse mejor y generar la información que necesita el Consejo de Administración para tomar decisiones. Este órgano está compuesto por su presidente, que forma parte del Consejo de Administración, el chef, la cajera y un miembro del Comité de Vigilancia.

Los turistas que visitan Los Pinos son en su mayoría salvadoreños que viven en el gran San Salvador, y que pueden llegar a la finca en unos 45 minutos en vehículo propio. También les visitan personas de origen salvadoreño que viven en el exterior, principalmente en Estados Unidos, y que regresan a su país por vacaciones, y unos pocos extranjeros. Igualmente es destacable la clientela vinculada a diferentes instituciones públicas y privadas (universidades, colegios, iglesias) que han encontrado en la Cooperativa un lugar adecuado para organizar actividades. En su mayoría son gente de clase media. Desde un principio los dirigentes de la Cooperativa tuvieron claro que este era el perfil de clientela que querían tener.

Nosotros veíamos que nuestro público era la clase media, pero ni media alta ni media baja, simplemente clase media. Queríamos ser un lugar donde el que no puede ir a los lugares caros tuviera dónde venir. Si uno está debajo de la clase media no puede gastar en un restaurante, o si puede no lo hace porque sus prioridades son otras. (OM02, socio de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

Las entradas de visitantes y turistas a la Cooperativa han evolucionado positivamente y en 2018 superaron las veinte mil personas. Inicialmente conocieron el lugar por medio de recomendaciones de otras personas que ya lo habían visitado y por algunos reportajes que les hicieron en medios de comunicación locales. Últimamente, la promoción en redes sociales ha incrementado las visitas. Acostumbran a ser clientes del restaurante que, en algunos casos, hacen otro tipo de actividades. Así las visitas de medio día son la base del negocio turístico de la Cooperativa. Esta evolución positiva se ve reflejada también en los ingresos generados por el turismo. Destaca tanto el crecimiento progresivo en los ingresos totales y beneficios generados como la estabilidad con la que se ha producido esta progresión. Desde el año 2014, más del 80% de los ingresos de turismo son generados en el restaurante. La evolución positiva de los ingresos por turismo, que en 2018 alcanzaron cerca de los 200.000 dólares, frente a los poco más de 300.000 procedentes del café, han permitido tener otra fuente de ingresos relevante, y atemperar los impactos de las oscilaciones vinculadas al café que, por causas diversas, son muy fuertes.

Además, gracias al turismo, la producción de café de la Cooperativa ha encontrado nuevos mercados, por los que recibe más incluso que en el mercado de comercio justo, ya sea en bolsas de libra de café tostado molido o en tazas en el restaurante.

En los dos últimos años las ventas del café tostado molido se han venido incrementando. La demanda es más fuerte. Tanto de las personas que vienen del exterior como de la propia comunidad, que nos hacen pedidos. Antes del turismo no teníamos esta amplitud. Entonces el turismo ha venido también a posicionar la parte del café tostado molido de la Cooperativa. (JRR01, socio de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

Debido a la gran afluencia de visitantes el restaurante necesita proveerse constantemente de numerosos alimentos, lo cual ha estimulado nuevas actividades productivas. Así, la Cooperativa ha puesto en marcha un invernadero, para la producción de verduras y hortalizas, y un estanque para tilapias. Otros productos son comprados, cuando se puede, en la misma comunidad. Uno de los problemas que se han encontrado para poder ampliar la compra en las comunidades cercanas es la dificultad para garantizar la continuidad en el suministro y en su calidad.

Los socios de la Cooperativa se muestran satisfechos con la introducción del turismo y los cambios que ha generado. Destacan el hecho de que se hayan creado nuevos empleos y oportunidades para gente de la comunidad y que se empiece a reducir la dependencia con respecto al café, especialmente por los problemas de inestabilidad que se han vivido en los últimos años.

El turismo ha sido una oportunidad. Primeramente, porque genera empleos, hay trabajo para la gente en la misma comunidad, porque esa gente que mira en el restaurante no es gente de afuera, esa es gente de aquí. Es una forma de no depender del café, ni del maquilado allá en el beneficio. Es mejor tener varias opciones, que de poquito en poquito se hace bastante. La otra cosa me gusta del turismo es que yo soy muy amigo del medio ambiente, y me alegro

cuando decimos que vamos a cuidar toda la cuenca del lago, no talar árboles, no cazar animales. (...) Y también me siento feliz, porque veo que la gente tiene donde ir con su familia y descansar tranquilamente con seguridad. La gente del mismo nivel mío, en aquellos tiempos no tenían acceso a un restaurante como éste, sino que estábamos todos privados. Ahora no, la gente de la comunidad ves que viene, que deme una tacita de café, que quiero esto, que quiero esto otro, porque el turismo no es solo de los grandes, turismo somos todos, y el turismo lo hacemos todos, desde los pobres hasta el de alto nivel. Por eso me gusta el turismo. (TH01, socio de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

Los factores de localización de la iniciativa turística (cercanía a un atractivo natural frecuentado y proximidad con buena comunicación desde un gran centro urbano emisor potencial de turistas) han sido importantes para su éxito. Son condiciones favorables, pero no determinantes. Sobre estas bases se asienta un fuerte proceso de organización colectiva, visión empresarial, capacitación e inversión de recursos propios y conexión con un mercado potencial.

Gracias a la Cooperativa la vida de las personas asociadas y sus familias ha mejorado significativamente en relación a la situación previa a su formación. En los últimos años se ha tomado también una medida para que las personas mayores, que ya no están en edad de trabajar, reciban una pensión con fondos de la Cooperativa. Una de sus socias afirma que si no fuera por la Cooperativa probablemente ni tan siquiera vivirían ahí:

Si no hubiera habido la Cooperativa, probablemente ya no viviríamos en este lugar. Nos tendríamos que haber ido a otro lugar. A saber. (LNG, socia de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

Implicaciones para las mujeres

Dadas las características de la Cooperativa, su modelo de gestión y el tipo de negocio turístico puesto en marcha, la principal aportación de esta nueva actividad para las mujeres, socias o no, según declaran ellas mismas, ha sido la creación de empleo no tradicional en la propia comunidad, aunque con una participación menor que la de los hombres. En 2018, el turismo generó 20 puestos de trabajo, que eran reforzados con 4 más en las temporadas altas. Del total de 24 empleos, 15 fueron ocupados por hombres y 9 por mujeres. Son trabajos de cocina, atención en el restaurante, limpieza de las cabañas y guiado turístico. Los salarios que paga la cooperativa se establecen por el salario mínimo legal, que es algo mayor al de trabajo en las actividades del café. Los puestos de mayor responsabilidad y salario son los de responsable de cocina (chef) y de caja. En los últimos años, varias personas han ocupado estos dos puestos, pero en su mayoría han sido hombres. De estas 24 personas contratadas, 11 son socias de la Cooperativa, y de ellas solo 3 son mujeres.

La generación de este nuevo tipo de empleos, distintos a los que tradicionalmente generaba el café, son valorados como **una forma de reducir los estímulos a la emigración** por parte de la comunidad.

En la parte de empleo nos ha servido como para que nuestra gente ya no emigrara. (SG02, cargo técnico de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

Una de las socias de la Cooperativa, actualmente en su Consejo de Administración, trabajó como cajera del restaurante entre 2009 y 2012. En ese momento su salario estaba entorno a los cien dólares quincenales más propinas, mientras que los trabajos a los que podía acceder como mujer en el campo (básicamente tareas de fertilización, abono, siembra o mantenimiento del cafetal), eran solo de 57 dólares quincenales. Para ella el trabajo en el turismo ha sido una oportunidad de empleo para muchas personas jóvenes, tanto mujeres como hombres, porque las alternativas de trabajo se reducen al trabajo en el campo, la maquila, la construcción o emigrar a otro país. En concreto, en comparación con la maquila destaca:

La gente que trabaja en maquila es bastante explotada, tanto en sus horarios como en sus salarios, y ahí no tienen oportunidad de crecer. Están en lo que se les pone y se les exige y exige cumplir metas. En cambio, aquí no, es bastante diferente. Esto del turismo es una experiencia bastante nueva. (SL04, directiva de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

La referencia al trabajo en la maquila, que en el departamento de Santa Ana es abundante, es remarcada por otra socia en el mismo sentido:

Con el turismo ha habido más empleo, tanto para jóvenes, como para mujeres. Ahora hay más trabajo que antes, porque antes uno tenía que salir a buscar a fuera el trabajo, a las maquilas y todo eso. Y ahora, gracias a Dios, acá tenemos el trabajo. Ha ayudado bastante. Y es mejor, porque en la maquila hay mucha presión, y tiene que mañanear uno mucho más, y el pasaje también le cuesta más. Y aquí uno en la comunidad no paga pasaje y hasta para almorzar va uno a la casa, y allá toca pagar pasaje y alimentación también. (YM04, socia de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

Otra de las cajeras del restaurante, explica que anteriormente había vivido ocho años en San Francisco, Estados Unidos, donde trabajó como cajera en un McDonald's y en una gasolinera, valora la importancia de haber podido conseguir un empleo en su misma comunidad y que el trato y condiciones laborales fueran mejores que los que tradicionalmente había tenido:

Cuando regresé [de EEUU] traía ahorros, pero luego tuve que buscar trabajo y no lo encontraba. Por suerte vine a dejar el currículum y me quedé. Yo vivo a menos de 10 minutos en bus. Este trabajo me parece muy bien, porque está cerca de mi casa, el salario no está mal y el ambiente me gusta. En el McDonald's era bien difícil porque se trabaja bajo presión y aquí no, la presión nosotros mismos la ponemos, dependiendo de la afluencia de clientes, porque en realidad depende de nosotros que el cliente esté satisfecho, y gracias a Dios no hemos tenido ninguna queja. En cambio, en McDonald's los jefes están

encima y los clientes nunca están satisfechos. Entonces, si uno encuentra un trabajo aquí hay que cuidarlo, porque trabajos no hay ahorita. (EV01, empleada del restaurante, comunicación personal).

En este sentido, para las socias y trabajadoras de la Cooperativa consultadas, además de la oportunidad de tener un empleo cerca de su casa, con lo cual los gastos disminuyen, comparativamente las condiciones laborales son también mejores que en otros posibles empleos.

Otro de los aspectos que, a tenor de varias de las socias de la Cooperativa, más cambiado en la vida de las mujeres que se han involucrado en la actividad turística han sido ciertos cambios en su comportamiento y actitud, que reflejarían una mayor autovaloración.

Nosotras, como mujeres, éramos tímidas, como que no nos gustaba hablar o involucrarnos en las actividades, pero por medio del turismo, somos muchas las mujeres que nos hemos visto beneficiadas y hemos cambiado nuestra forma de pensar. Ya no solo pasar todo el día en la casa sino trabajar fuera, ver algo diferente, y participar en lo que son las capacitaciones, como de liderazgo y equidad de género, nos ha ayudado mucho, para ver las cosas diferentes. Ver que nosotras tenemos el mismo valor que los hombres, que valemos lo mismo. (SL04, directiva de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

A través de la Coordinadora Latinoamericana y del Caribe de Pequeños Productores y Trabajadores de Comercio Justo (CLAC), la Cooperativa ha recibido de forma continuada por varios años capacitaciones relacionadas con la perspectiva de género, por separado, tanto por parte de mujeres como de hombres. Estas capacitaciones son organizadas conjuntamente con personas de otras cooperativas.

Al principio, cuando nos decían que íbamos a tener un taller de género con CLAC, hay no, con miedo, y preferían ir a trabajar y no venir, y decían: «No, yo no quiero participar, yo no quiero que me pregunten». Tímidas totalmente. Y ahora no, ahora estamos esperando el día, porque queremos compartir, porque es un momento muy especial, entre mujeres, en el que compartimos experiencias. (SL04, directiva de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

Otra de las socias, que lleva cuatro años participando en estos talleres de capacitación, y que, según cuenta, tienen una periodicidad mensual, relata que gracias a estos han perdido el miedo a hablar en las asambleas de la Cooperativa y en otros espacios.

Nosotros sentimos que nos han ayudado bastante [las capacitaciones], porque las mujeres antes éramos bastante tímidas, como que teníamos miedo a hablar y ahora, gracias a Dios, ya no, ya se nos quitó ese miedo de hablar en asambleas. (SL04, directiva de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

De todas formas, aunque parece que ha habido algún cambio de actitud por parte de los hombres cuando las mujeres hablan en estas asambleas, aún persisten dinámicas discriminatorias, o las transformaciones no son tan profundas como cabría esperar, de acuerdo con los diferentes testimonios recogidos.

Se ven cambios también en los hombres, porque ahora las mujeres también podemos opinar en las asambleas. Antes era empezar a hablar una mujer y no ponían atención, era plática tras plática. Ahora ya se ve un orden y un respeto hacia la mujer. (LNG, socia de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

Antes las mujeres socias ni tan siquiera participaban ni hablaban en una asamblea, nadie tenía el valor de aportar sus ideas, por temor a que fueran rechazadas o que se burlaran de ellas. Ahora no, ahora como que las mujeres están más despiertas. (SL04, directiva de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

Las mujeres tenemos todo el derecho de opinar [en las asambleas], y algunas lo hacemos, pero otras no, porque nos da pena, porque a veces los mismos compañeros nos hacen burla, y entonces como que le bajan la moral a uno, y ya para la siguiente asamblea pues mejor no hablo. Yo casi que no opino, pero es por lo mismo, porque uno se pone nervioso. Pero sí, ahí le dan la participación a las mujeres para que opinemos. (ZJP04, socia de la cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

En algunos casos, estos cambios podrían alcanzar hábitos y distribución de tareas domésticas y de cuidados en algunas familias, con una mayor implicación de determinados hombres. A pesar de las afirmaciones en este sentido de algunas de las mujeres más involucradas en los talleres de capacitación en género, no existe suficiente certeza sobre la profundidad y continuidad de estos cambios.

El fin de semana, como trabajamos los dos, nos queda para hacer las tareas del hogar a partes iguales. Y mi esposo me ayuda a hacer la limpieza, y así dicen varias que también sus esposos. (SL04, directiva de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

Las compañeras también platican de los esposos y en sus hogares dicen que tienen el respaldo de ellos. (LNG, socia de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

Lo que sí parece que se ha producido es un cambio formal en la composición de los diferentes órganos de gestión y decisión de la Cooperativa, con una mayor presencia de mujeres en estos.

Y en los consejos de administración la mayoría eran hombres los que se elegían, y ahora no, ahora también se eligen tanto hombres como mujeres. Ahora las mujeres, con esto del género, han tenido como un realce. A veces a los

hombres esto no les gusta mucho, pero se tienen que aguantar. (SL04, directiva de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

En parte, este cambio parece haberse producido por recomendación o exigencias de organismos externos, que habrían favorecido que hubiera un mayor número de mujeres en este tipo de espacios.

Cuando nosotros, como Cooperativa, gestionamos alguna ayuda fuera, con alguna organización, ellos nos piden que como mínimo el 30% de la membresía tiene que ser cubierta por mujeres. Y eso ha abierto a los socios que nosotras somos una parte fundamental. Ahora se ha logrado que se involucre siempre una mujer, en la Junta de Vigilancia, en el Consejo de Administración, en los comités que hace la Cooperativa, que siempre se involucre una mujer. Lo tenemos como parte de un requisito que las mujeres sean parte de todo. (...) Y en el proceso, los hombres ahora ya lo ven como algo normal, que todos tenemos los mismos derechos. (SL04, directiva de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

De hecho, la Cooperativa cuenta con una política de género, elaborada a instancias de un proyecto de cooperación internacional. Sin embargo, según lo observado, no parece que este documento tenga un especial seguimiento en los órganos de dirección de la Cooperativa. Lo que sí parece haberse producido, es que un grupo de socias, gracias a los procesos de capacitación continuados en enfoque de género y una mayor participación en órganos de decisiones, han empezado a organizarse y demandar un mayor protagonismo y responsabilidad.

El turismo ha abierto una ventana de oportunidad para que seamos más mujeres líderes dentro de nuestras organizaciones. Hemos [sic] un grupo de 10 mujeres socias que estamos en un proceso de capacitación constante en diferentes áreas. La misión de nosotras como mujeres es posicionarnos más, tener un papel más fuerte dentro de la cooperativa, y que esto nos permita tener más oportunidades como mujeres. (SL04, directiva de la Cooperativa Los Pinos, comunicación personal)

El hecho de que la mayoría de familias de la Cooperativa estén vinculadas a iglesias evangélicas no parece que haya contribuido a que la perspectiva de género, promovida por algunas instituciones con las que mantienen colaboración, calara en mayor medida. Sin embargo, el control social ejercido por estas iglesias puede haber contribuido a una reducción del alcoholismo y la violencia de género. Pero no se ha estudiado con suficiente detalle qué tipo de influencia ha podido tener este factor en los procesos de empoderamiento de las mujeres de la Cooperativa.

En cualquier caso, los cambios en las relaciones de género vinculadas directamente al turismo por sí mismas parecen ser reducidas. Se concentran fundamentalmente en las dinámicas de cambio que puede provocar una mayor autonomía económica, por disponer de empleo dentro de la comunidad en mejores condiciones que en otros espacios laborales. Sin embargo, la vinculación de la Cooperativa a una estructura como

CLAC ha favorecido un proceso de sensibilización y capacitación en perspectiva de género continuo a lo largo del tiempo. Esto, sumado a algunas exigencias de mayor participación de las mujeres en las estructuras de gobernanza internas, han abierto posibilidades de ciertos cambios, tanto por el incipiente proceso de empoderamiento de algunas mujeres de la Cooperativa, como por la aceptación de los hombres a tomarlas más en cuenta y ser más respetuosos.

4.1.2. Finca Magdalena (Nicaragua)

Descripción de la iniciativa

Finca Magdalena se encuentra ubicada en la isla de Ometepe, Nicaragua. Es una iniciativa turística de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, formada en 1983 gracias al proceso de reforma agraria que se llevó a cabo en los años 80 durante la Revolución Sandinista (Cañada y Fandiño, 2009). Antes de la cooperativa, la finca había sido propiedad de varias familias ganaderas.

Esta fue una finca propiedad de una familia Viales, una señora heredera que se casó con un señor que se llamaba Zacarías Velásquez. Ellos aquí vivían. Ella trabajaba duro en la finca, criaba chanchos y tenía vaquitas criollas. Mire, esa señora cómo se ponía las pilas. Lamentablemente el marido no la valoró. Viajaba de aquí para allá, hacía sus agostos en Granada y se corrompió en andar vagando y la cosa es que enjaronó la finca y los vinieron a sacar a puertas cerradas. Después vinieron los Baltodano, unos terratenientes que tenían tierra por donde quiera. Ellos pusieron un mandador, que era el que gobernaba la finca. De los Viales a los Baltodano fue como en el 1966, porque en el 1968 yo tuve a mi hija y ya no estaba yo aquí. En el tiempo de los Viales, los dueños nos daban donde vivir, y allá vivíamos [en la finca] con mi mamá, ahí crecimos. Pero cuando vinieron los Baltodano ya salimos y tuvimos que andar prestando un pedacito de tierra para poner una casita. Sacaron toda la gente que vivía en las tierras de aquí. No le daban tierras a nadie para trabajar, y mucho menos para vivir. Eran malos esa gente, muy malos. Y prepararon tierras para traer ganado, eran ganaderos. Y a partir de la Revolución vino el gobierno y hizo transacciones con ellos, para dejar esta finca en manos de los campesinos. Entonces el Frente Sandinista dejó en manos de los campesinos esta Finca. (AF05, socia de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

Inicialmente la Cooperativa se formó con 83 personas y tenía una extensión de unas 1.200 hectáreas de tierra, pero sufrió diversas divisiones hasta quedar compuesta por sus actuales 24 miembros, 19 hombres y 5 mujeres, que se han mantenido hasta la fecha. En esas divisiones se fundaron otras cooperativas, aunque en su mayoría acabaron repartiéndose la tierra en parcelas particulares. Para quienes integraron la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, mantener la propiedad colectiva de la tierra ha sido un elemento fundamental en su historia. Dos de sus socias lo explican en los siguientes términos:

Muchos no quisieron trabajar unidos. No estaban de acuerdo con esa unidad. Decidieron que mejor les daban sus tierras y trabajarlas como individuales. Entonces vino el MIDINRA y dividió las tierras. (AF01, socia de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

Nosotros, gracias a Dios, no nos dividimos. Estamos siempre unidos, trabajando, porque hemos mirado que la unidad da mucha fuerza. Por eso seguimos unidos. Aunque es duro, es difícil, porque no todos tenemos los mismos pensamientos, las mismas ideas. Pero cuando se dan las reuniones se consensua, entonces la mayoría es la que gana. Así hemos vivido. Esta tierra es el esfuerzo de los que fueron a luchar por una Revolución que fuera justa, por eso la estimamos y no hemos vendido ni una pulgada, porque reconocemos los esfuerzos de aquellos que fueron a derramar su sangre. (DA01, socia de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

Inicialmente la finca estaba dedicada al café y a la ganadería. A principios de los años 90, con el cambio de régimen político, tras las elecciones de 1990 en las que venció la coalición Unidad Nacional Opositora (UNO), encabezada por Violeta Barrios de Chamorro, el sector cooperativo vivió una etapa especialmente difícil. La Cooperativa Carlos Díaz Cajina se encontró sin el apoyo de las políticas gubernamentales que había recibido en los años anteriores y sin mercados en los que vender su producción de café y bananos, que hasta ese momento adquiría el gobierno. Las nuevas políticas monetarias agravaron la situación, y la Cooperativa, como muchas otras en esos años, adquirió una gran deuda con los bancos. La solución, para no deshacerse de parte de la propiedad, acabó siendo la venta de su ganado. Desde entonces se han dedicado al cultivo de café, granos básicos (frijol, maíz y arroz) y, posteriormente, a la producción de miel. La vinculación al mercado de comercio justo, a través del hermanamiento de la isla de Ometepe, con dos islas de Canadá y Estados Unidos, facilitó que desde mediados de los años 90 la Cooperativa pudiera vender casi toda su producción de café, con garantía de precios previamente establecidos, más primas para inversión social. Posteriormente esta vinculación comercial se mantuvo solamente con Estados Unidos, porque la Cooperativa no quiso asumir los costes de una segunda certificación que les pedían sus socios en Canadá, que además de la certificación de café orgánico querían una certificación de café en sombra. Sin embargo, la producción de café era decreciente, porque los cafetales de la finca eran viejos y necesitaban ser renovados.

En ese contexto, a mediados de los años 90, el turismo empezó a ser visto como una oportunidad para generar otros ingresos. La actividad empezó de un modo espontáneo, a partir de las demandas de los propios turistas que, en sus excursiones al volcán Maderas, con una altitud de 1.340 metros sobre el nivel del mar, y en cuyas faldas está ubicada la Finca, les pedían si podían brindarles algún tipo de bebida o comida. Uno de los atractivos de ese volcán era la laguna que tenía en su cráter, y por ese motivo eran muchas las personas que querían ascender hasta ella. Así lo recordaba uno de los socios de la Cooperativa:

Para entonces el volcán se dio a conocer como una zona de montaña. Pasaban turistas por aquí y preguntaban si no teníamos café, gaseosas, comida; y nosotros solo teníamos, frijolitos para nosotros, no para vender. Así nace la idea de empezar a vender café, gallopinto,... Así nace la idea del turismo. Nosotros pasábamos aquí todos los días de la vida y mirábamos esto como cualquier parte; pero nuestros amigos extranjeros, que venían sobretodo a comprar café, comenzaron a decirnos: «Este lugar es muy especial, es muy bonito». (BC01, socio de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

De este modo, empezaron a ofrecer servicios de alimentación y luego convirtieron la antigua casona cafetalera en un albergue, en el que ofrecieron alojamiento y servicio de restaurante, y también acondicionaron un área para hamacas y otra para camping, a precios más baratos. Como parte de este proceso de cambio, ajardinaron el área colindante al albergue, que se convirtió en parte del atractivo de Finca Magdalena.

La infraestructura que tenía la finca no era adecuada. Estamos hablando de una finca de trabajadores o peones, que éramos nosotros mismos. De una finca que antes tenía ganado, un beneficio viejo de café; pero así empezamos, vendiendo comida, haciendo unos cuartitos... Lo que íbamos agarrando lo íbamos invirtiendo, y comenzamos a cambiar la finca. No le hemos cambiado su estructura, la hemos mantenido, pero fuimos mejorando las partes que estaban todas deterioradas. (...) Fuimos mejorando poco a poco, cambiando la estructura, ofreciéndole un mejor servicio de comida al turista, invirtiendo en el camino hacia la laguna... El corral, que era de ganado, hoy es un jardín. El campamento, que antes se utilizaba para peones, ahora es una cocina para nosotros los trabajadores. (BC01, socio de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

Posteriormente dispusieron también de varias cabañas, que les permitió poder ofrecer un servicio de más calidad y privacidad para quienes lo demandaban. En total podían tener una capacidad de alojamiento máximo para unas cincuenta personas.

Desde un inicio la mayoría de turistas que visitaban la Finca eran jóvenes extranjeros, “mochileros”, que habían conocido la finca a través de guías de turismo como *Lonely Planet*. Posteriormente, diversos reportajes realizados por ONG y medios locales dieron a conocer aún más a la Finca, sobre todo dentro de Nicaragua, hasta que fueron incorporados en la promoción y rutas organizadas por el propio gobierno, que llegó a promover la isla para ser reconocida como una de las siete maravillas del mundo. En los últimos años, se promovieron también por medio de las redes sociales. Las reservas al principio las hacían por medio de su propia página web, pero en los últimos años empezaron a usar el portal de reservas Booking.com. La mayoría de turistas se quedaba a dormir en la finca y al día siguiente subían al volcán, en una excursión que acostumbra a durar unas ocho horas. También aprovechan para disfrutar el entorno natural, observar petroglifos y hacer otras excursiones. Asimismo, ofrecían la posibilidad de observar distintos procesos productivos que se daban en la finca.

Gracias a los aportes de esta nueva actividad, que pronto llegó a convertirse en su principal fuente de ingresos, fueron varios los socios y socias que pudieron mandar a sus hijas e hijos a estudiar a la Universidad. También pudieron impulsar otras actividades, sobre todo el café, y renovar parte de su plantación. Además, para dar suministro al restaurante del albergue se amplió la producción agraria. Así lo explicaba uno de los socios de la Cooperativa:

Ahora ya no nos dedicamos solo al fríjol, al maíz, al arroz; también cultivamos verduras. Antes no las producíamos porque no estábamos acostumbrados. Pero ahora estamos viendo que los turistas consumen mucho repollo, lechugas, zanahorias y otros productos como esos, por eso queremos cosecharlos de mejor calidad: frescos, orgánicos, más sanos, y en nuestras propias tierras. (JAL01, socio de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

Durante muchos años, Finca Magdalena fue la iniciativa de turismo comunitario de Nicaragua que más personas recibía. A mediados de los años 2000, alojaron hasta seis mil personas por año. Pero con el cambio de década, y un mayor posicionamiento internacional de la isla de Ometepe, empezaron a tener más competencia, y el número de llegadas a la Finca disminuyó casi en la mitad. En este contexto de crecimiento turístico generalizado en el país, la demanda de tierra en Ometepe aumentó también significativamente, con el consiguiente incremento de precios, tal como explica otro de los socios de la Cooperativa.

Fíjese que ha habido grandes bajas. Cuando nosotros iniciamos solo éramos nosotros, y de ahí se fueron levantando otros negocios. Hay muchos extranjeros que ofrecen sus servicios y quizás eso nos ha hecho contra peso, y por eso es que ha bajado el número de turistas. (AF02, socia de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

La presión por la compra de tierras ha venido creciendo paulatinamente. En este momento es algo como incitante, porque anteriormente venía alguien y te decía: «Te doy mil dólares por la manzana de tierra». Pero hoy, un poco más abajo de donde estamos nosotros, la misma manzana se cotiza entre 10.000 y 15.000 dólares. La situación económica presiona cada vez más, y si tus actividades no te generan las utilidades necesarias para poder encontrar un equilibrio, entonces vas a tener que empezar a vender la propiedad. Esto es una situación bastante difícil para nosotros, como campesinos y como socios de esta cooperativa. Otro problema que está causando la venta de tierras es la creación de nuevos negocios turísticos que hacen competencia a la Cooperativa. El crecimiento de los inversionistas extranjeros en la isla, disminuye nuestras posibilidades como isleños. (FP01, socio de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

Por otra parte, una serie de problemas internos afectaron la capacidad de reacción de la Cooperativa para adaptarse a dinámicas desfavorables. Estos problemas tuvieron que ver con dificultades de control administrativo interno sobre los ingresos generados por el turismo que acentuaron algunas discrepancias internas o la dificultad para tener una

política de recursos humanos adecuada a sus necesidades como empresa cooperativa. Estos conflictos, a su vez, dificultaron la posibilidad de un progresivo relevo generacional a causa de desconfianzas mutuas. Esto provocó también cierto desánimo.

Ellos nos expusieron que la gente se quejaba porque no estábamos atendiendo bien. Yo lo único que les dije que eso dependía de ellos, porque ellos tienen que buscar a las personas según sus capacidades, en el área que la persona tiene la capacidad de desempeñar. Porque, por ejemplo, en recepción usted no va a poner a una persona que no tiene carácter para recibir a las personas. En las mesas usted tampoco va a poner a una persona que le tire el plato y dé la vuelta. En la cocina usted no puede tener una persona que les sirva crudo el arroz, que están malos los frijoles. Solo porque es hijo de socio, ustedes no lo van a mantener. Ustedes tienen que tratar de tener un buen servicio y ver dónde es que estamos capacitados, si es que estamos capacitados para desempeñar un trabajo en lo que es el área de turismo. Y si yo, aunque sea hija de socia, me prueban en todos los lados y me dicen, mirá, es que en ninguno, pues yo me siento mal, pero eso no es culpa de ustedes, porque ustedes tienen un hotel, un restaurante, y ustedes tienen que dar un buen servicio. No dar me por caridad, no dar me por quedar bien con la fulana, no, tiene que ser para poder tener un buen servicio. (YT03, trabajadora del área de turismo e hija de socia, comunicación personal)

Paralelamente, a partir de 2012, la Cooperativa decidió dividir sus tierras para facilitar su cultivo de granos básicos y plátanos, básicamente, en parcelas asignadas a cada miembro, algo más de 7 hectáreas cada una. En un primer momento dejaron únicamente la producción de café y miel en gestión colectiva, pero posteriormente repartieron también las parcelas de producción de café, unas 21 hectáreas. De este modo, lo que se mantuvo en manos de la Cooperativa fue su proceso de comercialización, mientras que los trabajos de producción fueron asumidos también por cada familia. Esto aligeró radicalmente los gastos de la Cooperativa, que se habían vuelto inasumibles a causa fundamentalmente de la sobrecarga de trabajos pagados en la producción de café. En un contexto de rendimientos decrecientes de las cosechas de café, estos sobrecostos productivos, así como la incapacidad de poner orden interno, hacían inviable su continuidad. Esta fue la mejor opción que encontraron en aquel momento para revertir la dinámica negativa en la que se vieron inmersos.

Hubo un tiempo en el que la cooperativa decidió asignar para trabajar una cantidad de tierra a cada uno de los socios. Se adoptó esta manera de trabajo y ahora se viene reconociendo que es una de las mejores alternativas: cada quien trabaja sus propias manzanas de tierra para que produzca sus propios granos. Ciertas cosas se dividieron y ciertas cosas las manejamos como cooperativa. Como socio produce su propio plátano, café, frijoles y maíz para sostener su familia. Y la Cooperativa lo llama a él tantos días de aportación para limpiar los alrededores de la finca y limpiar los senderos que son el área común. El café igual, se dividió, y la cooperativa maneja el acopio y el proceso, pero cada quien maneja sus propias parcelas de café. El socio viene y corta su café, lo entrega a la Cooperativa y se envía a los Estados Unidos, y ellos envían el dinero y la

Cooperativa nos paga. (MC05, socio de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

Eso fue lo mejor que podíamos hacer, porque hoy yo cuido mi café con gran esmero y cada uno de mis compañeros, y antes no, antes era muy diferente. Ahora le quito hasta el último bejuquito que se le sube, su ramita seca y todo, estoy al cuidado yo. (CL03, socia de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

Años atrás, los miembros de la Cooperativa tuvieron la capacidad de entender bien que estaban en un lugar privilegiado y que podían aprovecharlo por medio del turismo. Supieron ajustarse al mercado potencial que tenían. Y fueron exitosos hasta el punto de ser la principal iniciativa comunitaria de Nicaragua en cuanto a número de visitas. Ya en la época de bonanza y cuando recibían a una gran cantidad de turistas, de algún modo se podría interpretar que se acomodaron y no lograron fortalecerse como iniciativa empresarial ni mejorar sus capacidades y mecanismos de gestión. En este contexto, el crecimiento turístico de la isla acentuó la competencia de nuevas iniciativas orientadas a un perfil de turista muy semejante al suyo (mochileros extranjeros que buscaban un lugar barato en un entorno natural), y entonces no tuvieron la suficiente capacidad para hacer frente a esta nueva realidad, y la actividad turística empezó a decaer.

Años después, a consecuencia de la crisis política iniciada en abril de 2018, y de la represión desatada que afectó fuertemente la imagen del país, el turismo internacional decayó fuertemente en Nicaragua, y Finca Magdalena tuvo que cerrar su alojamiento temporalmente, y solo se ofrecen servicios de restaurante por medio de reserva. Esto ha provocado también algunas reflexiones en algunos de sus miembros sobre el mismo desarrollo turístico, tal como lo explica uno de ellos:

Ahora lo que hemos querido rescatar es cómo no apostarle únicamente al turismo. Si bien es cierto, y a nadie se lo voy a discutir, que el turismo es la actividad que más ingresos nos ha generado, pero también puede verse afectado por la naturaleza, por conflictos sociales o cualquier otro, y se puede dar en cualquier momento una crisis. En el caso de nosotros, como productores rurales, deberíamos apostarle a la diversificación del cultivo y a un mejor sistema técnico. (FP05, socio de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

Implicaciones para las mujeres

En los inicios de la Revolución Sandinista las mujeres de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina tuvieron que asumir el trabajo de campo en la finca, que tradicionalmente hacían los hombres, porque la mayoría de ellos fueron movilizados a causa de la guerra.

Luego se fueron a las milicias todos los hombres y nos quedamos unas diez mujeres cuidando aquí. Seguimos produciendo café y granos básicos, con la ayuda de los hijos menores de 15 años, los pobrecitos, a ellos les tocaba

sacrificarse. (AF05, socia de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

Sin embargo, a pesar de haber asumido esta responsabilidad, cuando ellos regresaron continuaron tomando de nuevo la responsabilidad y control de las actividades productivas y de las decisiones sobre la marcha de la Cooperativa. De hecho, las situaciones de discriminación que, por ejemplo, se traducían en distintos salarios entre hombres y mujeres, continuaron dándose durante años. La lucha por la equiparación salarial en los trabajos del campo fue probablemente, según cuentan sus protagonistas, la primera gran lucha que tuvieron que dar para reivindicarse. Así lo recuerda una de las socias que vivió muy de cerca aquel episodio:

Cuando comenzamos aquí, en la Cooperativa, había una diferencia, ellos ganaban 12 córdobas, y nosotras 10 córdobas. Pero un día dijimos, no es posible, si en el campo andamos todos y nos dan las mismas tareas por qué nos van a pagar menos. Eso fue en el 90. Porque nosotros comenzamos aquí en el 83, y todo ese tiempo nosotras dejamos que ellos tuvieran mayor pago que nosotras. Pero después yo fui la responsable de las mujeres en la isla, iba a muchos talleres de género y por ahí les decía a mis compañeras: no es posible que ellos sean más que nosotras, y lo logramos. Reclamábamos la igualdad, por qué los hombres nos trataban de humillar. Y retamos a los hombres, les dijimos: si ustedes escogen café más o igual que nosotras, está bien, ganen más que nosotras, si ustedes lavan más rápido una maleta de ropa, está bien, ganen más que nosotras, si ustedes cocinan más rápido que nosotras, está bien, ganen más que nosotras. Entonces dijeron que sí, que iban a ir a escoger café y que si hacían más seguían ganando más, pero no hicieron ni la mitad que nosotras. Unos estuvieron en contra, otros a favor, pero lo logramos. (CL03, socia de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

Desde la formación de la Cooperativa, una de las dificultades que tuvieron las mujeres socias es que ellas estaban en franca minoría: 19 hombres frente a 5 mujeres. Y cuando empezó a desarrollarse el turismo, solo dos de las socias se integraron. De este modo, las mujeres han tenido menos capacidad de influencia en las decisiones que se tomaban sobre la marcha del área.

Nosotras tenemos un problema como las socias que somos, porque ya hoy solo somos cinco. Y Rosario ya no trabaja, Cecilia tampoco, Emelina tampoco, las únicas que hemos quedado trabajando somos Aura y yo. (CL03, socia de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

Durante todos estos años, la Cooperativa no se ha destacado por impulsar un programa de igualdad de género, o promover capacitaciones. Y a parte de las dos socias que se vincularon a la actividad turística, las mujeres no han tenido un especial protagonismo en la vida de la Cooperativa. De este modo, las principales implicaciones de la introducción del turismo se han planteado en términos de empleo para algunas mujeres, es especial hijas de socios y socias. Estos empleos tampoco han sido pensados como parte de una estrategia de empoderamiento de género y muestran claras

inconsistencias desde la perspectiva de favorecer una mayor equidad entre hombres y mujeres.

En términos de estructura laboral, los empleos en el área de turismo están fuertemente segmentados: las mujeres se dedican al trabajo de atención a los turistas (recepción, cocina, restaurante, limpieza, lavandería, almacén) y los hombres a los trabajos de guiado, mantenimiento del jardín y de las infraestructuras. Mayoritariamente estas trabajadoras son hijas de socios o socias, a excepción de dos socias, que por años han trabajado en la misma área de turismo. Las funciones de las empleadas en el área de turismo están organizadas de forma rotatoria, de tal modo que todas asumen por períodos las distintas tareas.

No nos dan toda una semana de trabajo, solo cuando hay mucho turismo. Ahora, en esta época, que es baja trabajamos cinco días. Y en época alta todos los días. Por ejemplo, la semana pasada a mí me tocó trabajar en bodega y restaurante, esta semana me dieron solo hospedaje, la otra semana no sé, me dan dos días libres, pero me los dan variados. Y si trabajo cinco días me pagan cinco días, lo que trabajo nada más, si trabajo seis, seis, si trabajo dos, dos. Pero cuando hay menos turismo no es todo el personal el que trabaja. Por ejemplo, cuando no hay turismo, la mesera, la chica que rotan a las mesas no tiene trabajo, entonces las mismas que está en recepción es la que se encarga de tener limpio el restaurante, la de bodega a ayudar a sacar algún servicio de comida o ayudar en la cocina. (YT03, trabajadora del área de turismo e hija de socia de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

Los salarios son pagados quincenalmente según los días de trabajo realizados, que varían según la ocupación de la Finca. El salario percibido es regulado por el Estado, con una retribución correspondiente al salario mínimo en Pequeñas y Medianas Empresas. Las mujeres, por un trabajo de jornada completa, en 2015 recibían 108 córdobas diarios más el almuerzo. En cambio, los hombres, en el área de turismo acostumbran a tener empleos de media jornada, por los que en ese mismo año recibían 80 córdobas diarios sin derecho a alimentación. Además de esta diferencia, desfavorable a las mujeres, los salarios son considerados por varias de sus trabajadoras demasiado bajos.

Uno alcanza para sobrevivir, uno alcanza para gastos de agua, de luz, eso, pero el problema es cuando tenemos un gasto adicional, y más si metemos a los hijos a estudiar, como mi hija, que estudia en universidad privada, y tengo que pagar mensualidad y todo eso. (YT03, trabajadora del área de turismo e hija de socia de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

Sin embargo, también valoran la oportunidad de disponer de un empleo cerca de su casa. Una de las cocineras de la Finca, hija y esposa de socios de la Cooperativa, cuenta que, aunque hay hoteles en la isla que pagan algo mejor, trabajar aquí tiene otras ventajas:

Pues la ventaja es que aquí estamos más cerca de nuestros hijos. Como vivimos allá abajo en el pueblo, pues la ventaja es esa, que los hijos los tenemos cerca,

y en otros hoteles que tal vez le dan dormida a uno, porque somos de largo. (GC03, trabajadora del área de turismo e hija de socio de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

De hecho, haber generado empleo en la comunidad que pueda ser ocupado por mujeres es uno de los argumentos más repetidos por socias y trabajadoras cuando valoran qué aspectos positivos ha comportado el desarrollo turístico en la Cooperativa. De alguna forma estos argumentos tienen que ver con los discursos que tradicionalmente ha hecho la industria turística, en el sentido que gracias a los empleos en el turismo las mujeres pueden acceder a un salario y mantener sus responsabilidades de cuidado.

Con el turismo hemos logrado dar trabajo a muchos jóvenes de nuestra comunidad. Si no tuviéramos el turismo no podríamos darles trabajo, porque el café o el plátano es temporal, mientras que el turismo nos ha permitido darles esa oportunidad de trabajo. (CL01, socia de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

En la comunidad, si no fuera por este trabajo, creo que no habría otro, bueno en el campo, o en parte sí, pero no un trabajo fijo. (NC03, trabajadora del área de turismo e hija de socio de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

En el área de turismo casi todos somos hijos de socios. Quizás no estamos tan preparados profesionalmente con un diploma, pero tenemos la oportunidad de aprender y de ver si podemos desempeñar ese trabajo. Y si no lo podemos desempeñar, entonces nos dan la oportunidad de otro trabajo que sí podamos hacer. (YT01, hija de socia de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina y trabajadora en Finca Magdalena, comunicación personal)

Pues trae muchos beneficios para las hijas de los socios que no pueden salir afuera a trabajar, ellas pueden venir a trabajar su turno, ya saben que van para sus casas, a ver sus hijos, no tienen que irse, porque al irse para Managua, por ejemplo, se sabe que se van un mes y no los miran, mientras que aquí en el lugar tienen oportunidad de estar diario en sus casas. (AF03, socia de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

Además, también valoran que el ambiente laboral sea agradable y reciban un buen trato.

Acá en la finca es muy diferente, porque todos nos sentimos como familia, hay más comunicación entre el personal. En ese otro negocio donde yo estuve, trabajé poco tiempo, porque yo ahí siempre me sentía tensa, no sé si era por el tipo de personas, que son extranjeros, pero yo siempre me sentía presionada. (AF03, trabajadora del área de turismo e hija de socia de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

Aquí la diferencia es que me siento como en familia, mientras que en Costa Rica no, ahí tenía un buen salario, y aunque la familia era muy buena y todo, pero hay más presión de trabajo, porque en Costa Rica se trabaja bajo presión, aquí no, aquí uno trabaja tranquilo, se siente en familia. Me siento más tranquila acá, porque sé que aquí trabajo tantas horas y ya me voy a mi casa, sé que veo a mi familia sé que veo a mis hijos. El salario es grande allá, pero es duro, aquí el salario es bajo, pero compensa que uno está en familia, en casa y todo eso. (YT03, trabajadora del área de turismo e hija de socia de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

Para las socias de la Cooperativa vinculadas al turismo, ya de edad avanzada cuando se hicieron estas entrevistas, destacaban que gracias al empleo en el turismo sus hijas ya no tenían que hacer trabajos más pesados en el campo, lo cual valoraban muy positivamente.

Para nosotras las mujeres el trabajo en el campo es más duro, mientras que adentro es más favorable. Esta a sido la principal ganancia para nosotras las mujeres. (CL01, socia de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

Nosotras trabajábamos mucho en el campo, ese era el único negocio que había, el campo. Si era muy pesada la tarea nos fajábamos para tener la oportunidad de poder ganar. Hoy, con el turismo, la mujer trabaja aquí dentro, que unas lavando, otras cocinando, limpiando. Las mujeres hemos tenido beneficios porque ya no vamos al monte, si acaso cuando hay necesidad en la recolecta de café, pero son casos de emergencia. (AF01, socia de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

En el campo viene el sol, la lluvia, y uno sufre mucho, es muy duro y sufre, pero lo hace porque tiene la necesidad de ir al campo, pero aquí hay otra facilidad, mucho mejor. (CL03, socia de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

En términos personales, algunas de las trabajadoras más jóvenes, hijas de socios y socias de la Cooperativa, destacan que gracias a este tipo de trabajo y la interacción con otras personas de fuera de la comunidad les ha ayudado a ser más desenvueltas y a tener más seguridad.

Yo he cambiado mucho. Cuando iba al colegio era una persona que no tenía el valor de hablar a las demás personas, porque tenía mucha timidez; ahora no me da pena nada. He cambiado mucho como persona. Ya puedo decirle a la gente: ¡Bienvenido!, ¡pase adelante!, ¿qué desea? Y no me da nervio. Cuando empecé me daba mucha pena, peor cuando no entendía lo que me decían. Ahora si no me entienden con palabras les hago señas o dibujos. (YT01, hija de socia de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina y trabajadora en Finca Magdalena, comunicación personal)

Me gusta mucho interactuar con los clientes, principalmente cuando estoy hablando inglés con ellos. Hay clientes que les gusta conversar acerca de lo que ellos hacen y les gusta preguntarme acerca de lo que nosotros hacemos y les gusta que les cuente y eso. (NC03, trabajadora del área de turismo e hija de socio de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

Pero también argumentan que les ha permitido conocer a mujeres de otros lugares que, por ejemplo, han decidido retrasar la maternidad, y que esto les ha servido para tomar ejemplo de la posibilidad de tomar otras decisiones a las tradicionales en su comunidad con respecto a su ámbito personal.

Yo me di cuenta cuando empecé a trabajar, que veía que algunas turistas decían que tenían 26 años y no tenían hijos. Bueno, decía yo, aquí, las del pueblo, hay unas que tienen 15 años o 18 años, y ya tienen 2, 3 hijos. Entonces yo dije: ¿Por qué las turistas tienen 26 años y no tienen hijos y las de acá tienen 16 años y ya tienen hijos? Tener hijos es algo de pensarlo porque es algo difícil económicamente, es algo difícil porque si el niño se enferma, si el niño no tiene zapatos, si el niño no tiene camisa, ¿entonces? Y ahora hay muchas más maneras de prevenir que las mujeres no salgan embarazadas a temprana edad, pero si ellas quieren ya es otra cosa. Uno aprende y uno tiene que ver su futuro, que el futuro de uno sea bueno, sea estable. Yo platicaba con mis amigas y yo les decía: Mirá las turistas, ellas tienen sus hijos a los 30 años entonces por qué nosotras no podemos hacer lo mismo. Yo pienso tener un hijo entre los 26 y los 30, pero a veces también surge que cuando uno está evitando los hijos, no siempre funcionan, pues, que dicen que los métodos a veces fallan, entonces ya uno no puede hacer nada. Pero ese es mi pensar: tener un hijo hasta los 26 o 30 años. (NC03, trabajadora del área de turismo e hija de socio de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

En algunos casos, algunas de ellas explican que hay más igualdad en sus parejas, aunque tampoco creen que pueda generalizarse. Una de ellas, trabajadora de la cocina y el almacén, cuenta que su esposo, que es guía turístico en la Cooperativa, además de cultivar su parcela, colabora también en las tareas del hogar, aunque dice que no es lo habitual.

Él contribuye porque, por ejemplo, si yo estoy acá trabajando [en la Finca], entonces él está en la casa con las niñas, y si hay que cocinar o hacer otro tipo de cosas él lo hace. Pero pienso que es una excepción, porque acá en Nicaragua hay hombres machistas que piensan que solo las mujeres deben hacer las tareas de la casa. En el tiempo que estoy con él, los dos hemos aprendido de cada uno, porque nosotros platicamos y son uno de los temas de que ahí nomás cuando comenzamos a convivir teníamos que hablarlos para podernos entender, entonces los dos hemos llegado a un acuerdo y por eso los dos colaboramos con las tareas de la casa. (AF03, trabajadora del área de turismo e hija de socia de la Cooperativa Carlos Díaz Cajina, comunicación personal)

Los resultados en términos de transformación de las relaciones de género y de un mayor empoderamiento de las mujeres en esta Cooperativa parece más bien pobres. Las decisiones en el Consejo de Administración y otros órganos de gobernanza han quedado muy centralizadas en los hombres, claramente en mayoría. La percepción del turismo como un espacio laboral para sus hijas y esposas, ha lastrado las posibilidades de mayores cambios. El empleo turístico ha servido básicamente para mantener las estructuras familiares, y evitar que las mujeres salieran en mayor medida de la comunidad para buscar un empleo remunerado, de tal forma que se mantuviera la distribución de responsabilidades domésticas y de cuidados en manos de las mujeres. Algunos de los cambios más destacados para hacer frente a la discriminación por género son anteriores a la introducción del turismo. Más bien pareciera que el turismo ha servido como nicho de refugio para estas mujeres que en su juventud protagonizaron esas luchas. Los problemas de administración y gestión de la Cooperativa parece que han lastrado las potencialidades de la misma iniciativa para ampliar los procesos de transformación iniciados en la década de los ochenta. En cierta medida, ante los problemas acumulados en la gestión de las actividades agrícolas y la dificultad para hacer frente a la competencia de otras iniciativas turísticas, que progresivamente han reducido el peso de esta actividad, la solución encontrada parece situarse en un repliegue en la producción familiar y el mantenimiento de ciertas acciones colectivas estratégicas. En este contexto, la crisis política de Nicaragua desde abril de 2018, y la drástica caída del turismo internacional, sumado a su trayectoria, certifican que esta actividad difícilmente pueda tener un rol de transformación en las relaciones de género, más allá de experiencias particulares.

4.1.3. EcoPosada El Tisey (Nicaragua)

Descripción de la iniciativa

La EcoPosada El Tisey es una finca familiar ubicada a unos 25 kilómetros de Estelí, dentro del área protegida El Tisey-Estanzuela. Tiene una extensión de unas 56 hectáreas. En ella se combina la agricultura orgánica, la investigación y desarrollo de biotecnologías, la ganadería y la producción de flores, con la oferta de servicios turísticos, que durante los últimos años ha sido su principal fuente de ingresos. El lugar es frecuentado sobre todo por nicaragüenses, especialmente los fines de semana, cuando llegan muchas personas para almorzar y pasear por la finca, en la que se ha destinado casi la mitad de su extensión a la conservación del bosque, lo cual la hace especialmente atractiva para quienes la visitan. También atienden a numerosos grupos que aprovechan sus instalaciones para actividades de capacitación, especialmente en cuestiones de agricultura orgánica.

La finca pertenece a los nueve hermanos de la familia Cerrato Jirón, que heredaron de su padre a finales de los años 90. A su vez, éste había recibido de su padre la mitad de aquella finca y su esposa otra parte, a la que añadieron otra parte que compraron y así lograron juntar toda la extensión. En aquel momento la tierra estaba dedicada al cultivo de manzanilla, granos básicos, café, tomate y repollo. Anteriormente, durante la década de los 80, se introdujo en la zona el cultivo de la patata, que fue acompañado de una fuerte destrucción ambiental, a causa de la deforestación que se produjo para preparar

los terrenos y el uso de agroquímicos. Sin embargo, la extensión de las plagas sobre aquel cultivo bajó la producción y, al cabo de un tiempo, dejó de ser rentable, por lo que cesó su cultivo. Además, la finca estuvo varios años prácticamente abandonada, porque estaba ubicada en zona de guerra y era peligroso quedarse allá.

La situación política del país era grave. En los años 80 llegó un momento que aquí ya no se podía producir, porque era muy peligroso. O sea, en los primeros años de la Revolución, cuando todos vivimos en paz, sí había bastante producción, pero luego no podías venirte a dormir aquí tranquilamente, tenías que dejar los cultivos. Aquí hubo un combate, en el 84, exactamente en este lugar, y hubo que salir corriendo. Entonces, a partir de ahí pues ya era un poco temeroso, se venía no más, se levantaba un poco de fruta, lo que se podía y ya. Estuvo solo mucho tiempo. (NC02, co-propietaria de la Ecoposada El Tisey, comunicación personal)

Cuando heredaron de su padre la finca, la decisión de los hermanos Cerrato fue mantener su unidad y no dividirla en parcelas particulares para cada uno de ellos.

Cuando la recibimos no quisimos hacer parcelas y dividirla entre los herederos que estamos vivos. Hacerla en pedacitos significaba dañar el bosque y cambiar el uso del suelo. (NC02, co-propietaria de la Ecoposada El Tisey, comunicación personal)

Una de las características de la finca en ese momento era la dinámica de recuperación del entorno natural que se había estado viviendo durante los últimos años en aquel territorio. En 1992 la zona había sido declarada como Reserva Natural El Tisey-La Estanzuela y la finca, al quedar dentro de un área protegida, se vio obligada a cambiar sus prácticas productivas tradicionales. Así, se reforestaron áreas que se habían perdido a causa del cultivo de patatas. Otro factor que favoreció su recuperación ecológica fue que a mediados de los años 90 una institución la eligió para hacer prácticas de conservación de suelos y experimentar con diferentes tecnologías para agricultura orgánica.

La actividad turística la iniciaron en 2001, por iniciativa de una fundación encargada de la gestión de la reserva natural, que quería promover entre las personas que poblaban la zona otras fuentes de ingresos que fueran más amigables ambientalmente.

Eso fue inducido más que todo por la organización que co-manejaba la Reserva, FIDER, Fundación para el Desarrollo Rural. Ellos tenían un componente que la USAID había donado, creo que era de 20.000 dólares. Con ese componente, FIDER trataba de diversificar la reserva porque había que hacer cambios, para hacer otras actividades que no estuvieran destruyendo el medio ambiente, sembrando, contaminando, haciendo más huertas, entonces es que entra el componente de turismo. Ellos tenían esta plata, pero para préstamo, para crédito, entonces se nos propuso que trabajáramos, porque teníamos el atractivo que era el mirador, y así, medio rogaditos, que unos queríamos y

otros no, empezamos a trabajar. (NC02, co-propietaria de la Ecoposada El Tisey, comunicación personal)

Así, las primeras visitas fueron fundamentalmente de grupos que traían diferentes instituciones y ONG para realizar capacitaciones. Dos de los hermanos Cerrato explican que al principio empezaron con mucha incertidumbre y sin saber muy bien cómo iba a funcionar aquella nueva actividad, y que a medida que fue creciendo la demanda fueron adaptando sus infraestructuras.

Realmente nosotros no hemos hecho una planeación, sino que el turista te va guiando por dónde ir, cuáles son sus necesidades, y en base a eso se hace. Por ejemplo, ahorita estamos construyendo este auditorio porque hemos tenido que rechazar varias reservaciones y les hemos tenido que decir que no los podíamos atender. O hemos tenido que invertir en los senderos, porque la gente siente una incomodidad para bajar, para desplazarse, y eso te obliga a modificarlos. (NC02, co-propietaria de la Ecoposada El Tisey, comunicación personal)

Al principio no teníamos la certeza de que esto iba a ser una fuente de ingresos porque ni sabíamos muy bien qué era eso del turismo, ni podíamos identificar al turista, pensábamos que el turista era el «chele», el extranjero, no veíamos al turista local y nacional, ni conocíamos sus demandas o cómo atenderlos... Por eso empezamos con algo pequeño, una construcción sencilla de ladrillo y madera motoserrada que yo mismo hice. Según fuimos identificando las exigencias de las personas que nos visitaban y generando ingresos, empezamos a pensar en crear otro tipo de condiciones. Ha sido un proceso en el que las inversiones se han hecho poco a poco, porque no podemos meternos en una jarana cuando la demanda no te va a pagar eso. (DC02, co-propietario de la Ecoposada El Tisey, comunicación personal)

Con los años, además de alojamientos colectivos fueron construyendo también cabañas en las que podían ofrecer mayores comodidades. En total disponen de 45 camas distribuidas en dos salones comunitarios y 9 cabañas. Todas esas infraestructuras fueron realizadas con recursos propios o por medio de pequeños préstamos de microfinancieras, algún programa gubernamental y con las tarjetas de crédito, pero no recibieron donaciones, ni de la cooperación internacional ni del gobierno.

Nosotros sacamos a través de las tarjetas de crédito, entonces ella [se refiere a otra hermana] saca un préstamo y yo saco otro, y entonces con eso nosotros vamos invirtiendo. Y más lo que se va ahorrando, porque la inversión hay que irla pagando de lo que uno va haciendo. No nos endeudamos con bancos, así, de sacar un préstamo, que te piden los estados financieros, propiedades, eso no. Porque los bancos la mayor parte queda en seguro, abogado, comisiones, hipotecas, entonces no nos renta, no nos gusta cada año estar pagando 500, 600 dólares, por un préstamo. Solo tuvimos un financiamiento con un banco, que nos dio 15.000 dólares, y de esa mala experiencia venimos, y dije yo que no, que no volvíamos. Entonces, nos resulta más fácil con el extra

financiamiento. (LC03, co-propietaria de la Ecoposada El Tisey, comunicación personal)

Sin embargo, más que el alojamiento, la actividad que más visitantes les ha reportado ha sido el restaurante, especialmente en fines de semana, que pueden llegar a recibir a más de cien personas. De hecho, la mayoría de las personas que les visitan son nicaragüenses que vienen a visitar la finca, pasear por el bosque, ir al mirador y comer. Conocen la finca a través de otros contactos y por algunos medios de comunicación y la difusión realizada por algunas ONG nicaragüenses, y más recientemente por la promoción realizada en redes sociales. En menor cantidad llegan personas extranjeras, sobre todo jóvenes mochileros y, a través de alguna tour-operadora, gente mayor. Cabe mencionar también que reciben algunas personas en actividades de turismo científico, sobre todo interesadas por las tecnologías agrícolas.

La agricultura nos trae otro tipo de turista, y aunque no le saquemos ventaja en cuestiones de ventas del producto, pero sí en capacitaciones, en parcelas demostrativas. Entonces ese turista, que viene, se queda, y come aquí. (NC03, co-propietaria de la Ecoposada El Tisey, comunicación personal)

La afluencia de visitantes se estabilizó en torno a las 10.000 personas al año, mientras que alojadas podían variar entre las 1.200 y las 1.500. Sin embargo, a causa de la crisis política de abril de 2018, bajaron considerablemente las llegadas. A pesar de esta situación la finca continuó abierta y ha logrado mantener el negocio, y al cabo de unos meses volvían a tener una frecuentación cercana al 80% de lo que tenían el año anterior, a diferencia de lo que ha ocurrido en otras iniciativas de turismo comunitario en Nicaragua orientadas fundamentalmente hacia el turismo internacional, que en su mayoría tuvieron que cerrar total o parcialmente.

El trabajo en la finca fue organizado entre los diferentes miembros de la familia de acuerdo con sus habilidades e intereses, de igual forma que las principales decisiones son tomadas por todos ellos por consenso.

Salvador se dedica a la ganadería, Marco al bosque, Dimas a la agricultura, Vicente se encarga de todo lo que es construcción, fontanería y electricidad, Liliam, que estudió contabilidad, lleva la administración, Victoria ayuda en la cocina y yo me dedico al turismo. Somos nosotros, los hermanos, los que decidimos, y aquí nos matamos, aquí nos peleamos y aquí nos arreglamos. (NC02, co-propietaria de la Ecoposada El Tisey, comunicación personal)

Nos organizamos de acuerdo al trabajo que hay que hacer y tomando en cuenta las preferencias y habilidades de cada uno. Yo, por ejemplo, me dedico a la agricultura, pero cuando es necesario, dejo botado el arado y el machete y me vengo a atender a la gente. (DC02, co-propietario de la Ecoposada El Tisey, comunicación personal)

Antes de la crisis de 2018, la Ecoposada era atendida por seis miembros de la familia y entre cuatro y seis personas que eran contratadas de forma permanente para el servicio

en el restaurante, cocina, limpieza y tareas en el campo, y en temporada alta podía aumentar la contratación de otras personas de forma temporal. Básicamente eran otros miembros de la familia o vecinos de la comunidad. Los salarios tenían como referencia lo regulado por ley, en torno a los 100 córdobas diarios, a lo que añadían los tres tiempos de comida y el alojamiento, porque en su mayoría se quedaban en la misma finca, más algunas prestaciones, como vacaciones, séptimo día o aguinaldo, aunque no tienen seguro.

Esta fuerte presencia de visitantes en el restaurante ha estimulado la producción agrícola en la finca, en especial de maíz, café, hortalizas y frutas (como naranjas, limones, naranja agria y banano).

Con el maíz sembramos variedades criollas para cosechar un producto de calidad, con el que hacemos rosquillas y cosa de horno. Solo en las rosquillas ocupamos unos 20 quintales al año, pero si incluimos el gasto en las tortillas, en atol y elotes, el consumo total en el negocio puede llegar a unos 55 quintales...aunque todavía no todo lo que se produce no se consume en la finca. (DC02, co-propietario de la Eco Posada El Tisey, comunicación personal)

Además, la venta directa de la producción también se ha visto favorecida por esta presencia de visitantes. Así, en la misma finca venden productos de huerto: zanahoria, remolacha, brócoli, lechugas, cilantros, perejil, cebollines, calabacín. Igualmente se vende leche, cuajada, flores, plantas ornamentales, orquídeas. Y el café es comercializado con su propia marca, Café Tisey.

Esta demanda de alimentos, ha estimulado también el abastecimiento local. Una de las productoras de la comunidad explica así su relación con la finca:

Yo le vendo diario a la Eco Posada de 10 a 15 libras de cuajada y a veces huevos. Antes, cada 8 días, tenía que mandar esta producción a Estelí en el bus. Ahora la vendo aquí mismo y me ahorro ese pasaje. (BC01, productora, comunicación personal)

Una de las particularidades de la familia que ha desarrollado la Eco Posada El Tisey es el elevado nivel académico y cultural de varios de sus miembros. Algunas de ellas estudiaron en la universidad y se desempeñaron como profesionales antes de poner en marcha el negocio turístico. Y de hecho no se instalaron en la finca hasta iniciar esta nueva actividad. Otro de los hermanos se ha convertido en un experto en la investigación de tecnologías vinculadas a la agricultura orgánica, de tal modo que ha colaborado con diferentes universidades en su desarrollo. Además, desde finales de los años setenta participó en el Movimiento de Expresión Campesina Artística y Teatral (MECATE) (Galich, 2011), con quien llegó a desarrollar una obra de teatro para concientización campesina sobre los riesgos y oportunidades del turismo, *Pedro, Juanita y el hotel de Mr. Hai*, producida en formato audiovisual por Fundación Luciérnaga en 2007.

Al ser preguntados si se consideran una iniciativa de turismo comunitario, algo que se les cuestionó en algún momento cuando se integraron en la Red Nicaragüense de Turismo Rural Comunitario (RENITURAL) en el año 2006, afirman que sí, y defienden las estructuras familiares como base de articulación de las comunidades rurales en Nicaragua, y que en su caso se basan en una suma de familias distintas constituidas en cooperativa e insertadas en una comunidad con la cual se muestran comprometidos de forma activa.

La estructura familiar es mejor, porque es la que trabaja por un interés propio, y en el caso de las cooperativas o asociaciones uno no se siente como dueño, y para que esto pueda desarrollarse es a través de sentirte dueño, si no, no funciona. Es desde la familia donde puede haber un mayor compromiso y desarrollo. Y estamos insertados en una comunidad no solo porque somos pobladores de una comunidad, sino porque también somos activistas de la comunidad. Participamos siempre en las diferentes actividades que se realizan para el desarrollo de la misma. Además, nosotros compramos lo que se produce en la comunidad. Y la comunidad ya no tiene que pagar pasaje para ir a venderlo más barato, es parte también del compromiso que nosotros tenemos aquí. (DC02, co-propietario de la EcoPosada El Tisey, comunicación personal)

Implicaciones para las mujeres

La puesta en marcha del negocio turístico facilitó que las hermanas de la familia regresaran a la finca y dejaran sus otras ocupaciones profesionales. De algún modo, fue un aliciente para volver a insertarse en la ruralidad, después de años de estudiar y desarrollarse profesionalmente en ambientes urbanos.

Antes de la experiencia turística, apenas habían quedado cuatro varones en la propiedad, dedicados a producir de forma individual granos básicos, hortalizas y el ganado. Las mujeres no estábamos aquí, cada una trabajaba por su cuenta. A la finca solo llegábamos si había que sembrar o cosechar café. Pero cuando empezó la experiencia del turismo, tres hermanas volvimos a la propiedad y las mujeres nos hemos involucrado más que los varones. Yo, por ejemplo, volví de la ciudad a la finca y ahora soy la presidenta de la cooperativa familiar. (NC02, co-propietaria de la EcoPosada El Tisey, comunicación personal)

En su caso, no fue la introducción del turismo lo que pudo facilitar un cambio, si no que su empoderamiento como mujeres independientes y profesionales hizo que vieran en el turismo una oportunidad para mejorar sus condiciones de vida, prosperar, tener un negocio propio y construir comunidad a partir de la articulación con sus hermanos. En este caso, además, el turismo se ha convertido en la principal fuente de ingresos de la iniciativa, y en ella las mujeres tienen un peso decisivo.

Hoy las mujeres somos las que administramos y las que proponemos en qué invertir, aunque siempre hay una comunicación con los demás hermanos para decidir qué se hace y qué no se hace. Además, gestionamos, representamos,

hemos tenido la oportunidad de participar en capacitaciones, en redes y en coordinaciones nacionales e internacionales; y cómo no, también cocinamos y atendemos las mesas; pero estos trabajos son compartidos con los varones. En realidad, todos hemos cambiado. (NC02, co-propietaria de la EcoPosada El Tisey, comunicación personal)

Aquí las que tomamos decisiones somos las mujeres, Nohelia y yo. Y hemos cambiado, porque ya no le trabajamos a otro. Nos dedicamos a trabajar aquí, de aquí comemos, de aquí nos vestimos, de aquí nos calzamos. (LC03, co-propietaria de la EcoPosada El Tisey, comunicación personal)

Este retorno a las zonas rurales lo ven como parte de un proceso de mejora de las condiciones en la zona que lo habría facilitado.

Ahora vivir en el campo no se puede comparar a como era unos 30 años atrás, que nadie quería vivir aquí. Ahora la gente está buscando el campo. Aquí ahora mucha gente vive aquí como en la ciudad, tienen su energía eléctrica, sus medios para comunicarse, cobertura hay por todos lados. Aquí la gente tiene cable, la mayoría de la gente tiene su cable, tienen todo lo que tienen en una ciudad, su alumbrado público. (NC03, co-propietaria de la EcoPosada El Tisey, comunicación personal)

El turismo tiene también el aliciente que les permite conocer y mantenerse en comunicación con otras personas,

Aquí uno tiene más relaciones con la gente, conoce más gente, hay como una mentalidad más abierta hacia afuera. (NC02, co-propietaria de la EcoPosada El Tisey, comunicación personal)

Lejos de ser una experiencia aislada, consideran que el desarrollo turístico en la zona ha facilitado que muchas mujeres asumieran un rol protagonista en estos nuevos negocios y que se hayan empoderado desde un mayor compromiso y responsabilidad con una actividad que les ha dado más autonomía.

La vida aquí ha mejorado bastante, porque te genera [el turismo]. Nosotros aquí en la ruta, la ruta le decimos a la calle principal, hay mucha gente que se está dedicando a hacer productos para vender, hay como una tendencia a dedicarse al turismo, y la mayoría son mujeres, que están haciendo rosquillas, porque saben que el domingo se mueve el turismo. Las mujeres son las que prácticamente llevan la economía de su casa. Realmente, aquí, quien decide es una mujer, sobre lo que hace y sobre lo que se va a invertir. (NC03, co-propietaria de la EcoPosada El Tisey, comunicación personal)

Esta dinámica de asumir mayores responsabilidades no se limita al negocio familiar, también se ha extendido en otros ámbitos de coordinación de la comunidad o de carácter partidario.

Uno tiene cargos políticos en la comunidad también y eso te obliga a dedicarle más tiempo. Además, yo soy secretaria adjunta del Frente, y también tenés que darle tiempo, porque tenés que estar en reuniones. (NC02, co-propietaria de la Ecoposada El Tisey, comunicación personal)

4.1.4. UCA Mirafior (Nicaragua)

Descripción de la iniciativa

La Unión de Cooperativas de Mirafior se fundó en 1990 por iniciativa de quince cooperativas agropecuarias, ubicadas en su mayoría en Estelí, en la Reserva Natural de Mirafior-Moropotente, con una extensión total de 206 Km² y distintos ecosistemas. Estas cooperativas se dedicaban básicamente a la producción y comercialización de café, leche, horticultura y setas, y para algunas familias de estas cooperativas, con una oferta en sus propias casas, el turismo se convirtió desde finales de la década de los noventa en una fuente de ingresos más. Para su impulso y coordinación la UCA Mirafior habilitó una serie de estructuras organizativas específicas. Los turistas que llegaban eran mayoritariamente de origen extranjero, especialmente jóvenes “mochileros”.

La introducción del turismo fue visto para algunas familias como una opción para ampliar y diversificar sus ingresos, además de las actividades agropecuarias tradicionales. Así lo explicaban dos personas de la comunidad de El Cebollal, que durante años fueron las iniciativas que mayor número de turistas recibieron:

Yo me había metido a cultivar orgánico, pero tenía muchas dificultades por la falta de certificación y fracasé. Entonces, poco a poco, me fui metiendo al ecoturismo. Un amigo de mi hijo era de los Cuerpos de Paz y él me animó a hacer algo así, porque conocía de mi cocina. (CP02, socia de cooperativa vinculada a la UCA Mirafior, comunicación personal)

La idea del turismo vino a través de la organización. Como estamos en un área protegida, teníamos que sacarle algo más a la zona, porque ya no se podía cultivar papas, por los químicos. (JAR01, socio de cooperativa vinculada a la UCA Mirafior, comunicación personal)

En la zona contaban con una larga experiencia en la atención a brigadistas y cooperantes, tanto nacionales como extranjeros, que llegaron durante la Campaña Nacional de Alfabetización, en brigadas de solidaridad o en trabajos de acompañamiento desde la cooperación internacional.

Para mí no fue difícil porque tengo 26 años de trabajar con *cheles*²⁶. Antes de la Revolución yo tenía un cuarto clandestino y luego alojamos a alfabetizadores y a cooperantes internacionales. Ahí vas conociendo las costumbres de la gente de otros países. Las brigadas nos dejaron el recuerdo de cómo tratar a los

²⁶ Chele es la forma popular de denominar en Nicaragua a personas de tez blanca, que mayoritariamente son de origen extranjero. El término puede ser empleado también para referirse a personas nicaragüenses, pero habitualmente se usa como sinónimo de persona extranjera.

cheles, qué les gusta y qué no. Nosotros tenemos otra cultura. Por ejemplo, no hay que preguntarles cuántos años tienen, no les gusta el ruido, etcétera. Las brigadas fueron una gran experiencia. (CP02, socia de cooperativa vinculada a la UCA Miraflores, comunicación personal)

En todo este proceso de aprendizaje tuvo también una especial influencia la presencia de gran cantidad de profesores de inglés norteamericanos vinculados al Centro de Educación Mundial, una ONG con sede en Managua, quienes se quedaban durante meses en las comunidades. El dinero que obtenían por la alimentación y hospedaje, más sus consejos, sirvieron de incentivo para que algunas familias se animaran a adentrarse en la puesta en marcha de alojamientos turísticos. También fueron importantes las visitas de otras cooperativas que venían a conocer la experiencia de la UCA Miraflores en cuestiones relacionadas con la producción agropecuaria.

A partir de 1997, o incluso antes, llegaron muchas visitas de organismos para ver la experiencia de producción orgánica, el cultivo de café, de hortalizas, la forma de manejar los recursos naturales. Al final vimos que esto tenía mucho costo, porque teníamos que poner transporte, técnicos, comida, alojamiento, etcétera. Llegó un momento en que la UCA no tenía tanto dinero para eso, entonces se decidió que se podía recibir gente, pero que ellos tenían que pagar su comida y aportar algo a la gente que los iba a atender. A partir de ahí vimos que hacía falta un cuarto, una cama... De ahí la idea de acondicionar algunas casas, para que los visitantes pudieran compartir con las familias (FM01, personal técnico de la UCA Miraflores, comunicación personal)

A partir de ahí empezaron a llegar cada vez más visitantes con perfiles distintos a los que habían recibido hasta el momento, así como con otras necesidades y demandas. Las inversiones que hicieron las familias para mejorar sus casas o cabañas fueron inicialmente pequeñas y, a medida que el negocio iba funcionando, fueron progresando.

Se tuvo la idea de que el productor acondicionara su casa para alojar a uno o varios turistas, para que la familia tuviera un ingreso más al vender un servicio de alimentación o alquilar un cuarto, y a medida que el turismo fue creciendo, algunas familias decidieron invertir y mejorar las condiciones de alojamiento, hasta el punto que hoy tenemos productores que han construido cabañas con capacidad de alojar hasta quince o veinte personas. (MS01, directivo de la UCA Miraflores, comunicación personal)

Empecé con mi cuarto y otro que tenía; tuve que pasar a dormir a la cocina. De lo que salió al principio de rentar los cuartos, fui avanzando. Pero al principio no tenía ni sábanas. Pienso que el turismo comunitario va así, invirtiendo de poquito en poquito; no tenés una cantidad de dinero para invertir, si no que con lo poco que vas recogiendo, vas mejorando. También con la experiencia, vas viendo lo que necesitás. La misma gente te va mostrando cómo le gustaría, qué quisiera, por eso una va poco a poco. (CP02, socia de cooperativa vinculada a la UCA Miraflores, comunicación personal)

Así, el modelo turístico de la UCA Mirafior se estructuró en torno a **una oferta de carácter familiar en el que la convivencia cotidiana tenía un fuerte peso**, y eso también parecía atraer más a una clientela extranjera que nacional.

Les gusta hacer tour de aves, de orquídeas, cabalgatas, y también caminatas a senderos, a lugares de vistas, miradores, y también incorporarse en el quehacer de la familia, bastante, bastante, por ejemplo, hacer las tortas de banano, de coco, hacer las tortillas muy de mañana, el café, tostar el café. Los nicaragüenses son muy poco para incorporarse en la vida cotidiana, lo más que a ellos les gusta es montar a caballo, y caminar poco. El extranjero se queda de uno a tres días y el nacional se queda uno, no les gusta quedarse mucho, por el frío. (EB04, propietaria de alojamiento turístico vinculado a la UCA Mirafior, comunicación personal)

La mayoría quiere ir a caminar, ir al mirador, a los senderos, a la cascada, al río, montar a caballo, otros observar aves, muy de mañana, ver algún cultivo de café, otros quieren descansar, pero la mayoría siempre quieren conocer la comunidad. Algunos turistas quieren aprender a hacer cuajada, otros quieren aprender como se hacen las tortillas, otros turistas quieren aprender a echar tortillas, sacar la leche de las vacas. (DI02, propietaria de alojamiento turístico vinculado a la UCA Mirafior, comunicación personal)

En 2002 la UCA Mirafior estructuró mejor su oferta de turismo: organizó un sistema de guías propios, creó una Oficina de Información en la ciudad de Estelí y contrató a una persona para que coordinara el Programa de Turismo. A partir de ahí se consolidaron dieciséis establecimientos familiares que ofrecían servicios de alojamiento en habitaciones dentro de sus casas o en cabañas aparte, distribuidos por las tres grandes zonas de la Reserva. Su oferta turística combinaba la posibilidad de convivir con las familias campesinas acompañándolas en sus actividades cotidianas, con la realización de excursiones guiadas, tours por los cultivos de café y su catación, cabalgatas o el visionado de aves.

En la comunidad de Sontule, un grupo de mujeres decidieron organizarse colectivamente y crearon la Cooperativa Nuevo Amanecer, asociada a la UCA Mirafior, dedicada también a los servicios turísticos. Los maridos de la mayor parte de las mujeres que fundaron esa iniciativa eran miembros de otras dos cooperativas dedicada al café, asociadas también a la UCA. Según cuentan ellas no podía entrar en esas cooperativas porque no tenían tierras, que eran propiedad de sus esposos o no estaban casadas, y por eso decidieron crear su propia organización para poder acceder a algún tipo de ayuda, y posteriormente les sirvió para gestionar la actividad turística que empezó a llegar a su comunidad.

Iniciamos en 1996 como un grupo de dieciocho mujeres. La idea de organizarnos surgió porque había dos cooperativas de varones y ellos tenían su financiamiento a través del cultivo de café. Nosotras no podíamos entrar a esas cooperativas, y queríamos formar un grupo aparte. Éramos mujeres sin tierra, porque los dueños eran los varones, y por eso queríamos entrar a la UCA

Miraflores, para obtener pequeños financiamientos. Ya en ese mismo año quedamos inscritas como cooperativa de 28 mujeres²⁷. Hay mujeres solas, madres solteras. (IF02, socia de la Cooperativa Nuevo Amanecer, comunicación personal)

Trabajamos con el ecoturismo, un poco de café y huertos familiares. Los requisitos para que se integren nuevas mujeres es que reciban las 40 horas de capacitación, ser mayores de edad y disponibilidad para trabajar en grupo. (MSV02, socia de la Cooperativa Nuevo Amanecer, comunicación personal)

Una de las particularidades de esta iniciativa, a diferencia de las otras familias, que se vinculaban directamente con la UCA Miraflores a través de su Comisión de Turismo, es que en este caso, al organizarse de este modo, pudieron integrar en la actividad a mujeres cuyas casas no estaban en buenas condiciones para poder alojar a turistas.

La diferencia con otras cooperativas, es que nosotras hemos buscado la manera de beneficiar con la visita de los turistas a todas las integrantes de la Cooperativa y si es posible a toda la comunidad. Aquí todas las mujeres participan en la atención a los turistas, pero como no todas tenemos condiciones para tenerlos en nuestras casas, las que no pueden alojar se van a las casas de las otras y cocinan y ayudan a atender a los turistas. Al final todas se reparten por igual los beneficios. (IF02, socia de la Cooperativa Nuevo Amanecer, comunicación personal)

Al principio los estudiantes del Centro de Educación Mundial venían a pocas casas porque no teníamos condiciones en la mayoría de nuestras casas. Pero poco a poco hemos ido mejorando nuestras casas. No todas tenemos las mismas condiciones, pero las que las tenemos ayudamos a las que no; ellas cuidan en nuestras casas y así trabajamos juntas, y los ingresos los repartimos entre todas por igual. (MSV02, socia de la Cooperativa Nuevo Amanecer, comunicación personal)

Este mecanismo funcionó durante un tiempo, y gracias a los ingresos del turismo progresivamente fueron más las casas en las que pudieron alojarse los turistas. Esta limitación además era un problema porque fundamentalmente recibían grupos grandes de estudiantes de Estados Unidos, que llegaban a través de una ONG.

El año pasado tuvimos cuatro grupos, de unas veinte personas cada uno. Los estudiantes se alojan solamente en las casas que tienen buenas condiciones, que por el momento son sólo 12. (MSV02, socia de la Cooperativa Nuevo Amanecer, comunicación personal)

En términos organizativos, la UCA Miraflores ha contado en diversos momentos de su historia con personas voluntarias procedentes de otros países que les han ayudado a estructurar su oferta y diversos procedimientos de gestión. Aunque su contribución ha

²⁷ Posteriormente su número disminuyó porque varias emigraron fuera de la comunidad en búsqueda de mejores oportunidades.

sido muy relevante, en algunos casos esta fuerte presencia y protagonismo de personas externas ha comportado también tensiones y algunos conflictos.

La creación de una Oficina de Turismo de la UCA en Estelí, dada la enorme extensión en la que estaban ubicadas las distintas familias que ofrecían turismo, fue una de las estrategias clave para organizar su oferta y distribuir a los visitantes.

Cuando llegan los turistas a la Oficina empezamos con una descripción general de la Reserva Mirafior. Tenemos un mapa de toda la Reserva, donde pueden ver sus diferentes zonas y en el que hemos ubicado las casas de familia y las cabañas. Les contamos qué pueden ver en cada lugar y los recorridos que tenemos, para que ellos decidan qué lugar visitar y lo que quieren hacer. Unos quieren intercambiar experiencias y prefieren alojarse en la casa de una familia; otros quieren conocer el café, hacer excursiones... Desde la Oficina se intenta equilibrar un poco la distribución de los turistas entre distintos alojamientos. Pero no es fácil, porque no todos tienen las mismas condiciones, ni están ubicados en la misma zona; otro problema es que a veces llegan turistas que quieren ir a un lugar que les recomendaron. Lo mismo hacemos con los guías: tratamos de organizar el trabajo de forma rotativa. La recepción de los turistas en la Oficina también sirve para explicarles de entrada qué se puede hacer y qué no dentro de la Reserva. La preocupación por el cuidado del medio ambiente ha sido constante desde la creación de la UCA, cuando se implicó activamente para que Mirafior fuera declarada Reserva Natural. (...) La UCA no dispone de servicio de transporte. Lo que hace es orientarles para que puedan tomar el bus y explicarles dónde se tienen que bajar. (AR01, técnico de la Oficina de Turismo de la UCA Mirafior, comunicación personal)

A través de la Oficina de Turismo también se organizaban los cobros a los turistas, aunque si los turistas llegaban directamente a las iniciativas, eran ellas las que después tenían que entregar el 20% de comisión de cada venta para aportar al funcionamiento de esta estructura. En el caso de las personas que hacían de guías la comisión a entregar era del 25%.

Una vez que los turistas deciden qué van a hacer, se les cobra y se les entrega un recibo que deben entregar en el alojamiento al que se dirigen. El Coordinador del Programa se encarga de pagar a los alojadores y a los guías. La UCA se queda un 20% para cubrir los gastos de funcionamiento del Programa. Cuando los turistas llegan directamente a los alojamientos, los alojadores son los que pagan lo que le corresponde a la UCA. Los guías y los que alquilan caballos también aportan un 25% de lo que reciben. (AR01, técnico de la Oficina de Turismo de la UCA Mirafior, comunicación personal)

Otra de las iniciativas que puso en marcha la UCA Mirafior fue la creación de una Comisión de Turismo, integrada por cinco personas, elegidas entre quienes prestan servicios turísticos (alojamiento y guiado). Una vez elegidos eran reconocidos por el Consejo de Administración de la UCA como responsables del funcionamiento de esta actividad. La Comisión tenía como función evaluar y tomar decisiones sobre cualquier

medida que afecte al Programa de Turismo, aunque determinadas decisiones siempre debían ser aprobadas por el Consejo de Administración de la UCA.

Durante años, una de las principales ocupaciones de la Comisión de Turismo fue la de velar por la calidad del servicio, tomando en cuenta que la mayoría de iniciativas habían empezado desde hacía poco tiempo, y que la mala imagen de una podía afectar al resto. Para ello creó un sistema de evaluación permanente de los alojamientos:

Cada mes hago un recorrido por todos los alojamientos. Llego de improviso, porque los turistas pueden llegar en cualquier momento y hay que estar preparado. Reviso sobretodo las camas, los baños, las duchas, la cocina. También reviso el buzón de sugerencias que tenemos en todos los alojamientos. Si hay turistas hablo con ellos y les pregunto cómo se han sentido, cómo es la atención. Después de cada supervisión hago un informe que va a la Comisión y al Consejo de Administración. Después que la Comisión lo revisa, si hay problemas, se manda una notificación a quién corresponda para que los arregle. Si no los resuelve, tenemos que aplicar una sanción. (AR01, técnico de la Oficina de Turismo de la UCA Mirafior, comunicación personal)

Sin embargo, uno de los problemas que no llegó a resolverse y que fue fuente de conflicto en algunas ocasiones fue la distribución desigual de visitantes, tanto entre zonas como entre familias, así como también entre guías. Igualmente, la gestión de los recursos obtenidos del turismo por parte de las personas que se encargaban de la Comisión como del mismo Consejo de Administración de la UCA, ha provocado diversas situaciones de tensión e incluso enfados y malestar.

En sentido contrario por su impacto positivo, son numerosos los testimonios que aseguran que el turismo ha impulsado otras actividades y servicios relacionados con la atención a los turistas, además del alojamiento. Durante años creció la oferta de guiado, cada vez más especializado en múltiples aspectos, como aves, orquídeas o café. La economía local también se vio dinamizada por el alquiler de caballos o el uso del transporte público. Igualmente hubo un estímulo de la diversificación agrícola y el incremento de la demanda, tanto en fincas que atendían a turistas como en otras. Hubo algunos productos (como remolacha, zanahoria, pipián o chayote) que, aún siendo tradicionales en la zona, fueron potenciados, y otros que fueron introducidos en ese momento (como brócoli, coliflor o rábano) para poder ofrecer platos más variados. Esto supuso un importante cambio en el manejo de muchas fincas, que antes se dedicaban a cultivar granos básicos en mayor escala.

Hemos introducido el cultivo de plantas frutales y musáceas (diferentes especies de bananos) que les gustan a los turistas y que utilizamos para la elaboración de jugos. Lo mismo ha ocurrido con el cultivo de plantas para infusiones (zacate de limón, valeriana, ajeno, naranja agria). Con el incremento de la demanda en las propias comunidades ha aumentado la transformación de productos alimentarios, como mermeladas con diversas frutas de la zona, yogurt, queso amarillo, quesillo, queso de crema, queso de hierbas, vinagre,

jamón de cerdo, salsas de tomate... (AR01, técnico de la Oficina de Turismo de la UCA Mirafior, comunicación personal)

Además, en momentos en los que el turismo aumentó significativamente, también creció la demanda de productos alimentarios en la zona.

En la comunidad compramos huevos, leche y queso cuando no hay en la casa, o cuando las vacas no están dando leche. También se compran algunos cultivos que se producen en la comunidad, aunque también compramos en otras comunidades, como El Cebollal o La Perla, donde el clima es mejor para el cultivo de repollo y papa. En las pulperías también compramos los productos de limpieza (papel higiénico, jabón), el arroz y el aceite; también se benefician las demás personas de la comunidad. (AR01, técnico de la Oficina de Turismo de la UCA Mirafior, comunicación personal)

No tengo capacidad suficiente para producirlo todo en mi huerto, entonces compro o cambio con mis vecinos. Por ejemplo: elotes, chayotes, huevos (compro unos cien huevos semanales), pollo, leche, cuajada. Para intercambiar doy bananos, presto bueyes o ayudo a la gente con bananos, azúcar, arroz o aceite, a cambio de trabajos de limpieza. (CP02, socia de cooperativa vinculada a la UCA Mirafior, comunicación personal)

Otros productos, como papel higiénico, productos de limpieza, aceite o arroz, son adquiridos en comercios locales o en Estelí, la ciudad más cercana.

Otro aspecto positivo que ha sido destacado de la introducción del turismo, es que la mayoría de familias han dedicado una parte de los ingresos, además de reinvertirlo en la propia actividad, en cuestiones como la salud, la educación o su misma vivienda.

Todo lo que gano lo reinvierto en turismo. El turismo no siempre está bueno, entonces guardo un margen para los meses malos. Las ganancias del café las manejo a parte. Mi calidad de vida ha mejorado. Antes no tenía donde dormir; ahora tengo mi cuarto; y las muchachas pueden tener su uniforme, sus botas, su medicina. Sin turismo no hubiera podido hacerlo. (CP02, socia de cooperativa vinculada a la UCA Mirafior, comunicación personal)

Hemos mejorado el nivel de vida de nuestros hijos, se ha diversificado la alimentación de la familia, hay mejores aportaciones a la cooperativa y a la UCA, porque es necesario mantener la organización, y ahorita, con un fondo de becas, tenemos ocho estudiantes en la universidad y cuatro que ya salieron. Ahora en la comunidad hay ingenieros, agrónomos y veterinarios. (IF02, socia de la Cooperativa Nuevo Amanecer, comunicación personal)

Con el poquito de ingreso que nos dejaba el turismo, yo mandaba a estudiar a mi hija. Gracias al turismo y a una beca de la cooperativa ella sacó su carrera. Y todos mis hijos han estudiado por medio del turismo, porque con el ingresito que dejaba, nosotros los apoyábamos a ellos para viajar, porque tiene que

pagarse bus de aquí y pagarles los alimentos allá. (RT04, socia Cooperativa Nuevo Amanecer, comunicación personal)

También aprende uno a alimentarse diferente, a no usar muchas cosas, condimentos o a usarlos más naturales, que no los tenemos que andar comprando por ahí, y comemos más sano. En mi caso, a mí me ha enseñado mucho lo del turismo. Hasta como alimentarse uno, porque de estas personas a veces uno va aprendiendo muchas cosas, poco a poco. Aquí en Nicaragua nosotros estamos acostumbrados a comer frijoles y arroz, frijoles y arroz, y desconocemos que tenemos las cosas ahí, y no sabemos cómo preparar unas chayitas, unos pipianes, una papa, muchas cosas, a innovar. En transcurso de este tiempo he aprendido a alimentarme diferente, y a vivir diferente. (DIO2, propietaria de alojamiento turístico vinculado a la UCA Mirafior, comunicación personal)

En los últimos años, antes de la crisis política de 2018, la llegada de turistas empezó a reducirse significativamente. Si en los buenos momentos la UCA Mirafior había gestionado la llegada de entorno a los dos mil turistas al año, el incremento de la competencia y el decaimiento de la acción de promoción y comercialización de la Comisión de Turismo y su equipo técnico, que en parte reflejaban también tensiones internas, redujeron las llegadas. En algunas iniciativas prácticamente no llegaban turistas en los últimos años, y después de la crisis política de abril de 2018, la caída fue drástica. Esto ha provocado también algunas reflexiones sobre el tipo de turismo por el que habían apostado tradicionalmente, muy centrado en una clientela extranjera, y por la comparación de cómo ha ido en otras iniciativas ahora valoran más el turismo nacional.

A fin también el pasar una crisis que ha sido tan lastimosa haberla tenido, pero también nos ha dado una lección, en el caso de nosotros Mirafior, la atención de nosotros ha estado más enfocado en extranjeros, en relación al Tisey, ellos están más con nacionales, hablábamos hace tres días con el muchacho del Tisey de la familia del Tisey, ellos no han tenido baja en el turismo, se han mantenido llenos, entonces que pasa, nosotros nos enfocamos en el extranjero donde deberíamos de habernos enfocado también en el nacional. (EB04, propietaria de alojamiento turístico vinculado a la UCA Mirafior, comunicación personal)

Implicaciones para las mujeres

Una de las valoraciones más comunes entre las mujeres que participan en las iniciativas turísticas de la UCA Mirafior es que gracias a esta nueva actividad han cambiado sus dinámicas cotidianas, y que ahora no solo se dedican a las tareas domésticas y de cuidados, si no que salen más de sus casas y, afirman, se pueden desarrollar más.

La mujer en Mirafior estaba solo de ama de casa, no salía, solo hacerle la comida al marido y cuidar a los niños. Ahora no, ahora ella sabe que tiene sus derechos también, de hablar con las personas, de desarrollarse como persona,

como ser humano. Ella antes solo sabía que tenía que hacer el almuerzo para el marido, el desayuno y la cena, no sabía que ella podía como salir de esa rutina. Entonces sí ha ayudado bastante. (YT04, nuera de propietaria de alojamiento turístico vinculado a la UCA Miraflores, comunicación personal)

Yo siento que ha sido muy bueno en la vida de las mujeres. La mujer ha salido como de la cueva hacia afuera, brinda y también percibe, para mí ha sido muy importante. Ahora no solo estamos enmarcadas en el quehacer tradicional de nosotras, sino que hemos salido a capacitarnos, a ver nuevas culturas, a relacionarnos, a intercambiar, que si hemos tenido un turista de los EEUU ya nos cuenta como es su cultura, y nosotros también. (EB04, propietaria de alojamiento turístico vinculado a la UCA Miraflores, comunicación personal)

En mi familia hay democracia. Lo que hacemos nosotros es organizarnos en cuanto al trabajo, quien cuida, cuando cuida, quien va a salir, esa parte controlarla, pero de que el esposo va a estar ahí que por qué vas a ir ahí, ese impedimento, eso no. Aquí las mujeres y los hombres mandamos. (EB04, propietaria de alojamiento turístico vinculado a la UCA Miraflores, comunicación personal)

La introducción del turismo ha supuesto que la carga de trabajo de las mujeres se ha incrementado, según reconocen ellas mismas, pero al mismo tiempo resaltan que ha aumentado también su autonomía y su capacidad de decisión, por lo que mayoritariamente valoran positivamente esta experiencia.

Con el turismo trabajamos bastante, pero nos ayuda. Me gusta conversar con los estudiantes. Poco a poco adquirimos nuevos conocimientos y nos enriquecemos. (MSV02, socia de la Cooperativa Nuevo Amanecer, comunicación personal)

Yo pienso que la situación de la mujer ha mejorado. He podido observar a todas las que estamos haciendo este tipo de actividad y creo que sí que hemos mejorado. Es bastante dedicación, pero hemos mejorado. Es bastante sacrificio, porque hay que estar trabajando muy duro cuando hay gente. Hay que dedicar tiempo, hay que tener paciencia, aprender a ser un poco responsable. Uno tiene que dedicarle mucho tiempo y trabajar duro. Para mí es bastante difícil y tengo que estar haciendo muchas actividades a la misma vez. Pero pienso que sí, vale la pena, porque a la par que uno trabaja, mejora. He podido observar en el resto de las mujeres que están haciendo esto y hemos mejorado. Las miro diferentes. Y yo también me miro diferente. Ahora tengo más acceso a tener mis cosas. Puedo comprar más cosas. Se me hace más fácil, ahora tengo los recursos. (DIO2, propietaria de alojamiento turístico vinculado a la UCA Miraflores, comunicación personal)

También destacan que gracias a este nuevo tipo de actividad han perdido timidez y se sienten más seguras.

Cuando vienen los grupos es que todas las mujeres nos reunimos. Hay mujeres que somos bastante tímidas para hablar. Y con cada grupo que va viniendo, como que cada día nosotras perdemos el temor a hablar. (MSV02, socia de la Cooperativa Nuevo Amanecer, comunicación personal)

En aquellos tiempos, que un turista viniera y me hiciera preguntas a mí me daba nervios contestarle. Cuando venía un turista yo lo que hacía era agarrar para adentro, en vez de salir a recibirlo, me iba a para adentro. Eso ha mejorado, porque uno va perdiendo el miedo. (RT04, socia Cooperativa Nuevo Amanecer, comunicación personal)

La relación de las mujeres de las distintas iniciativas de la UCA con las turistas también parece haber contribuido a que pudieran conocer y valorar otras formas de entender su desarrollo personal y profesional o la maternidad, entre otros aspectos. La convivencia en el ámbito familiar ha facilitado también este tipo de conversaciones, que requieren un mayor nivel de intimidad que una simple interacción por la prestación de un servicio de alimentación o alojamiento.

Las turistas que vienen son más independientes. Aquí en la comunidad las chavalas sólo piensan en casarse y hacer la comida al esposo, y nada más que a eso me voy a dedicar. En cambio, con el turismo, una puede estudiar, pensar en otras cosas que no sea sólo casarse. Por qué sí es bueno casarse, pero cuando ya tengas tus ideas bien plantadas. (YRB, hija de propietaria de alojamiento turístico vinculado a la UCA Miraflores, comunicación personal)

Me gusta la convivencia, las experiencias diferentes, de los diferentes países, eso me ha enseñado a muchas cosas a mí. La vida social de ellos es súper diferente, y uno aprende como es la vida de ellos. Acá, en los países latinoamericanos, los hombres son machistas, y yo he visto cómo son las culturas de ellos, no son como somos nosotros, entonces todo ese tipo de cosas a mí me han gustado de ellos. (DIO2, propietaria de alojamiento turístico vinculado a la UCA Miraflores, comunicación personal)

La experiencia de la Cooperativa Nuevo Amanecer, en la comunidad de Sontule, parece mostrar una mayor profundidad en los cambios detectados. La combinación de un modelo de atención familiar con organización cooperativa solo de mujeres, parece haber dado un mayor impulso a los procesos de empoderamiento y transformación en las relaciones de género.

Nosotras a toda reunión que nos invitan ahí vamos. Queremos aprender cada día más, y más, y más. Nos gusta involucrarnos en las actividades porque nos gusta el trabajo social, ayudar a nuestra comunidad. Nosotras andamos en todo medidas, menos en misa, jajaja. (MSV02, socia de la Cooperativa Nuevo Amanecer, comunicación personal)

También identifican cambios en sus parejas, y afirman que, gracias al turismo, y a los ingresos que genera para las familias, habrían aceptado inicialmente que las mujeres participaran en actividades de capacitación y reuniones de coordinación.

Al inicio los maridos se sintieron incómodos, porque las mujeres andaban en reuniones y actividades, pero luego los fuimos concientizando de la importancia de lo que hacíamos. Ahora las cooperativas de varones no dicen nada, porque de una u otra manera, están involucrados, por ser los esposos y porque también ellos resultan beneficiados: ya no son los únicos que deben aportar para la casa. (IF02, socia de la Cooperativa Nuevo Amanecer, comunicación personal)

Hemos superado bastante lo de que la mujer tenía que estar donde decía el hombre. Ahora no. En nuestro caso, ahora le decimos al marido, vamos para tal parte y cuidan la casa. Ellos están capacitados. Trabajan en organización. Y son hombres que sólo viven en reunión, así como nosotras, así que no tenemos ese problema. (MSV02, socia de la Cooperativa Nuevo Amanecer, comunicación personal)

Antes los hombres le decían a uno: no tenés permiso para ir a tal parte, tenés que estar en la cocina, aquí es donde tenés que estar. Y ahora no, porque por medio del turismo y de las organizaciones les han dado también a ellos capacitaciones, entonces ahora no, yo me voy a una reunión y no me dice nada, antes no, ni a Estelí podía ir pidiéndole el permiso, y ahora no, estamos mejor. (RT04, socia Cooperativa Nuevo Amanecer, comunicación personal)

Esto ha supuesto, que los hombres se integraran también en la atención cotidiana a los turistas, y también en tareas domésticas y de cuidados.

Antes los esposos pensaban que sólo nosotras teníamos que atender a esa gente, porque era a través de nosotras que llegaban, pero ahora ven que ese ingreso es para toda la familia. Y también como la mayoría de esposos están también en cooperativa, y se capacitan. (DCG02, socia de la Cooperativa Nuevo Amanecer, comunicación personal)

Muchas familias han cambiado. Han aprendido a compartir las actividades de la casa con los esposos y demás varones. Antes quizás decían que el trabajo de la casa era para las mujeres, pero ahora no. El turismo ha ayudado mucho. Porque ellos cuando ven a los turistas en la casa ven la necesidad de integrarse y trabajar y conversar con los estudiantes. Ahora los esposos, cuando ven a los turistas en la casa y miran la necesidad de integrarse, trabajar y conversar con los estudiantes, han aprendido a compartir las actividades de la casa. Antes quizás decían que este trabajo era para las mujeres, pero ahora no. El turismo ha ayudado mucho. (MSV02, socia de la Cooperativa Nuevo Amanecer, comunicación personal)

Uno de los aspectos más destacados de este proceso de empoderamiento es que las mujeres han llegado a asumir mayores responsabilidades más allá de los propios negocios turísticos y forman parte de los órganos directivos de la UCA Miraflores, llegando incluso a su presidencia.

Las mujeres están ahora en la junta directiva de la UCA o como promotoras. También se ha valorado a la mujer, por su capacidad para administrar mejor que los varones. (IF02, socia de la Cooperativa Nuevo Amanecer, comunicación personal)

En la UCA siempre que hay asambleas y siempre que hay conformación de comité, de comisiones, se está exigiendo que sean el 50% hombres, el 50% mujeres y si las mujeres están participando en dichas actividades o convocatorias están saliendo en esa distribución y si hay, si las hay en esas posiciones. (EB04, propietaria de alojamiento turístico vinculado a la UCA Miraflores, comunicación personal)

A nivel de UCA Miraflores hay muchas mujeres, incluso la presidenta es una mujer ahora, y hay muchas mujeres, en la junta directiva, junta de vigilancia, comisión de educación. Pienso que con las mujeres hay más confianza ahora, más responsabilidad. (DIO2, propietaria de alojamiento turístico vinculado a la UCA Miraflores, comunicación personal)

Los problemas de gestión de la actividad turística y la caída general de la visitación que se ha producido en los últimos años, y de forma muy aguda desde abril de 2018, podría truncar o limitar algunos de los procesos de cambio detectados.

4.1.5. Los Campesinos (Costa Rica)

Descripción de la iniciativa

Los Campesinos es una iniciativa turística, propiedad de la Cooperativa Los Campesinos, ubicada en la comunidad de Quebrada Arroyo, en la provincia de Puntarenas de Costa Rica. La comunidad de Quebrada Arroyo se formó durante los años cincuenta, en un área totalmente boscosa, cuando llegaron las primeras familias que ocuparon el área asentándose en un territorio que deforestaban y preparaban para poder sembrar. Uno de los miembros de la iniciativa recuerda cómo fue aquel proceso:

Lo que más necesitaba uno era tierra para hacer campo para la agricultura. El bosque se apeaba con el hacha o con motosierra. Toda la madera se quemaba. Y después sembrábamos. Esa era la costumbre de nosotros. (MA01, socio de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

En esa época la mayoría de familias cultivaban en parcelas particulares frijoles, maíz, arroz, yuca y plátanos, para el consumo propio y para vender. Toda la producción de granos básicos era adquirida por el Consejo Nacional de Producción (CNP), un organismo público creado en 1956, y que establecía precios preferentes para los productores. Sin

embargo, desde 1985 dejó de desarrollar esa función, como parte de las medidas adoptadas con el II Programa de Ajuste Estructural, cuya intención declarada era llevar a cabo una reestructuración del aparato estatal. Una de sus actuaciones fue recortar los fondos del CNP. Este cambio supuso un duro golpe para las economías campesinas, porque se quedaron sin poder vender su producción. A continuación, el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) empezó a promover otros cultivos con potencialmente más salida en el mercado internacional. Las familias de Quebrada Arroyo, como muchas otras en distintos lugares del país, probaron diferentes alternativas de cultivo.

Empezamos a sembrar cúrcuma, que sirve como colorante. Pero eso no tenía mercado y fracasó. Duró solo como dos años. Luego vinimos con la pimienta. Y la pimienta negra se dio muy bien, pero igual, no había buen mercado, y además apareció una plaga. La cultivamos también por poco tiempo. Entonces nos indujeron a sembrar cacao, que era un poco más rentable. Pero en ese momento todo el mundo lo estaba sembrando, y como nosotros empezamos más tarde, y había mucha demanda, la semilla que nos vendieron era mala. Los cacaotales se levantaron bien, pero a la hora de producir dieron muy poca cosecha, muy pocos frutos. Entonces vino la amonilia, un hongo que causa la enfermedad del cacao. Al final, después de siete, ocho años, también hubo que abandonar el cacao. (MA01, socio de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

Después de fracasar con cultivos como la cúrcuma, la pimienta o el cacao sembraron vainilla, a la que pudieron dedicarse por doce años.

El MAG nos ayudó con 2.000 plantas de vainilla. Escogieron a 10 personas y les dieron 200 plantas a cada uno. Cuando yo me di cuenta que era un producto bueno vendí terneros, cerdos, y me compré 500 plantas y las sembré. (MM01, socio de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

La mayoría de la producción de vainilla de la comunidad la adquiría un mismo comprador, que la pagaba a precios distintos según su calidad y cómo estaba clasificada. Insatisfechos con la situación, en septiembre de 1994 varios productores de la comunidad crearon la Asociación de Productores de Vainilla (ASOPROVA), formada por 22 hombres y una mujer, con objetivo de juntar la producción y venderla todos juntos. Gracias a esta iniciativa mejoraron el sistema de clasificación y consiguieron mejores precios, y esto permitió que la asociación dispusiera de algunos ahorros.

Sin embargo, poco tiempo después, en 1996, apareció una plaga del hongo *fusarium* que afectó a las plantaciones de vainilla y en dos años quedaron prácticamente destruidas, a pesar de los esfuerzos infructuosos por salvarlas con diferentes sistemas de tratamiento.

Cuando ya estábamos en un buen proceso, buen dinero y buen producto, se nos vino la enfermedad. Apareció un hongo, que se llamaba fusarium. Nosotros hicimos todo lo posible tratando de matarlo, pero no hubo remedio. (MA01, socio de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

Ese mismo año, además de la plaga, la comunidad sufrió el paso del huracán César, que destruyó prácticamente todos los caminos, con lo que quedaron aislados. Esto provocó que de las cuarenta familias que había en la comunidad solo quedaran dieciséis. Muchas de ellas decidieron vender sus parcelas.

Eran propiedades grandes a precios muy bajos. Las compraron extranjeros, y algunos ticos, pero más que todo extranjeros. (FP01, socio de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

En ese contexto, las pocas familias que quedaron en la comunidad trataron de buscar alguna fuente de ingresos alternativa, y así llegaron a la idea de introducir el turismo, para lo cual decidieron invertir los ahorros que les quedaban de la venta de la última cosecha de vainilla en la adquisición de una finca y gestionarla colectivamente para turismo.

Cuando terminó la vainilla todo el mundo decía que de qué íbamos a sobrevivir. La gente decía que para qué nos íbamos a quedar si aquí nos íbamos a morir de hambre. Y mucha gente se fue y nos fuimos quedando solos. Entonces nació la idea de comprar esta finca. (GAM01, socia de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

Uno de los miembros de la Cooperativa relata cómo surgió la iniciativa:

Yo ya había visto que llegaban turistas a Quepos, a Londres, por aquí cerca. Y entonces Romualdo, el dueño de esta propiedad, que era socio también de ASOPROVA, me dijo que se quería ir y que nos vendía la finca. Nosotros teníamos 2 millones y medio de colones que nos quedaban de la vainilla. Entonces convocamos una asamblea extraordinaria. Unos estaban a favor de comprar la finca y que nos pusiéramos a trabajar en turismo. Otros decían que no, que mejor dividíamos la plata y que hasta ahí había llegado la ASOPROVA. José Matey, que era el responsable del MAG, y al que habíamos invitado a la asamblea porque nos había ayudado todo ese tiempo, dijo que nosotros estábamos sobre una mina, y que si un extranjero comprara esta finca lo primero que haría sería poner un rótulo que dijese «propiedad privada», y que nosotros no seríamos dignos de irnos a bañar a las pozas. Al final votamos y salió que sí, que íbamos a comprar el terreno. Nos costó 5 millones de colones. 2 se los pagamos de golpe, y los otros 3 uno cada año. (MM01, socio de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

La finca tenía 33 hectáreas, en las que había una serie de recursos naturales que podían tener potencialidad turística, como una quebrada, una cascada, pozas naturales y un mirador. A través del Programa de Pequeñas Donaciones (PPD) del PNUD, a quienes contactaron a través de funcionarios del MAG, lograron apoyo para la construcción de infraestructuras. Inicialmente el PPD rechazó la propuesta, porque en la asociación no había prácticamente mujeres, solo una. Por este motivo decidieron integrar a las esposas de los socios, como relata uno de ellos:

Éramos todo hombres y una sola mujer. En ese momento tuvimos que correr. Entonces, hicimos una asamblea extraordinaria y afiliamos a nuestras esposas. (MM01, socio de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

Después de este cambio, en 1998 el PPD aprobó un proyecto para ejecutar en tres años dedicado a la construcción de infraestructura con la que poner en marcha el proyecto turístico, básicamente dos cabañas, un puente colgante y 3 kilómetros de senderos. Gracias a otro proyecto del Fondo Canje Costa Rica Canadá pudieron construir también un restaurante. Con esta infraestructura empezaron a funcionar en el año 2003. Posteriormente, gracias a un tercer proyecto del Programa Araucaria de la cooperación española lograron construir dos cabañas más. En total, a través de donaciones fueron más de 100.000 dólares que pudieron invertir en construcciones. Además, recibieron una donación del Instituto Mixto de Ayuda Social, gracias a la cual compraron un vehículo para el transporte de turistas, equipo de rapel, utensilios de cocina y equiparon una oficina. Posteriormente, cuando ya estaban recibiendo turistas pudieron reinvertir parte de los beneficios y construyeron seis cabañas más y pudieron dar mantenimiento a las diversas infraestructuras de la finca. Estas fueron decisiones consensuadas en asamblea por los socios y socias de la Cooperativa, tal como explica uno de sus miembros.

Cuando la cooperativa cierra el año fiscal se realiza la asamblea en noviembre. Si hay excedentes los socios deciden si desean que sean repartidos o los invierten en infraestructura o reparaciones. En 2011 teníamos unos 7 millones de colones para el cierre de Asamblea. Entonces vino un huracán y un árbol que estaba en la parte de arriba cayó sobre el puente colgante. Entonces los excedentes no se repartieron si no que sirvieron para la reconstrucción del puente colgante. (JPM01, socio de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

La introducción del turismo supuso un cambio en la relación entre la comunidad y el bosque: si antes el modelo productivo estaba orientado a deforestar y ganar terreno para cultivo, con el inicio de la actividad turística se valora, según afirman sus socios, su protección.

Antes teníamos una conciencia muy depravada en lo que es cortar árboles. Y la flora y la fauna estaba muy despreciada. Con el turismo aprendimos que una de las cosas que había que hacer era protección del medio ambiente. Ahora lo cuidamos para que haya más turismo. (MA01, socio de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

Si uno no cambia el turista no va a venir. Todo eso lo dejamos atrás y en vez de trozar estamos sembrando árboles, y animales que no había acá ahora están llegando. Si vamos en contra de la naturaleza el turismo no va a venir. (MM01, socio de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

La gente nos pregunta que por qué se ha hecho tanta montaña, pero es porque

estamos protegiendo, porque sabemos que al turista, extranjeros y nacionales, les gusta mucho lo que es la naturaleza. (GAM01, socia de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

Inicialmente no fue fácil que llegaran turistas, aunque estaban relativamente cerca del Parque Nacional Manuel Antonio. Pero fue gracias a la asociación ACTUAR, una red de turismo rural comunitario que funcionó en Costa Rica entre los años 2001 y 2018 (Cañada, 2017b), y de la que formaron parte desde su fundación que empezaron a recibir visitas. Desde un inicio se orientaron hacia un turismo extranjero que podía pagar precios elevados. ACTUAR, además de promoverles y llevarles turistas, también les apoyó para que dos de sus miembros pudieran capacitarse como guías turísticos por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y que pudieran conseguir el Certificado de Sostenibilidad Turística (CST), que otorga ese mismo organismo.

Además de ACTUAR, con el tiempo otras tour-operadoras también se interesaron en incluirlos en su oferta. En la mayoría de casos venden paquetes de una noche y dos días, o dos noches y tres días, que básicamente hacen senderismo, visitan las piscinas naturales, pasan por el puente colgante. Hay algunos que se interesan especialmente por el rapel y actividades de aventura. Las llegadas de turistas anuales oscilan en torno a los setecientos y ochocientos por año. La relación con estas tour-operadoras es valorada positivamente.

Nosotros buscamos el contacto con ellas, a excepción de ACTUAR, que somos socios. Desde mi punto de vista la relación que mantenemos con las tour-operadoras es bastante flexible. Ellos saben lo que nosotros ofrecemos, nosotros sabemos qué ofrecen de nosotros. Entonces lo que ellos venden es lo que nos remuneran a nosotros. No tenemos problemas. Por la parte económica la relación ha sido también muy leal por ambas partes. Entonces yo estoy satisfecho con el trabajo que hacemos en conjunto, porque no hemos tenido discusiones por algún turista o alguna tarifa. (JPM01, gerente de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

Gracias a esta diversificación de sus relaciones comerciales, que incluyó también acuerdos directos con algunos hoteles para visitas de un día, que se han ido incrementando progresivamente, cuando se produjo el cierre de la asociación ACTUAR a finales de 2018, con la que estaban fuertemente vinculados, lograron mantener la actividad comercial y siguieron recibiendo turistas.

En 2007, cuando el turismo ya estaba funcionando, los miembros de la Asociación decidieron organizarse como cooperativa, y así se constituyó la Cooperativa Los Campesinos. Varios de sus socios explican las razones del cambio y los debates que tuvieron:

Como vimos que el proyecto comenzó a crecer y crecer, nos dimos cuenta que si no se hacían muchas inversiones no había posibilidad de distribuir los excedentes entre los asociados, porque es sin ánimo de lucro. Así fue que

buscamos otro manto jurídico que nos apoyara. (FP01, socio de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

Nos interesamos en pensar cuál forma jurídica nos interesaba más. Pensamos en una sociedad anónima, que en algunas cosas son buenas, pero en otras no, porque como decimos los ticos el que tiene más presupuesto traga más pinol. Si entre los socios alguien tiene buen dinero, entonces el que tuviera más acciones sería el que mandara. Vimos que por ese lado no nos correspondía, porque lo que queríamos era algo que fuera de todos, y que todos tuviéramos opciones parecidas. Entonces nos formamos en lo que es el cooperativismo, y nos dimos cuenta que la cooperativa de autogestión era lo que más nos convenía. En la cooperativa hay mejores condiciones para poderle hacerle frente a la situación y tiene mejor acogida. (MA01, socio de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

Se decidió por la cooperativa porque se sabe que es el sistema más solidario y más transparente. Y además es más fácil para recibir crédito o capacitación. (AC01, socio de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

Los que eran socios de ASOPROVA no tuvieron ningún requisito para entrar en la cooperativa recién formada y se incorporaron nuevos miembros. En 2015 la Cooperativa estaba formada por 45 personas, 23 mujeres y 22 hombres. Los que quisieron integrarse una vez constituida tuvieron que pagar una cuota de afiliación, unos 300 dólares, que podían cubrir aproximadamente en un año con el trabajo que hacían en la misma Cooperativa. Al cabo de un tiempo pusieron otros requisitos para nuevos ingresos, y si no se era hijo de socio, la membresía costaba unos 1.000 dólares, y cumplir además con una serie de condiciones, que debían someterse a decisión de la asamblea de miembros. Uno de los socios explica cuáles eran estas consideraciones regidas por sus estatutos:

Haber vivido como mínimo un año en la comunidad, ser de buenas costumbres, ser una persona honrada, no tener muchos problemas con los vecinos, o no estar metido en lo que es droga. (FP01, socio de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

Este crecimiento de la afluencia de turistas ha hecho que la Cooperativa pudiera generar una serie de puestos de trabajo. Los empleos creados en el turismo para el año 2014 eran los siguientes: dos recepcionistas, cuatro cocineras, cuatro ayudantes de cocina, tres camareras de habitación, que limpian las cabañas, un encargado de mantenimiento, seis guías (dos de ellos certificados). Esta estructura laboral muestra una clara segmentación por la que las mujeres se encargan de la recepción, cocina y limpieza y los hombres del guiado, mantenimiento y gerencia. En algún momento han incorporado a hombres como ayudantes de cocina, pero su participación ha sido minoritaria. Las únicas que tienen un salario fijo son las dos mujeres que trabajan en recepción. El resto, que trabaja de forma rotativa, cobra según las horas trabajadas.

Aquí no tenemos un salario mensual fijo. Somos co-dueños de la organización y

entonces nadie tiene un salario mensual fijo. Solo tienen salario fijo mensual las dos muchachas de recepción, porque es un turno estricto, y no puede estar cerrado. La recepción siempre tiene que estar abierta de domingo a domingo. Las demás personas laboramos por horas trabajadas y de acuerdo al salario establecido, y la Cooperativa estamos sobre el mínimo. Las cocineras tienen un rol de trabajo (tienen que rotar el trabajo, para que cuando se realicen los pagos sea lo más equitativo posible, porque en la Cooperativa siempre buscamos que no sea un solo beneficiado, o que uno sea mucho más beneficiado que otros). (JPM01, gerente de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

Otro de los beneficios que según los miembros de la Cooperativa ha tenido el proyecto turístico ha sido el de incrementar las compras de alimentos a sus mismos miembros:

Los socios que tenemos producción le vendemos al restaurante de la Cooperativa. En mi casa, por ejemplo, vendemos queso, huevos, leche, limones, naranjas, mandarinas, plátanos, yuca. Y a veces también tenemos pollo. Se compra fuera, se cría y se vende. Y mi papá vende frijol cuando produce bastante y le sobra. Hay otras cosas que se tienen que comprar fuera, lo que son tomates, culantro, repollo, apio, chile, y también arroz y azúcar. (FR01 socio de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

Sin embargo, los vínculos entre agricultura y turismo parecen ser contradictorios. Mientras aumenta la demanda de productos alimentarios disminuyen las familias que mantienen producción, porque la mayoría se dedican casi en exclusiva al turismo. De hecho, uno de los socios afirmaba en 2014 que solo cinco familias mantenían actividad agropecuaria en sus parcelas.

La producción de alimentos ha bajado mucho. La mayoría de los vecinos, que son compañeros de la Cooperativa, se dedican al trabajo en Los Campesinos, y se han apartado un poco de sus propiedades. Algunos las han dejado en conservación. Somos pocos los que mantenemos la tradición de sembrar frijoles. Hasta el momento, gracias a Dios, con lo que es turismo nos ha ido bien, y hemos tenido dinero. (...) Pero no sabemos de aquí a mañana qué puede pasar. Podemos contar hasta hoy, pero mañana no sabemos. No sabemos si mañana puede pasar algo a nivel internacional y se nos bajan la cantidad de turistas. (FR01, socio de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

Una de las razones aducidas para explicar este proceso es la competencia de alimentos traídos de otros países con menores costos:

Son pocas las familias que quedan cultivando alimentos porque ahora vienen productos mucho más baratos de otros países, como Nicaragua o Panamá. Entonces usted se va con un quintal de frijoles a Quepos y lo anda todo el día al hombro y no lo vende. Los poquitos que todavía se dedican a la agricultura lo dejan para la casa y si sobra nos lo compramos entre nosotros mismos. En

Coope Campesinos le compramos primero a los socios. (MA01, socio de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

Sobre el futuro de la Cooperativa durante la última visita planeaban dos posibles fuentes de conflicto. Por una parte, la gestión de los derechos de las personas que, siendo socias de la Cooperativa ya no están presentes en la comunidad y, por tanto, no participan en los roles de trabajo, y que demandarían cambios en la forma de reparto de los beneficios generados sobre otras formas de distribución, ya sea por vía de reinversión o por remuneración de horas de trabajo realizadas. Por otra parte, uno de los socios había empezado en su propia finca otro proyecto de turismo, que podía ser interpretado como una forma de competencia a la propia Cooperativa.

Implicaciones para las mujeres

La incorporación de las mujeres en el proyecto turístico, cuando aún funcionaban a través de la asociación ASOPROVA, como ya se ha explicado, fue condicionada por la exigencia del Programa de Pequeñas Donaciones (PPD) del PNUD para poder aprobarles un proyecto. No había un interés real por hacer ese cambio por parte de los hombres. Y por su parte, las mujeres tampoco plantearon ese cambio como una oportunidad de empoderamiento.

Como esa asociación no habían incluido a las mujeres, cuando mandaron el proyecto al PNUD apenas se lo devolvieron, porque apenas aparecía una señora. Mi esposo, que entonces era el presidente de la asociación, para que entrara el proyecto convocó una reunión con todos los señores y sus esposas para que las asociaron. Algunos estuvieron de acuerdo otros no, pero tuvieron que aceptar, porque sino no entraba la ayuda. (JFM01, socia de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

Este hecho pone en evidencia el carácter instrumental con el que los hombres incorporaron a las mujeres en el proyecto. La Cooperativa ha logrado ofrecer exitosamente servicios turísticos a personas de origen extranjero en su mayoría y que comercializan a través de distintas tour-operadoras y hoteles cercanos. El control del negocio está fundamentalmente en manos de hombres, y la participación de las mujeres se concentra en ciertos trabajos y tareas, que igualmente reproducen una tradicional división del trabajo entre hombres y mujeres que da lugar a una clara segmentación horizontal de los puestos de trabajo por razones de género. No se observa ni se identifica en las entrevistas o los grupos de discusión, una preocupación específica sobre cómo avanzar en la superación de las desigualdades de género existentes.

Las socias de las Cooperativa fundamentalmente expresan sentirse **satisfechas por poder trabajar en la comunidad.**

Yo me siento beneficiada por tener un trabajo fijo en un pueblo remoto como éste. Aquí en el pueblo no hay otras fuentes de empleo remuneradas. (YM01, socia de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

Antes las mujeres solo podíamos estar en la casa, y no había ningún ingreso por ningún otro lado. Entonces con una fuente de empleo como la que hay ahorita, aunque sea poquito, nos ganamos algo. A parte de la Cooperativa en la comunidad no hay ninguna otra fuente de empleo. (GAM01, socia de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

Si no tuviera este trabajo me tendría que ir afuera, a trabajar en algún hotel. (LA01, socia de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

Y por su parte, algunos de sus esposos valoran positivamente esta entrada de dinero en las familias.

Antes solo el marido era el que trabajaba e ingresaba dinero en la casa, y ese dinero tenía que alcanzar para todo, para la comida, para los libros de escuela, para la luz, el teléfono, y todo lo demás. Y como los precios todos van para arriba, pero los salarios se mantienen, y entonces con el trabajo de la esposa se ayuda a pagar algunas cosas. Entonces se hace un poco más fácil salir adelante y mantenerse en la comunidad. (FP01, socio de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

Como en otras experiencias, las mujeres participantes en esta iniciativa también identifican que la interacción con personas de otros lugares les ha ayudado a perder cierta timidez y retraimiento.

Uno comparte con personas que vienen de otros lugares. Cuando empecé a trabajar en la pulpería cuando veía llegar a un cliente yo sentía pena, y me preguntaba si le sabría hablar o si me entenderían. Y así comencé, y ahora más bien me gusta que lleguen clientes. Lo que sí me dificulta un poquito es el inglés, pero, aunque sea por señas, se les entiende. (GAM01, socia de la Cooperativa Los Campesinos, comunicación personal)

Más allá de estos dos aspectos, creación de puestos de trabajo en la comunidad a los que pueden acceder algunas mujeres, que reduciría la necesidad de emigrar para encontrar empleo, y los efectos de la interacción cotidiana con personas de otros lugares, no se han podido encontrar evidencias de otras reflexiones sobre qué ha supuesto para ellas, tampoco en términos de una mayor autonomía económica. Asimismo, las mujeres de la Cooperativa tampoco mencionan alguna iniciativa o espacio propio a través de la cual hayan querido enfrentar a lo largo de estos años con el fin de reducir situaciones de discriminación o de desigualdad por razones de género.

4.1.6. ASOPROLA (Costa Rica)

Descripción de la iniciativa

En el municipio de Altamira de Bolely, a dos kilómetros y medio del Parque La Amistad, el área protegida más grande de Costa Rica con cerca de doscientas mil hectáreas, un grupo de vecinos y vecinas creó en 1997 la Asociación de Productores La Amistad,

conocida como ASOPROLA. Su principal actividad es el cultivo y comercialización de productos orgánicos, en especial café, bananos, hortalizas, miel y mermeladas y progresivamente fue tomando peso el turismo, aunque sin abandonar la agricultura. Las personas que les visitan, en su mayoría de origen extranjero, pueden alojarse en albergues de la asociación o en casas de familias de la comunidad y convivir con la población local, una opción que está muy vinculada con los programas de voluntariado que desarrollan.

Los orígenes de ASOPROLA están vinculados a la respuesta que trató de dar la población de Altamira de Bioley ante la crisis del café, del que dependía totalmente, a causa de una caída en la producción y en su calidad, como consecuencia del uso continuado de agroquímicos.

El café era todo convencional, pero no había enfermedades como las que hay ahora, la cosecha era sumamente abundante porque las tierras eran nuevas, y la ganadería era muy buena por la misma razón. Sin embargo, eso empezó a ir de más a menos. En el café entraron las enfermedades, como el ojo de gallo. La planta ya no resistió más y los agroquímicos no sostuvieron las embestidas de las plagas y enfermedades. Entonces empezó a retroceder la producción inmensamente y mermó la entrada de capital. La misma situación económica se hizo insostenible y la gente empezó a vender sus propiedades. (JEM01, socio de ASOPROLA, comunicación personal)

La organización empieza en un momento muy crítico, con una economía muy debilitada, porque la zona era totalmente agrícola dependiente de café, y muchas familias deciden irse, dejar las tierras, irse a buscar empleos a otros lugares. Otros se van solos y dejan a la familia aquí. Y hay un fenómeno muy fuerte de migración a EEUU de manera ilegal, dejando la familia. Entonces la organización nace en ese ambiente. Puede imaginarse que con muchas adversidades. (YS01, socia de ASOPROLA, comunicación personal)

En este contexto particularmente complejo, la iniciativa de crear una asociación fue de unas pocas familias del municipio, que veían la necesidad de crear una alternativa económica y dejar de depender de los agroquímicos.

Unas poquitas personas empezamos a creer que era la parte tradicional la que nos estaba afectando, una la parte química y la otra los monocultivos, y que había que ir cambiando. Entonces nos animamos unas tres o cuatro personas y empezamos a hacer un cambio. (JEM 01, socio de ASOPROLA, comunicación personal)

Siempre recordamos que en esa época lo que teníamos por aquí era un fogón y un plástico de techo, donde empezamos a hacer las primeras reuniones. Fue en un sitio baldío, así empezó el proyecto. (MV01, socio de ASOPROLA, comunicación personal)

La idea de diversificar la producción, dejar de usar agroquímicos y reducir la dependencia de grandes transnacionales, tanto para el suministro de agroquímicos como en la comercialización del café, no fue muy bien recibida por el resto de la población del municipio, a la que no le parecía muy realista la propuesta.

En ese momento, cuando se les hablaba de sembrar árboles, la gente decía que si íbamos a comer árboles. Cuando decíamos de usar menos agroquímicos, nos decían que nos íbamos a morir de hambre, que era imposible sobrevivir de esa manera. Cuando hablábamos de soltarnos de transnacionales o de empresas grandes que recibían café, para ellos era imposible, y decían que nosotros éramos muy tontos. Nos decían que éramos locos, que éramos fracasados y hacían muchos chistes de nosotros. Entonces lo tuvimos que llevar un poco escondido. Pero nosotros sabíamos que esa cantidad de químicos no funcionaba, que el monocultivo no funcionaba, que pegar fuego no funcionaba, que la ganadería extensiva no funcionaba, que todo eso desbarataba los suelos. (JEM 01, socio de ASOPROLA, comunicación personal)

La mayoría no lo veían económicamente viable, porque se habían acostumbrado a ser productores, pero nunca habían visto la etapa de agroindustria, y mucho menos la etapa de comercialización, y en ese momento la gente miraba que era imposible, una locura. Y la locura más grande no era esa, sino pensar en que íbamos a producir orgánico, porque eso no sirve, porque para producir hay que usar el abono y hay que usar el químico, que eso es una cochinidad que no sirve. (YS01, socia de ASOPROLA, comunicación personal)

A pesar de todo, aquel grupo inicial empezó a impulsar la reforestación y a producir reduciendo el uso de agrotóxicos, motivados por conciencia, pero también por experiencias personales negativas.

Empezamos a bajar la aplicación de agroquímicos, pero sin haber oído hablar de la agricultura orgánica. Nosotros solo pensábamos en bajar la incidencia de los agroquímicos, porque estábamos viendo el daño que estaban haciendo en la naturaleza, y porque yo me intoxicqué y tuve que estar ocho días en el hospital con una enfermedad terrible. Yo usaba todo tipo de agroquímico, hasta el más bravo. Llegó un momento en que yo maté la planta con el agroquímico y no maté la plaga. Y casi me mato yo también. Yo tenía un dolor de cabeza intenso, después se me durmió la mitad del cuerpo. Vomitaba. Y tenía pérdida de conocimiento, loco. Entonces todo eso incidió. Teníamos que hacer un cambio obligatorio como fuera. (JEM 01, socio de ASOPROLA, comunicación personal)

Los primeros años fueron inciertos en resultados, y estuvieron dedicados básicamente a poner en marcha legalmente a la asociación, hasta que en 2004 se logró procesar el primer lote de café orgánico de 23 quintales. Sin embargo, ese café no pudo venderse, porque no estaba certificado ni la asociación tenían canales de venta establecidos. Durante los siguientes años lograron consolidar la producción y comercialización de café

procesado, gracias a su certificación como producto orgánico y de comercio justo, de tal modo que empezaron a venderlo en Italia a través de la cooperativa CONAPI. Su cosecha anual, con altos y bajos, se ha situado en los últimos años en torno a los mil quintales. Este café es producido por algo más de cuarenta familias, tanto socias como no socias. Posteriormente decidieron comercializar también café convencional, sobre todo para facilitar la transición hacia fincas orgánicas. En ambos casos se comercializa como café de comercio justo, pero el orgánico va destinado a un comprador y el convencional a otros.

Nosotros empezamos produciendo, procesando y vendiendo café solo orgánico. Después nos dimos cuenta que no nos podíamos quedar ahí, porque el beneficio iba a llegar a muy poca gente. Porque la transición puede durar de 3 años a más. Entonces pensamos que esas fincas que entraban en transición, había que buscar mercado también para ese café. (JEM 01, socio de ASOPROLA, comunicación personal)

Paralelamente fueron consolidando la comercialización de banano y hortalizas orgánicas, producidas en las fincas de cada familia y que la asociación acopia y vende de forma conjunta. En el caso del banano, producido por unas 25 familias, se adquiere cada quince días y se distribuye en el mercado internacional. En cambio, las hortalizas, producidas por una decena de familias, se distribuyen localmente en el mismo municipio y en San Vito, a unos treinta y cuatro kilómetros, a través de un programa que las lleva directamente a las casas de unas ciento cincuenta familias registradas previamente en esa iniciativa. En este caso la asociación adquiere la producción en cada parcela unas tres veces por semana. Lo que se produce es básicamente lechuga, repollo, culantro, zanahoria brócoli, rábanos, apio, tomates y pepinos. Para las familias productoras la venta de banano y hortalizas es muy productiva porque les genera ingresos a lo largo de todo el año, y funciona, según expresan, como “caja chica”. También han incursionado en otras actividades como la producción de miel, mermeladas, yogures y encurtidos, principalmente. Toda esta multiplicación de actividades responde a la idea de ASOPROLA de estimular la participación de muchas familias, sean socias o no, en diferentes actividades productivas.

En relación a los orígenes del turismo en el municipio, en los primeros años, en un contexto de incertidumbre de la asociación sobre hacia dónde dirigir sus esfuerzos, apareció también la idea de introducir esa actividad como una fuente de ingresos más, pero sin que estuviera muy claro cómo hacerlo, e incluso con muchas dudas entre parte de sus miembros.

Se van dando ideas, pero no ideas con una proyección definida, sino que son como ideas locas, y alguien dice, bueno, ¿y por qué no trabajamos turismo rural? (LM01, socio de ASOPROLA, comunicación personal)

Yo al principio fui escéptico del turismo, porque yo conocía otra experiencia de turismo. Un pariente mío, un hermano propiamente, ya trabajaba en la costa pacífica con turismo y entonces en Costa Rica se manejaba la idea de que el turismo solo buscaba las playas. Y entonces yo decía, pero lo que aquí tenemos

son montañas, campesinos y fincas, ¿quién va a venir? Esa era una idea que se manejaba, o que por lo menos yo era la que manejaba. Además, yo siempre lo vi con cierto recelo, porque siempre se nos ha dicho que el turismo trae aspectos negativos a las comunidades: prostitución, drogas, otro tipo de cultura. Entonces, yo era escéptico. Y nunca pensaba que se pudiera dar este tipo de turismo que hoy tenemos aquí, el rural, sea de aventura o sea comunitario. (MV01, socio de ASOPROLA, comunicación personal)

Nosotros no teníamos idea que podíamos trabajar en turismo, es más, cuando le hablábamos a mi papa, nos decía que si acaso aquí teníamos mar para hacer turismo. (JEN01, socio de ASOPROLA, comunicación personal)

Al mismo tiempo, gracias a los avances que estaban teniendo en la agricultura orgánica, empezaron a recibir visitas de personas que venían de fuera, y fue necesario habilitar formas de atenderles, lo cual nunca habían hecho antes. Esta experiencia ayudó a que el desarrollo turístico no fuera tan abrupto.

Ya después empezamos a trabajar con agricultura orgánica, y en ese momento en Costa Rica no había mucha gente que estuviera haciendo eso. Entonces alguien nos empezó a poner cuidado, gente de afuera, universidades y cosas así, y empezaron a visitarnos gentes, a conocer lo que estábamos haciendo en agricultura. Era vacilón porque nosotros no teníamos nada para atenderles, cada vez que hacíamos una actividad cocinábamos en las casas de las compañeras y debajo de un árbol servíamos un almuerzo. Entonces en un determinado momento fue necesario en hacer una pequeña soda²⁸. Pero la vida relacionamos eso con turismo rural. (YS01, socia de ASOPROLA, comunicación personal)

De este modo empezaron a recibir algunos turistas, pero la actividad aún no había sido bien planificada, y las acciones realizadas eran puntuales, sin mucha visión de qué se pretendía, según manifiestan varias de las personas de la directiva de la asociación.

Era un turismo desplanificado, como una idea de vender comida y que la gente camine, pero no había nada planificado. Estábamos pensando en un restaurante, pero no sabíamos a quién le íbamos a vender. No había un mercado definido, no había una inversión definida, no había una promoción definida. Era como una idea loca, digamos, sin estar claro lo que se buscaba, con nivel de desconocimiento muy amplio. (LM01, socio de ASOPROLA, comunicación personal)

En 2004 entraron en contacto con el Programa de Pequeñas Donaciones (PPD) del PNUD, que les apoyó con un fondo de 20.000 dólares con el que empezaron a construir un pequeño espacio donde servir bebidas y comidas, un invernadero para hortalizas orgánicas y algunos senderos, además de invertir en algunas capacitaciones. Pero a tenor de sus asociados, lo más destacado de ese primer proyecto es que sentó las bases

²⁸ Soda es una expresión costarricense para referirse a un pequeño restaurante.

de una estructura de gestión y administración más clara y ordenada, y a partir de ahí empezó a crecer ASOPROLA.

Pero lo más importante es que se creó experiencia en manejo de recursos, se empezó a darle forma a la organización, y entonces es nace verdaderamente ASOPROLA. (LM01, socio de ASOPROLA, comunicación personal)

Al crecer una cosa, crecieron un montón de otras cosas paralelas. No solamente el turismo y la agricultura orgánica, sino también la incorporación de la mujer, la incorporación de los jóvenes, la incorporación de las familias. Yo pienso que nosotros, suerteramente, hemos hecho que se propaguen cosas buenas. Ha habido una efervescencia de cosas interesantísimas (JEN01, socio de ASOPROLA, comunicación personal)

A partir de los años 2005 y 2006, ASOPROLA estableció relaciones con ACTUAR, gracias a la vinculación que hizo el PPD, que estaba apoyando a ambas organizaciones. A través de ACTUAR y su equipo técnico lograron identificar las potencialidades turísticas que tenían y estructurar mejor su oferta.

Entonces se empieza a ver que la producción de café atraía visitantes, que a la gente le gustaba ver las hortalizas, y que se podía ligar esto con el parque, y empieza a cambiar un poco el chip. Entonces sí se empieza a trabajar un poco más fuerte y, yo lo digo siempre, ACTUAR fue el impulsor del turismo rural comunitario en ASOPROLA. Entonces hay todo un proceso con ACTUAR que nos lleva a ser lo que somos ahorita, sin ser lo máximo y sin ser lo peor. ACTUAR desde ese entonces empieza a trabajar el tema de capacitación, con una persona como Kyra orientando: OK, esto se lo podemos vender, esto no. Y elaborando un manual de ventas, hecho en base a costos, que era algo desconocidísimo para una comunidad como Altamira. (LM01, socio de ASOPROLA, comunicación personal)

Hacia 2007, por medio también de ACTUAR, recibieron un primer grupo de personas voluntarias, procedente de una universidad de San Francisco, Estados Unidos. La experiencia fue positiva y se interesaron más por esa modalidad de turismo.

Fue bonita la experiencia, porque nosotros nunca habíamos estado en eso y era como súper interesante compartir con gente de otras culturas después de las horas de trabajo, hacer las comidas, visitar a las familias en las fincas y todo ese tipo de cosas. Fue bonito. Era el primer grupo y cuando se iban a ir, llamaron a las señoras que más habían trabajado con ellas y les dieron como 150 dólares en propina y eso en la vida se había recibido acá. (YS01, socia de ASOPROLA, comunicación personal)

A partir de ahí, y a pesar de las dificultades provocadas por la crisis financiera mundial, empezaron a consolidar la recepción de grupos de voluntariado a través de distintas organizaciones del mundo. Así lograron establecer un **programa de voluntariado** para personas interesadas en apoyar a la comunidad y conocer mejor su realidad. Estos

programas son coordinados con más de una decena de organizaciones e iglesias extranjeras, básicamente de Estados Unidos y Canadá. Quienes les visitan pueden participar en distintos procesos de las actividades agrícolas, como la siembra o la recolección. También pueden colaborar en plantar árboles, decorar con cerámica las construcciones de las infraestructuras de ASOPROLA, pintar edificios de uso comunal o dar clases de idiomas extranjeros a las personas de la comunidad. Además, llevan a cabo diferentes actividades culturales para que puedan conocer mejor a la gente del lugar.

Una de las tareas de los grupos de voluntariado que más sobresalen es la colaboración en los procesos de decoración de diferentes infraestructuras, como el restaurante, baños, paradas de autobús, senderos y rotulaciones, creadas por ASOPROLA bajo el diseño de un artista local, Francisco Quezada. Su obra es de una gran singularidad artística, con reminiscencias al famoso arquitecto catalán Antoni Gaudí, producida básicamente con material de reciclaje, como llantas de automóvil, cerámica y vidrio. Por sí misma su obra atrae también a muchas personas que desean visitar las instalaciones de la asociación.

La organización en ese momento estaba empezando y era muy abierta al que quisiera aportar ideas y siempre se escuchaba a la gente. Había un artista que tenía una idea, pero nunca antes había tenido la oportunidad de mostrarlo. Y entonces llegó Pancho y nos planteó la idea que con el proyecto del PPD podíamos comprar materiales y que él podía diseñar una soda, y se le dijo que estaba bien. Cuando lo empezó a hacer todos estábamos arrepentidos, estábamos con mucho miedo de qué nos iban a decir. Pero cuando terminó era algo impresionante. Él tiene la capacidad de reutilizar todo, lo que uno tiene en la cabeza que es basura, para él puede ser arte. Es una capacidad única que tiene. (YS01, socia de ASOPROLA, comunicación personal)

Cuando nos dicen que es único y que les agrada, pues sentimos orgullo, digamos, satisfacción, de haberlo podido implementar. (MV01, socio de ASOPROLA, comunicación personal)

La capacidad de alojamiento de ASOPROLA es actualmente de unas cuarenta personas en tres espacios distintos, aunque la mayoría de personas voluntarias viven mayoritariamente en las casas de una veintena de familias de la comunidad que brindan este servicio.

Además de los grupos de personas voluntarias, progresivamente han ido consolidando otros segmentos de turismo. Por una parte, cada vez llegan más estudiantes de diferentes universidades de Costa Rica y, por otra, personas extranjeras interesadas en un turismo de naturaleza y de aventura. En algunos casos llegan por medio de acuerdos con tour-operadoras y en otros directamente por su cuenta.

En los últimos años ha crecido otro perfil turista. El de caminantes, el de experiencia con el bosque. Hay un cliente que está llegando al país, europeo, muy interesado por el tema de recursos naturales y del bosque. Pero no están comprando el servicio a una tour-operadora, lo hacen de manera directa,

individual, de repente suena el teléfono o se bajan del bus y llegan preguntando. (YS01, socia de ASOPROLA, comunicación personal)

Para ASOPROLA la incursión del turismo ha sido positiva para la población del municipio en múltiples aspectos.

Una ventaja ha sido el desarrollo infraestructura, ha impulsado eso. El intercambio cultural, poderse relacionar con un americano, con un canadiense, un australiano, un europeo. Por lo menos yo, rompí esa barrera de temor, y sí, es posible el diálogo, la convivencia con esos jóvenes. Y también la generación de empleo y así mover la economía del pueblo, y se ha visto el avance, verdad. Y se genera consumo. Por ejemplo, el turismo consume mucho de lo que se produce aquí, el café, las hortalizas, banano. También se crean otros proyectitos que se ven beneficiados por la visitación, como una heladería, donde otras vecinas venden queso, pan artesanal. Dinamiza la economía del pueblo. Además, ha creado cierta confianza en el residente en que es posible desarrollarse aquí. (MV01, socio de ASOPROLA, comunicación personal)

Se genera una economía diferente, porque hay que estarlos atendiendo, y hay una fuente de empleos para mujeres y jóvenes principalmente. En eso ha sido más fuerte el turismo, en dar oportunidades a las mujeres y a los jóvenes, porque el hombre ha estado siempre más ligado a la actividad agrícola. Entonces eso sí ha cambiado mucho desde que se creó ASOPROLA y empezamos a hacer actividades, las oportunidades de trabajos para jóvenes y mujeres que antes eran muy escasas o no había prácticamente. (YS01, socia de ASOPROLA, comunicación personal)

Además, este desarrollo turístico ha ido a la par de la producción agrícola. Sus miembros no conciben una actividad sin la otra.

El turismo y la producción son gemelos. De hecho, cuando vienen turistas nosotros los llevamos a ver banano orgánico, el café orgánico, el cacao orgánico, que estamos empezando en la zona baja, los colmenares, la agroindustria. Nosotros sin producción no podríamos hacer turismo. La producción es el complemento del turismo, el complemento perfecto del turismo. Sin producción el turismo se nos debilita o se nos muere. (JEN01, socio de ASOPROLA, comunicación personal)

A lo largo de su historia ASOPROLA tomó algunas decisiones organizativas que parecen haber dado buenos resultados y que les han fortalecido. Una de ellas fue diferenciar las personas asociadas de las que eran beneficiadas, de tal modo que quienes eran miembros era porque estaban interesados en la asociación y no únicamente para obtener algún tipo de beneficio de ella. Esto por una parte clarificó las distintas formas de relacionarse con la asociación y amplió su base social, que de forma directa tiene relación con más de doscientas personas de las cuales más de setenta están asociadas.

Nosotros le llamamos socio al que se afilió y es asambleísta de la asociación. Y los que no son socios son los beneficiarios, los que reciben beneficios de alguna u otra forma. Esa son la mayoría de la gente que trabaja con ASOPROLA, los beneficiarios, porque nosotros no queremos imponerle a nadie que tiene que ser socio para poder estar en una actividad, más bien nos gusta y nos sirve que estén integrados a ASOPROLA. A nosotros nos sirve como asociación y a ellos les sirve porque se benefician también. (JEN01, socio de ASOPROLA, comunicación personal)

Es que al principio éramos solo socios, pero no funcionaba la cosa, porque éramos muchísimos y costaba ponernos de acuerdo. Actualmente [2014] legalmente salimos registrados un poquito más de 70 socios. Fuimos más, llegamos como a 140, pero hubo una depuración de compañeros que estaban inscritos legalmente pero que nunca participaba en las actividades. Entonces, ahora, si alguien quiere la afiliación, se le afilia, pero después de haber trabajado y demostrado que no es que quiere ser socio por ser socio, sino que está involucrado en alguna actividad y tiene un nivel de compromiso. El que quiere asociarse y demuestra que es una persona que está a fin con los objetivos de la organización entra. Pero no hay diferenciación, por ejemplo, en el tema de precios de productos, nada de eso. Pero el asociado tiene esa influencia, por esa participación en los espacios de toma de decisiones. (YS01, socia de ASOPROLA, comunicación personal)

Por otra parte, desde muy al principio se acogió y dio espacio a un grupo de niños, niñas y adolescentes. De esta participación se consolidó un grupo de mujeres muy jóvenes que han acabado siendo una pieza fundamental en la dirección de ASOPROLA.

ASOPROLA ha sido una organización que siempre ha tenido las puertas abiertas, todas las personas lo hacemos, pero don Enrique [el presidente] a cualquier persona recibe, siempre ha sido como emblemático en eso. Cualquier persona que quiera ayudar, que se integre. (YSH201, socia de ASOPROLA, comunicación personal)

Implicaciones para las mujeres

Una de las características que destaca claramente de ASOPROLA es el papel que ejercen un grupo de mujeres jóvenes que forman parte de su junta directiva y que han asumido niveles de responsabilidad centrales en el funcionamiento de la asociación. Casi todas empezaron a participar en la asociación desde niñas y fueron asumiendo un liderazgo clave, hasta formar parte de su junta directiva.

A su vez, la propuesta de estimular en cuantas más familias mejor la producción agrícola, la agroindustria y las actividades de atención y servicio al turismo han abierto la posibilidad de que muchas mujeres, incluso ya de edad avanzada, asumieran nuevas responsabilidades y se produjeran cambios importantes en su vida cotidiana. Con el tiempo este proceso de participación derivó en la organización de un grupo de mujeres

dentro de ASOPROLA, pero legalmente constituido, que ha derivado en cada vez más espacios de reflexión y capacitación, además de estimular las actividades productivas.

Antes aquí la mujer no estudiaba, ni se capacitaba, no iba a reuniones, no eran miembros de una junta de vecinos, todo ese tipo de cosas. Pero aquí han habido muchas capacitaciones y eso ha despertado en la mujer que puede hacer algo más que cocinar, lavar, atender a mis hijos en la casa y ayudar a mi marido, sino que yo también puedo ganarme algunos cincos haciendo tal cosa. (YS01, socia de ASOPROLA, comunicación personal)

Ha habido un crecimiento terrible, y nosotros gozamos, porque decimos que las señoras de estar queditas en las casas, que se traían a una reunión y costaba que hablaran algo, ya nos regañan a nosotros y nos mandan a hacer cosas. Ahora hay como más independencia y todavía no he oído queja de ningún esposo, yo pienso que la mayoría están bien contentos. (JEN01, socio de ASOPROLA, comunicación personal)

De algún modo, la posibilidad generada por ASOPROLA de que muchas mujeres se hayan podido vincular económicamente con diferentes actividades productivas, no únicamente el turismo, ha generado un mayor nivel de autonomía financiera y de capacidad para tomar decisiones.

Yo siento que por tener fuentes de empleo y aportar en términos económicos a la manutención de la familia, ahora tienen más carácter para opinar. Antes normalmente trabajaban todo el día en sus casas, y no estaban viviendo mal, pero siempre estaban dependiendo de que las llevaran o de que les compraran algo. No había esa libertad de me compro esto o le compro eso a mis hijos con algo que es mío. En cambio, es muy diferente ahora, ya ellas están ganando, compran los útiles de las güilas²⁹, se compran un par de zapatos sin tanta necesidad, cosa que antes tenían que sacar del presupuesto del esposo y andar rogando: necesito unos zapatos, comprame un par de zapatos. Ahora ellas trabajan. Vienen a trabajar a la organización y brindan algún servicio, cocinando, lavando, o venden algún producto que están comercializando: una artesanía, una hortaliza, pollos, queso, leche, mermeladas. Casi todo el dinero termina en sus casas, pero es su dinero, que ella está invirtiendo por gusto propio, y es ella la que lo maneja. (YS01, socia de ASOPROLA, comunicación personal)

Ganar autonomía económica es clave, por ejemplo, mi mamá, la semana pasada, en un curso que tuvimos sobre habilidades en liderazgo y en facilitación, decía, que para ella uno de los cambios más drásticos en su vida fue pasar de depender cien por ciento económicamente de mi papá a ser una mujer que se compra las cosas que quiere por lo que ella misma genero. Eso es uno de los cambios más fuertes. (YS02, socia de ASOPROLA, comunicación personal)

²⁹ Güilas es una expresión costarricense para hacer referencia a los niños y las niñas.

Igualmente, son numerosos los testimonios que avalan que la presencia del turismo les ha ayudado a ganar confianza en sí mismas y más capacidad para desenvolverse en diferentes contextos.

Muchas mujeres eran muy tímidas, aquí hay muchas compañeras que nunca salían de la casa, o salían donde ciertas vecinas, pero se topaban con alguien desconocido y les daba miedo hablarle. Ahora la gente socializa, las güilas ya desde chiquitillas hacen amistad y no tienen miedo ni nada de eso. (YS01, socia de ASOPROLA, comunicación personal)

Yo recuerdo que cuando vinieron los primeros suizos acá, te lo juro que a mí me preguntaban: ¿cómo se llama? Y a mí me daba vergüenza contestarles. Ellos me llegaban a preguntar cosas y para mí era un miedo hablarles. O sea, si las personas estaban comiendo, yo no iba a comer con ellos, o yo no me sentaba a comer y tenía que esperar que ellos terminaran de comer. Y mucho menos pararme al frente de treinta o cuarenta personas, y menos con setenta y ochenta que hemos tenido alguna vez. Yo eso no lo hacía nunca, me moría de miedo. Me temblaba la voz. Y hoy en día es súper normal. Yo hablo con vos y lo hago bien, y yo antes no hacia eso. (YSH201, socia de ASOPROLA, comunicación personal)

Y esto, en el caso de las mujeres más jóvenes, se traduce también en cómo se están planteando su desarrollo personal.

El cambio más fuerte que yo veo en las mujeres jóvenes, es que aquí antes todas las mujeres en lo que pensaban era en ser madre y esposa, y ahora las que estamos de esta edad lo que menos estamos pensando es en ser madres y esposas, cada una está pensando en ver como saca su proyecto y menos en marido e hijos. (YS02, socia de ASOPROLA, comunicación personal)

Todas estas transformaciones de las jóvenes directivas de ASOPROLA no las asocian directamente con el turismo sino con el proceso de organización más amplio que se ha vivido en Altamira de Bioley, que incluye la actividad turística pero muchas más cosas también. Además, identifican en las dinámicas de capacitación y espacios de reflexión generados, acompañados de una mayor autonomía económica de las mujeres, buena parte de las razones que explican estos cambios. Sin duda también ha contribuido la apertura de miras y apoyo del grupo de hombres que creó inicialmente la asociación, que no vieron con recelo ni obstaculizaron este proceso de empoderamiento de las mujeres, y en particular de las más jóvenes.

De todas formas, y a pesar de las transformaciones identificadas, algunas de sus jóvenes directivas asumen también los límites de este proceso y los retos que aún quedan por superar.

Antes el cien por cien de las actividades de la casa dependían de la mujer, y eso ha cambiado bastante. Ya me dice alguna compañera, Rafa ya recoge a las chiquillas y hace la comida, y cuando yo llego las chiquillas están dormidas y han comido y todo eso. Pero aquí aún hay hombres, que si no está una mujer en la casa no comen. En ASOPROLA tenemos una compañera que su papá no come sin su mamá. Ella siempre está en la casa, pero si tuvo que salir, ya a las 4 se tiene que ir para la casa, o no se viene para la oficina sin asegurarse que el almuerzo quede listo. Y ella a veces cuenta que, aunque deje el almuerzo listo, el papá no come, por no servirse. (YS01, socia de ASOPROLA, comunicación personal)

Ha habido enormes cambios y es una comunidad bastante madura, sin embargo, sigue habiendo temas que una, como mujer, percibe. Tenemos hombres excelentes que no les importa que la señora llegue a las 9 de la noche a la casa. Pero hay hombres que todavía tienen problemas con eso. Sigue habiendo retos que superar. (YS01, socia de ASOPROLA, comunicación personal)

Hay muchos cambios, pero hay problemas con eso de las tareas domésticas, para mi no, pero para mi mamá o para Patricia, se está convirtiendo en una doble labor. Ella me dice: llegamos a la casa y voy cansada de trabajar y él se sienta en el sillón a ver el partido, y yo tengo que ponerme a lavar, a cocinar, a limpiar y hacer todo lo que normalmente hubiera hecho durante el día si estaba en la casa. En los hombres más jóvenes sí que hay correspondencia, pero en los mayores sí que está costando que el hombre cumpla un rol en el aseo de la casa, lavar ropa, o ese tipo de cosas, y ellas lo están asumiendo como una doble jornada, en el sentido de que están saliendo de día a trabajar fuera de la casa, o en su actividad productiva, y todo el trabajo de la casa lo están teniendo que asumir por la tarde. Eso es lo que yo realmente les vivo escuchando. Y sí que hay conflictos, no le voy a decir que no, pero talvez no son malos los conflictos. (YS02, socia de ASOPROLA, comunicación personal)

4.1.7. Stribrawpa (Costa Rica)

Descripción de la iniciativa

Stribrawpa es una asociación e iniciativa turística comunitaria liderada por mujeres Bribri, aunque también participan hombres, ubicada a orillas del río Yorkin, en Costa Rica, muy cerca de Panamá. La comunidad en la que se encuentra la iniciativa se llama también Yorkín y está constituida por poco más de doscientas personas. El pueblo Bribri está organizado por clanes familiares, y es de la mujer de quien se hereda la vinculación al clan. Con los años, Stribrawpa se ha convertido en una de las experiencias de turismo comunitario más reconocidas y valoradas de Costa Rica.

En los años 70 la comunidad Bribri de Yorkín se vio afectada por una fuerte plaga del hongo de la *monilia* que arruinó la producción de cacao. Aunque también cultivaban

arroz, frijoles, maíz y diversos tubérculos para el autoconsumo, y bananos que vendían cada quince días, éste era su principal fuente de ingresos.

Antes sacaban su cacao para comprar lo necesario. El arroz, frijoles y el maíz ellos lo producían. Pero más que todo, con el cacao comprábamos aceite, sal, candelas, fósforos, ropa, zapatos, eso era lo que comprábamos. Pero después de la amonilia fue la dificultad, porque ya la gente no tenía para comprar. De ese tiempo para allá empezó a faltar dinero, entonces la gente emigró a las bananeras de La Chiquita en Cahuita, en Sixaola. La mayoría de los jóvenes, de 19, 20 años, se fueron a trabajar allá. (BM01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

Bueno en ese tiempo se subsistía de dos formas, más que todo de lo que generaba el cacao, de la venta del cacao, y lo otro era también de lo poco que generaba la venta del banano. Y apenas vino la enfermedad eso fue un desastre. Eso fue rápido, porque esa enfermedad se proliferó rápido. (PP01, socio de Stribrawpa, comunicación personal)

En consecuencia, muchos hombres tuvieron que dejar la comunidad e ir a trabajar a plantaciones bananeras. Esto tuvo un fuerte impacto en la vida de la comunidad, porque además de la separación familiar, el alcoholismo y la desatención a las familias se convirtieron en problemas comunes. Además, el uso intensivo de agrotóxicos en las plantaciones les provocó diversos tipos de cáncer y problemas de esterilidad.

Yo trabajé fumigando banano, trabajé varios meses y después regresé. Regresé porque el veneno me hacía efecto ya. Sentía quemazón de la piel. Lo que uno va fumigando la brisa le pega en la cara, en el cuerpo y también en la vista. Entonces tuve que dejar eso. (JB02, socio de Stribrawpa, comunicación personal)

Estuve como ocho años y luego volví. Se ganaba algo, le quedaba algo de dinero en los fines de mes, pero había que estar esclavizado trabajando hasta parte de la noche. Por eso fue que dejé de trabajar ahí y porque había muchos químicos, y ya me sentía cansado de cintura, tanto estar trabajando con un cuchillo en curvo, entonces ya sentía dolor. Yo pedía rotación de trabajo y no me daban, por el rendimiento en práctica que uno ya tiene, entonces me cansé y decidí venirme otra vez. (AP02, socio de Stribrawpa, comunicación personal)

Algunos que se fueron corrieron la suerte de ser afectados por los efectos secundarios que dan los químicos, y algunos quedaron estériles, porque había sustancias que fumigaban que eran tóxicas. Algunos murieron de eso, no les sirvió de nada ir a ganar un poco más afuera, porque perdieron la vida. (PP01, socio de Stribrawpa, comunicación personal)

Salían los hombres, unos se enfermaban, otros la tomaban en vicios, en guaro, y no traían nada para la casa, y la familia esperando, y cuando llegaban, llegaban sin nada. (PM02, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

En este contexto, un grupo de mujeres de la comunidad, preocupadas por la falta de alternativas económicas tras la caída del cacao, tuvo la idea de elaborar y vender artesanías en lugares turísticos.

Yo miraba que era necesario cambiar esa vida que llevábamos. Los hombres allá rápidamente se enfermaban de los químicos, de los pesticidas que echaban. No podían tener hijos y morían jóvenes, de 50 años ya estaban muriendo, y si se enfermaban lo único que les decían era: ya está enfermo, váyase para su casa. Entonces se nos ocurrió organizarnos, porque estábamos individuales, cada uno en su casa. Entonces empezamos a organizarnos como mujeres, empezamos tres mujeres. Creo que fue en el año 91, porque yo tenía 21 años. Empezamos nosotras solas las mujeres, no teníamos apoyo de los hombres, no teníamos apoyo de los más mayores. Entonces estaba difícil organizarnos, no sabíamos dónde buscar apoyo, dónde buscar ayuda. Según nosotras, la forma de mejorar las condiciones de la familia era haciendo artesanías de madera y de semillas. Nada más que no sabíamos hacer muchas artesanías porque la cultura se había perdido (BM01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

La iniciativa no fue bien vista por algunos hombres, a quienes no parecía bien que las mujeres se ausentaran de sus casas para vender su mercadería o para participar en talleres de capacitación.

Fue un tiempo de lucha muy difícil porque los hombres bribris estaban acostumbrados a que sus señoras eran solo para estar en la casa, cuidar sus hijos, ayudarles a ellos en el monte, no para estar en organización. Entonces los hombres no querían que ellas se organizaran, ellos pensaban solo los hombres eran los que tenían derecho a organizarse. (DP01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

A través de la asociación ANAI, dedicaba a temas agrícolas, y en particular a buscar alternativas a la crisis del cacao, lograron un pequeño apoyo para traer a una mujer de otra comunidad de edad avanzada para que les enseñara a mejorar la elaboración de sus artesanías de acuerdo con la tradición. De este modo lograron ampliar la producción, que llevaban a lugares turísticos a vender, como Puerto Viejo o San José. Así pasaron alrededor de seis años, durante los cuales fueron capacitándose en distintos temas a través de organizaciones como ANAI o el CATIE. Sin embargo, los elevados costes de transporte y de vida en esas ciudades no hacían provechoso su esfuerzo en la venta de artesanías.

Íbamos y veníamos sin plata, porque había que pagar hospedaje, transporte, alimentación, era mucho gasto y no ganábamos nada. (BM01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

Nos fue mal, porque hacíamos las artesanías y nos íbamos a vender a Puerto Viejo. Allá sí teníamos la dicha de venderlo todo, pero, ideay, teníamos que

gastar en pagar carro, bote, dormida, comida. Cuando veníamos ya no traíamos dinero, entonces vimos que no era rentable para nosotras. (PM02, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

Entonces organizaron un taller en la comunidad para pensar juntos cómo querían que fuera su futuro y qué alternativas podían llevar a cabo. Ahí fue que se planteó la posibilidad de desarrollar una oferta turística en la propia comunidad, con el propósito de que llegaran compradores de sus artesanías y evitar los gastos de llevarlas a vender a otro lado. Tenían la experiencia previa de que personas que llegaban a la comunidad con la asociación ANAI, para trabajar en los problemas del cacao, ya les estaban comprando sus artesanías ahí mismo. Sin embargo, se encontraron de nuevo con el rechazo de algunos hombres de la comunidad, que seguían viendo mal esta otra iniciativa del grupo de mujeres, que además consideraban que no era posible.

Nosotras tres organizamos una reunión. Había muchos varones que eran líderes, pero ellos no estaban de acuerdo con nosotras, porque no estaban acostumbrados a mirar a las mujeres como líderes, ellos estaban acostumbrados a mirar a las mujeres en la casa nada más, no como líderes, muchos menos ver salir a una mujer a una reunión, a un taller, no, no. Entonces ellos dijeron que no estaban de acuerdo, que eso era de balde y que eso no iba a existir. Decían que lo que nosotras estábamos pensando era un sueño que no iba a ser realidad, porque para ellos ya se había perdido la cultura: ya nadie habla el idioma, ya nadie come las comidas que se hacían acá, ya nadie está consciente de los bosques, volver atrás es muy difícil. También dijeron que dónde íbamos a conseguir trabajo en estas montañas, que aquí es difícil. Nosotras decíamos que íbamos a mejorar la economía, y eso era lo que ellos no entendían. Entonces nosotras dijimos que vamos a buscar la forma, que hay que buscar la forma como mejorar esto. (BM01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

En el grupo de mujeres había una preocupación creciente por la necesidad de rescatar la cultura Bribri, empezando por el idioma, que se estaba perdiendo. Uno de los motivos de esta desaparición era la desvalorización que sufría, que se manifestaba, por ejemplo, en el hecho que los maestros y maestras que llegaron a la comunidad, que no lo hablaban, exigieron a las familias que no hablaran bribri con sus hijos e hijas, porque si lo hacían no iban a aprender bien el español.

Cuando yo tenía seis años mi padre me puso en la escuela, y yo hablaba solamente bribri, no hablaba nada de español. Pero los mismos maestros les prohibieron a nuestros papás que ellos nos hablaran bribri. En unos años lo olvidamos, todos los que hablábamos bribri lo olvidamos. Lo olvidamos completamente. Cuando ingreso a la organización es que planteamos eso como objetivo y lo volvemos a recuperar. Mi mamá me empezó a hablar en bribri, mi abuelita, que habla muy bien el Bribri, ella no habla ni una palabra en español, y con eso yo fui aprendiendo de nuevo. Pero como ya era adulta me costó, pero sí hablo y entiendo todo. Y ahora en la escuela todos los niños lo hablan, y

aprender a leer y escribir en bribri, esa es la ventaja de ellos. (PM02, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

Gracias a un pequeño tour operador de Puerto Viejo empezaron a recibir en la comunidad a los primeros turistas. El grupo seguía impulsado por las tres mujeres que empezaron, a las que se sumaron las madres de dos de ellas y alguna otra mujer, pero eran muy pocas. Además, por presiones de su marido, una de las mujeres que iniciaron aquel proceso tuvo que abandonar.

Tenía muchos problemas con el esposo. El esposo era muy machista, no la dejaba salir a reuniones, pero ella se iba y siempre tenía problemas. Ella sabía que no podía vivir mucho tiempo con él, entonces lo que hizo fue separarse y se fue de aquí, se fue a Puerto Viejo. (BM01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

En este contexto, el grupo de mujeres decidió evitar los problemas con los hombres, especialmente con los mayores, y trabajar para integrar a más mujeres jóvenes e impulsar ya las actividades vinculadas con el turismo.

Lo que yo pensé en aquel tiempo, porque había muchas discusiones con la gente mayor, fue: no voy a discutir con los mayores. Ellos querían seguir con su machismo de que las mujeres no podían salir a ninguna parte, no podían participar en reuniones, no podían opinar. Cada vez que yo venía era una discusión con ellos, cada vez que había una reunión había un problema con ellos, cada vez que venía eran insultos y ofensas. Hay gente que yo tuve que llevarlos hasta la policía para que no me vinieran a ofender o que me respetaran. Entonces lo que yo hice fue no llamarlos a reuniones, ni visitarlos. Lo que yo busqué fue a los jóvenes, más las que estaban de la edad mía. A esas era a las que yo llegaba y les decía que había que cambiar la vida, que la vida que teníamos no era buena para nosotras y que como mujeres teníamos que ver la situación de la comunidad, que teníamos que mejorar, y que los mayores ya hasta ahí iban a llegar y que el futuro de la comunidad éramos nosotras, y que nosotras íbamos a tener hijos y teníamos que educarlos no como ellos los estaban educando. (BM01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

La principal dirigente del grupo, Bernarda Morales, estuvo participando en los años anteriores en diversos procesos de capacitación con diferentes organizaciones, en cuestiones de liderazgo, organización o turismo, así como perspectiva de género. Y a medida que la asociación incorporó a más jóvenes, tanto mujeres como algunos hombres, fue haciendo formaciones sobre las relaciones de género.

A mi me parecía que se debía capacitar a las mujeres y a los hombres, no solo las mujeres, porque ellos siguen agrediendo a las mujeres o pensando en esa mente que solo los hombres pueden sacar la comunidad y no las mujeres. Entonces yo les decía que no debía ser así. Yo les decía a ellos que el machismo no era nuestro, porque nuestra cultura no era eso. En nuestra cultura los hombres trabajaban junto con las mujeres, las mujeres hacían lo que podían y

los hombres también, ellos son más fuertes, harán las cosas más fuertes y nosotras haremos las menos fuertes, pero lo hacíamos todo en conjunto, todo se unía. (BM01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

Hace como dieciocho años dijimos que todos los que van siendo socios tienen que recibir capacitaciones en tema de género. Los que participaron aprendieron el tema género, y los que no quisieron aceptarlo, pues se retiraron del grupo, porque querían decir: yo soy el que mando, yo soy el que decido, yo, la mujer no tiene ni voz ni voto, y lo que yo digo eso es lo que tiene que ser. Entonces fueron ese tipo de hombres los que se retiraron. (PM02, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

Al principio fue difícil, porque en ese inicio había muchos hombres que no comprendían, no les parecía que nosotras dirijamos, ellos querían dirigir, porque decían que la cabeza es el hombre, no la mujer. Pero después nosotras dijimos que no. Tuvimos que tener una capacitación con el liderazgo y eso nos ayudó muchísimo a comprender que las cosas no eran así. (FM01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

En un determinado momento, dos iniciativas de esa misma comunidad compitieron entre sí para conseguir el apoyo del Programa de Pequeñas Donaciones (PPD) del PNUD: una de servicios turísticos, impulsado por el grupo de mujeres, y otro para reactivar la producción de cacao, encabezada por un grupo de hombres. El PPD decidió finalmente apoyar la propuesta turística encabezada por el grupo de mujeres y así empezó la construcción de las infraestructuras de alojamiento y cocina para poder atender a los turistas en la comunidad.

Con el proyecto de nosotros, el de los varones, queríamos sembrar más banano, cacao, maíz, tener un motor de transporte y un bote para transportarnos. Esa era la propuesta de nosotros, todo grande, pero sin pensar nada más, solo así, trabajar pues, y la propuesta de ellas fue muy diferente, de buscar una mejor economía para la comunidad, de buscar que la cultura no se pierda, cuidar los bosques. (EMA02, socio de Stribrawpa, comunicación personal)

Los hombres estaban bravísimos, pero muchísimo. Y decían ellos que las mujeres no podían manejar ese proyecto, porque las mujeres no sabían manejar una organización. (DP01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

La iniciativa, conformada en 1992 bajo el nombre de Asociación Indígena Stribrawpa, que en idioma Bribri quiere decir "Mujeres artesanas", fue ideada e impulsada con tres grandes objetivos: el rescate de la lengua materna, la mejora de la economía familiar y la protección del medio ambiente. En ella pueden también participar hombres, aunque su junta directiva solo está constituida por mujeres.

Los hombres no han sido parte de la directiva, porque ellos dicen que nosotros fuimos las luchadoras para que existiera esta organización, y que ellos estaban

vivos, y no muriendo a esas edades de 50 años, porque nosotras fuimos muy resistentes. Ellos eran jóvenes y veían lo que nuestros papás nos decían y todo, y ellos dicen que no era justo que nosotras lleváramos tanto insulto. Entonces ellos dicen que no quieren ser de la junta directiva, que mejor que sigan las mujeres. Ellos siempre dicen que nosotros pensamos buenas cosas, y que sigamos. Ellos no están en estos momentos como con ganas de llegar al poder, de quitarle el poder a las mujeres, ellos están conscientes de que fuimos las luchadoras y quieren que sigamos de líderes. Siempre es lo que han dicho ellos. (BM01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

Las mujeres son las fundadoras, entonces, nosotros, cuando hacemos asamblea, cuando la junta directiva se vence, cuando vamos a votar, nosotros no votamos por un varón, sino a las mujeres, ya todos son conscientes de decir, gracias mujeres, que ustedes pudieron hacer esto por nosotros, y que sean siempre ustedes las que brillen siempre ahí. Y no hay ningún hombre que diga que no, porque todos están agradecidos y saben que esa es una verdad, que si esas mujeres no hubieran pensado eso no tuviéramos el trabajo que tenemos, un trabajo que en la mañana estamos trabajando y en la tarde estamos en el hogar con nuestra familia, que verdaderamente eso es algo bonito, que no tenemos que salir a otro lado. (EMA02, socio de Stribrawpa, comunicación personal)

El número de personas asociadas en Stribrawpa está en torno a las cuarenta, diecinueve mujeres y veintiún hombres, aunque no todo el mundo está activo al mismo tiempo, de tal modo que las que trabajan realmente pueden ser unas treinta y cinco. Una vez constituida la asociación, su asamblea determinó que las nuevas admisiones, excepto las de hijos e hijas de las personas que ya eran parte, debían pagar quinientos mil colones (más o menos unos mil quinientos dólares), que pueden ser aportados hasta en cinco años. Pero mientras no se ha terminado de pagar la contribución no se tienen plenos derechos en la asociación.

Cuando empezamos nosotros no cobrábamos nada, creo que pasamos como quince años sin cobrar nada. Pero después, pasados los quince años, ya nosotros teníamos bienes y todo, y nosotros dijimos que no es fácil crear una organización y después que otro llegue suave y que no le cueste nada. Teníamos que cobrar lo que cuesta hacer todo esto, más que todo que lo que está hecho es aporte de los asociados, entonces no debería de ser que uno después mundo entre gratis. Entonces empezamos a hacer reglas, reglamentos para entrar a la organización. (BM01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

Stribrawpa estuvo presente también en el proceso de conformación de la asociación ACTUAR, en la que su principal líder llegó a ser vicepresidenta y presidenta de su junta directiva. Formar parte de ACTUAR les ayudó especialmente para promocionarse y que les empezaran a llegar turistas de forma regular, además de aprender a mejorar la calidad de los servicios ofertados y los procedimientos de gestión, lo cual posibilitó que

podieran trabajar directamente con diversas tour-operadoras. Esto les permitió seguir funcionando cuando ACTUAR fue disuelta a finales de 2018.

Actualmente el principal ingreso de la comunidad es el turismo. Entre 2014 y 2018 las llegadas anuales de visitantes han oscilado entorno a los mil doscientos o mil trescientos. De estos aproximadamente la mitad pasan la noche en la comunidad (una o dos, como mucho) y la otra mitad solo se queda durante el día. Disponen de seis albergues con capacidad para treinta personas y dos comedores dentro de la misma comunidad. Además, han habilitado un programa para recibir a personas voluntarias, que pasan una temporada en la comunidad y que pueden apoyar en distintos trabajos comunales, como reparar o construir algo, o bien si se quedan por más tiempo pueden colaborar en la gestión administrativa de la misma iniciativa turística. En esos casos se alojan en casas de familias y no en los albergues colectivos. La gran mayoría de los turistas que reciben son extranjeros y, en orden de importancia, sus países de procedencia son: Francia, Alemania, España, Estados Unidos y Canadá. Llegan a Yorkín fundamentalmente a través de tour-operadoras y, en menor medida, de forma directa a través de su perfil en Facebook, pero siempre con reserva previa.

Tiene que mandar un correo electrónico o venir por medio de una agencia que nosotros conocemos, sino no se le atiende, porque no viene con una recomendación. (VP01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

El principal atractivo para los turistas, además del viaje en canoa por el río Yorkín desde Puerto Bambú, que puede durar entre una y dos horas, dependiendo del nivel del agua del río, según la época del año, y de la visita a la comunidad, es la participación en diversas actividades de carácter cultural.

Tenemos el proceso de chocolate. Se empieza desde la finca a explicarles cómo es una mata de cacao, cuánto tiempo dura, cómo se fermenta, cómo se seca, el tostado, y luego ya el proceso de preparar el chocolate en pasta y comerlo. También les enseñamos cómo se tira con arco y flecha, que es como nuestros abuelos cazaban peces y animales del bosque. También les enseñamos a tejer las suitas para los techos. Contamos historias bribri, y les enseñamos algunas palabras también. (DP01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

El trabajo vinculado con el turismo se organiza en distintos roles y de forma rotatoria. En los distintos trabajos participan tanto mujeres como hombres, a excepción de los boteros, que son solo hombres.

Hay boteros, cocineras, guías, saloneros, los que preparan la cama, los que lavan, los que limpian, los que hacen las actividades culturales. Todos trabajamos, los treinta y cinco que somos, en forma rotativa. Digamos, tenemos personas que solo trabajan en guías, otros en cocina, otros en actividades culturales, otros en los botes, que esos sí son solo hombres, ninguna mujer va allí porque se necesita mucha fuerza. De forma rotativa quiere decir que, por ejemplo, si somos siete guías, hoy le toca a una persona y

mañana a otra, y así es que todos trabajamos iguales. (DP01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

Las retribuciones por cada tarea no son fijas, sino que dependen del número de turistas que se atienden y del esfuerzo que se considera que supone, con tarifas establecidas en la asamblea de la asociación. Los trabajos que reciben mayor remuneración son los de boteros, cocineras y guías, y los que menos reciben tienen que ver con alguna actividad cultural, como enseñar el proceso de elaboración del chocolate, contar historias del pueblo Bribri o enseñar a tirar con arco y flecha.

Después del turismo, la siguiente fuente de ingresos de la comunidad en importancia es el cacao, que se volvió a cultivar con otras variedades más resistentes a la monilia y con un mejor mantenimiento. A continuación, el otro producto relevante es el banano, que cada quince días se corta y se lleva a vender a Puerto Bambú. Asimismo, todas las familias producen en sus parcelas granos básicos y otros tubérculos y frutas para su autoconsumo.

Con el fin de evitar una dependencia excesiva en relación con el turismo tomaron la decisión de que todas las personas involucradas en la asociación en alguna de sus actividades tienen la obligación de producir alimentos en sus respectivas parcelas familiares y vender parte de su cosecha a la asociación.

Yo trabajo como cocinera. En temporada alta tres días por semana, y en temporada baja quizás una vez por semana. Y cuando no trabajamos aquí, entonces vamos para la finca. La finca es de toda la familia, trabajamos todos, también mi esposo y mis hijos. No la abandonamos nunca. (FM01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

Nosotros estamos metidos en el turismo, pero no con esa idea de que solo el turismo, hacer solo el turismo, y olvidarnos de todo. En nuestras mentes no es eso, sino buscar solo una parte de algo, de un medio, y la otra parte es la agricultura, la producción. Entonces no es que digamos que todos los días lleguen, por decir algo, 50 personas, porque esto estuviera hundido todo esto, sino buscar un medio. (EMA02, socio de Stribrawpa, comunicación personal)

También han habilitado medidas de control a través de su reglamento interno para incidir ante posibles comportamientos no correctos, especialmente de los hombres como, por ejemplo, ser irrespetuoso con una compañera de trabajo, ser violento con su pareja o gastarse en alcohol el dinero de sus ingresos por trabajos para la asociación y desatender a su familia. Si alguien incumple el reglamento en alguna de estas cuestiones que tienen que ver con su comportamiento personal puede ser amonestado.

Todos esos reglamentos se leen a la persona cuando llega y se le pone un papel para que lo firme que él está de acuerdo y que se compromete a cumplirlo. Lo hemos hecho por el licor, más que todo por el licor. Se les da beneficios, pero no para gastarlo en guaro, sino en beneficio de su familia. (BM01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

Hay un reglamento que dice que el socio que entre aquí es para estar mejor con su familia, para que esté bien con sus hijos, para que tenga una economía un poco mejor, no dice que es para andar borracho tomando, para eso son las leyes. Todo socio que entra aquí le leemos el reglamento de lo que es la organización y si ellos dicen sí, sí, entonces ellos ya saben que si hay algo malo serán castigados, y ya a varios les hemos puesto las sentencias. Nosotros los advertimos antes que pase, y ya no se pueden poner enfadados, porque ya les hemos avisado, porque eso es como irrespetar a la organización. El reglamento tiene muchas cosas, como eso de faltar el respeto a su compañera de trabajo, como drogadicción, como que se lleva los bienes de la organización, todo eso será castigado, multado. (CSM02, socio de Stribrawpa, comunicación personal)

A su vez, y con el fin de evitar que el éxito turístico de la comunidad provocara la llegada de un gran número de personas procedentes de otras comunidades en búsqueda de empleo, decidieron apoyar la puesta en marcha de otras iniciativas turísticas y asumir que no querían sobrepasar los mil quinientos turistas al año.

Al principio nos preocupamos porque muchas personas se estaban asociando en la organización. Nos preocupamos porque entonces teníamos que aumentar de visitantes para que pudiera alcanzar para todos. Pero hemos hecho un plan estratégico, hemos trabajado en ese plan, y dijimos que era mejor organizar a otras comunidades, dos e Costa Rica y dos en Panamá, para que puedan tener sus ingresos. Mejor que los visitantes se repartan y que no se nos concentren todos aquí, eso es lo que estamos haciendo. Y nosotras las apoyamos y buscamos los amigos que tenemos para que ayuden también al otro lado. (BM01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

La meta a la que queremos llegar son mil quinientos turistas por año. Esa es la meta que buscamos. Nosotros creemos que con mil quinientos tenemos para todos. (DP01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

Vea, con mil quinientas personas estamos bien, porque no queremos ser millonarios tampoco, queremos estar viviendo mejor, esa es la palabra, que no nos haga falta el arroz en su casa y con sus hijos, que todos estén bien. (CSM02, socio de Stribrawpa, comunicación personal)

Las familias que no son de la asociación reciben diversos beneficios de forma indirecta por la presencia del turismo en la comunidad, ya sea por la compra de alimentos dentro de la comunidad o por la creación de infraestructuras y equipamientos de uso comunal, como es el caso del colegio de educación secundaria.

Aquí lo que ofrecemos al turista son productos de la comunidad, entonces si nosotros los socios no tenemos se le compra a cualquier persona que tiene de la comunidad. Por ejemplo, pollos, verduras, frutas. Entonces, si alguien de aquí no tiene y un vecino tiene piña, por ejemplo, se le compra, entonces, igual recibe beneficio. También lo que es la secundaria, que fue tramitado por

donaciones por la asociación, porque antes aquí no había secundaria, y los muchachos llegaban a primaria y no seguían. (DP01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

Ahora hay trabajo en la comunidad, la gente ya no se va porque no haya trabajo. (DP01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

Se ha rescatado lo que es la cultura. Antes, por ejemplo, ya nadie quería consumir las cosas naturales de aquí. Entonces ahí se ha rescatado un poco. Y si usted ve, la escuela, el colegio, nuestras casas, todo está hecho como es la cultura de nosotros. (DP01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

Implicaciones para las mujeres

La experiencia de Stribrawpa es fundamentalmente un proceso de empoderamiento de un colectivo de mujeres que logra transformar su comunidad e integrar a una parte de los hombres en una nueva dinámica social más equitativa y de mayor bienestar para todo el mundo. Su desarrollo parte de un contexto hostil, en el que los hombres de la comunidad se oponen a su proceso de organización y tienen que vencer estos obstáculos, que en algunos momentos pudieron llegar a ser muy duros y desagradables. Incorporar desde su inicio un programa de capacitación en equidad de género les permite ir transformando actitudes y comportamientos, tanto de las mujeres como de los mismos hombres que quieren integrarse en la asociación. Además, desarrollan una serie de estrategias organizativas que velan porque puedan mantenerse estos avances, como un reglamento que regula sobre ciertos comportamientos personales o, aunque la asociación sea mixta, que su directiva siga en manos de mujeres.

Una las implicaciones que ha tenido para las mujeres de la asociación, más que ganar autonomía y capacidad de decisión, que la toman desde un inicio, ha sido la transformación efectiva del comportamiento de sus esposos e hijos, de tal manera que, a la par de un mayor bienestar material, han conquistado un mayor nivel de equidad de género en su comunidad. Son diversos y numerosos los testimonios que muestran evidencias de estos cambios.

Mi padre no le daba oportunidad a mi madre a tomar decisiones, ni a ser parte de un grupo, ni que pudiera salir a alguna parte, para ellos, su concepto era que la mujer tenía que tener hijos, cuidar, lavar, y que cuando ellos vienen atenderlos. Eso era el concepto de ellos en tiempos atrás. Hoy en día, con todos esos cambios de capacitaciones, el hombre ayuda a la mujer a lavar en la casa, a cocinar, a limpiar, cuida los bebés, y si hay que ir a una reunión ellos se quedan cuidando. (PM02, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

Los hombres han cambiado. Ahora, si yo tengo que irme a San José, mi esposo se queda con los niños y él los atiende, los ve. Han visto que la idea que nació de mujeres ha funcionado, que no solo beneficia a la mujer sino a toda la familia y a la comunidad. (DP01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

Ahora los maridos también trabajan en casa, cocina, lavan. Antes no lo hacían. Cuando empezamos nuestra organización dijimos que no, que teníamos que tener trabajo los dos, tanto en el campo como en la casa, porque si tenemos hijos, los hijos no son solo de la mamá, también de los papás. Imagínesse que cuando nosotras comenzamos teníamos que recibir capacitaciones porque éramos las líderes de la organización y los chiquitos había que dejarlos, entonces los papás los cuidaban, sabían que las mujeres iban a reuniones y a traer proyectos para la comunidad. (FM01, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

Antes los hombres aquí eran machistas. Ahora no, ahora ellos comprendieron que las cosas no son así, que todo tienen que ser igual. Ellos cambiaron por medio de la organización, con talleres que se hacen. (SC02, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

Mi esposo ha cambiado también, y él en todo te está ayudando. Si hay que ayudar en la casa, él de ayuda, y nosotros también en el campo le ayudamos, trabajamos en conjunto, no es solo que él trabaja en el campo, llega a la casa y ya, no, ahora el hombre trabaja también, termina con uno haciendo lo que hay que hacer en la casa. Ayudan a lavar, ayudan a cocinar, ayudan a cuidar a los niños, cuando no estamos nosotros. Si estamos en una reunión, ellos están con los niños en la casa. Y si ellos no están, nosotros estamos en la casa con los niños, entonces compartimos el trabajo de todo, todo el trabajo de todo. y Anteriormente lavar trastos era una vergüenza para los hombres, antes ver a un hombre en una cocina era difícil y les daba vergüenza estar en la cocina, era difícil para ellos que otro compañero los viera lavando porque se sentían mujeres. Pero con las capacitaciones ya todos iban entendiendo y se fueron quitando eso. (BM02, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

Yo me acuerdo que a mí a veces me llamaban a San José y yo, digamos, si estábamos reunidos decía que estaba bien, pero cuando iba para la casa yo iba pensando, ¿cómo le digo para yo poder salir? Yo tenía que decirle que iba a salir hasta dos o tres días iba y que él tenía que quedarse cuidando a los niños, y eso a él no le gustaba, pero tenía que aceptarlo porque los niños estaban pequeños. Teníamos cinco hijos y estaban pequeños. Pero se fue acostumbrando con el tiempo, y en dos años hizo el cambio y no tenemos problemas. Y ahora aquí hay jóvenes que se han criado dentro de la organización, y ahora tienen su familia y siempre tienen ese carácter de ayudarse uno a otro entre pareja, que cuidan atentos a sus hijos, que si hay que cocinar cocinan, que si hay que lavar lavan, y si tienen que cuidarlo, los cuidan. (PM02, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

Algunos hombres de la asociación se expresan en un sentido similar sobre las transformaciones que han vivido en la comunidad.

Hace unos 50 años atrás, los hombres aquí eran muy machistas, ellos eran los que gobernaban. Decían: se tiene que hacer esto y la mujer tenía que hacerlo.

Ahora, gracias a Dios, pienso que ya han dejado mucho ese orgullo, porque ahora el valor es por igual, ellos han llegado a saber que en realidad ambos valen igual. Yo en mi casa friego, lavo, cocino, porque yo pienso que el hombre tiene que hacer eso también, tiene que aprender a defenderse. Hay personas que nos han dicho que eso es trabajo de mujer, que no tenemos que ver en eso, pero ni modo, si hay que hacerlo hay que hacerlo, en el caso mío yo lo hago. (GP02, socio de Stribrawpa, comunicación personal)

Cuando mi esposa tiene que salir entonces cocino yo, friego platos o lavo la ropa. Antes no lo hacíamos, pero vino un estudio de liderazgo moral y entonces fue que empezamos a valorar el trabajo de la casa y que no solamente tiene que ser la mujer, sino que el hombre también tiene que ayudar. Algunos hombres dicen que eso es trabajo de mujer, pero a veces la mujer está ocupada en otra cosa, o viene cansada, y hay que ayudar. (JB02, socio de Stribrawpa, comunicación personal)

Por otra parte, uno de los indicadores más claros del proceso de transformación y empoderamiento que han vivido las mujeres de la asociación Stribrawpa es que, además de la dirección de la iniciativa turística, han sido elegidas y han asumido cargos de representación en otros ámbitos. Así, por ejemplo, una de las socias ha sido presidenta de la Junta de Vecinos de Yorkín y de la Junta de Salud y otra ha llegado a ser presidenta de ACTUAR y forma parte de la Junta Directiva de la Asociación de Desarrollo Indígena Bribri de Talamanca, que agrupa a las veintidós comunidades del territorio indígena y es el principal ámbito de gobierno en el territorio indígena Bribri.

Nosotros, como Stribrawpa, siempre hemos dicho que tenemos que participar para que alguien de Stribrawpa quede dentro de la junta de vecinos, porque si nosotros no participamos y participan personas que no son de Stribrawpa, nos van a tirar machete, como dicen, entonces tal vez por eso siempre pensamos que mejor participamos miembros de Stribrawpa. (PM02, socia de Stribrawpa, comunicación personal)

4.2. Modelos para un análisis de impactos de género

En ninguno de los casos estudiados la introducción del turismo fue planteado de forma expresa con el objetivo de transformar las relaciones de género en un sentido más equitativo y para empoderar a las mujeres. Lo que se proponía era fundamentalmente superar una situación de crisis rural e incrementar y diversificar las fuentes de ingresos de determinadas economías campesinas, y reducir así su vulnerabilidad ante una situación de cambio negativo. Solamente en el caso de Stribrawpa podría considerarse tal circunstancia, pero el empoderamiento de las mujeres que impulsaron esa iniciativa fue previo, y en paralelo, al crecimiento del turismo. Pero en este caso tampoco podría afirmarse que el proceso de empoderamiento fuera consecuencia buscada del desarrollo turístico.

Sin embargo, lo que sí se percibe a través de los distintos casos analizados es que la consolidación de una oferta turística comunitaria, bajo distintas formas de organización

y gestión, dio lugar a cambios diversos en las relaciones de género y, en algunos casos, estuvo vinculado también a un proceso de empoderamiento de las mujeres que participaron en tales iniciativas. La profundidad de estos cambios varió significativamente entre unas experiencias y otras, de tal modo que no es posible afirmar de forma concluyente que el turismo comunitario transforme las relaciones de género y empodere a las mujeres. Sin embargo, a partir de las experiencias estudiadas podemos identificar factores organizativos y de gestión que contribuyen más o menos a que estos procesos de cambio tengan un determinado sentido. Así, es posible proponer tres modelos explicativos de los impactos del turismo comunitario en las relaciones de género:

a) Primer modelo: Baja transformación.

Se produce cuando las iniciativas de turismo comunitario son gestionadas por cooperativas grandes y organizadas previamente en torno a alguna actividad agraria, como podría ser el caso de Los Pinos en El Salvador, Finca Magdalena en Nicaragua o Los Campesinos en Costa Rica. En estos casos las estructuras de gobierno de las iniciativas están en manos de hombres, bajo los esquemas que tradicionalmente han predominado en este tipo de estructuras organizativas. El desarrollo del turismo está vinculado a cierta capacidad de inversión que permite poner en marcha formas de gestión colectiva centralizada, sobre todo en los alojamientos y servicios de alimentación. La tendencia es que se creen puestos de trabajo que son ocupados de forma significativa por mujeres, con una clara segmentación horizontal y vertical del trabajo. Está asociado también a bajos salarios, en correspondencia con la legislación laboral de cada país, y escaso reconocimiento público. Así, las transformaciones en las relaciones de género son limitadas y no se identifican procesos de empoderamiento claros por parte de las mujeres. Para muchas de ellas este modelo permite que puedan encontrar empleo remunerado en sus mismas comunidades y no se vean forzadas a tener que emigrar para tener un salario, a la vez que pueden tener un mayor nivel de autonomía económica con respecto a sus parejas. Sin embargo, disponer de un empleo remunerado fuera del hogar no necesariamente conlleva procesos de empoderamiento.

En algunos casos la participación y asunción de cargos de responsabilidad por parte de las mujeres, o incluso la elaboración de políticas de género, está vinculado a demandas de actores externos con las que estas instituciones han establecido relaciones de colaboración. En ocasiones, esto puede dar lugar a respuestas artificiales para satisfacer a los financiadores, que tienen poco recorrido en términos prácticos. Sin embargo, cuando esto va acompañado de políticas de capacitación a lo largo del tiempo, centradas en los análisis de género, como en el caso de Los Pinos, puede facilitar que los cambios sean más consistentes y que puedan abrirse paso nuevos liderazgos por parte de mujeres cooperativistas, como parece estar produciéndose en esta iniciativa.

b) Segundo modelo: Media transformación.

Se produce cuando el turismo es gestionado a través de estructuras de carácter familiar y son las mujeres quienes se ocupan fundamentalmente de la actividad turística. Este podría ser el caso de la UCA Mirafior y la Ecoposada El Tisey en Nicaragua y, en parte de

ASOPROLA en lo que respecta al programa de voluntariado con alojamiento en casas de familia. En este tipo de situación, en la que hay menor capacidad, o interés, de inversión colectiva en estructuras de gestión colectiva centralizada, la atención al turismo se produce a través de las familias participantes en sus hogares, o en cabañas propias en las mismas parcelas.

En las casas se produce una clara división de tareas por género, mientras las mujeres se ocupan de la atención y, sobre todo, de la convivencia cotidiana con las personas que les visitan, los hombres se concentran en las actividades agropecuarias, en tareas de construcción y mantenimiento de las infraestructuras y, en ocasiones, en el guiado. Las mujeres acostumbran a cobrar y gestionar los recursos vinculados al turismo. En los casos analizados se ha descrito con frecuencia el incremento de carga laboral para las mujeres que puede suponer este modelo de gestión, pero al mismo tiempo tienen mayor control y autonomía de los recursos económicos generados. Este aspecto es resaltado de forma muy enfática por varias de las mujeres participantes. Por otra parte, gracias a los ingresos que entran en la familia por medio del turismo, los hombres parecen aceptar mejor que las mujeres tengan una mayor participación en actividades formativas o de coordinación fuera de sus casas. Esto facilita también que las mujeres dispongan de más espacios propios para compartir con otras mujeres en los que se puede romper el aislamiento y generar dinámicas de reflexión compartida. Asimismo, este nuevo papel de las mujeres gestionando recursos propios puede derivar en un mayor reconocimiento público. Finalmente, el contacto cotidiano con turistas parece contribuir a un incremento de la seguridad y la confianza de las mujeres en ellas mismas. También posibilita espacios íntimos en los que compartir con otras personas que no son de sus comunidades y, en particular, con otras mujeres, sobre las relaciones de género o aspectos como la maternidad o el desarrollo personal. En este tipo de situaciones las dinámicas de cambio en las relaciones de género parecen ser mayores que en el modelo anterior. Sin embargo, los procesos de empoderamiento se pueden ver limitados si no se dispone de estructuras colectivas más amplias en las que capacitarse o consolidar procesos de cambio más allá del ámbito familiar.

A pesar de la descripción de mayores cambios desde una perspectiva de género de los modelos basados en estructuras familiares sobre las estructuras colectivas centralizadas, esta forma de organización puede conllevar otro tipo de problemas que habría que tomar también en cuenta. Así, el desarrollo turístico a partir de bases familiares puede acentuar las desigualdades entre familias dentro de una misma comunidad, en la medida que las comunidades no son homogéneas y existen diferencias previas que el turismo puede acentuar, ya que quienes pueden gestionar turismo son las familias que se encuentran en mejores condiciones de partida (Gascón, 2013), a no ser que sean muy conscientes de estos riesgos y habiliten mecanismos correctores, como los que puso en marcha en sus inicios la Cooperativa Nuevo Amanecer de la UCA Mirafior en Nicaragua, y así incorporar a todas sus integrantes en la gestión turística, aunque las casas de algunas de ellas no estuvieran en buenas condiciones.

c) Tercer modelo: Alta transformación.

Se produce en estructuras de gestión colectiva centralizada en iniciativas dirigidas por mujeres o donde éstas tienen un rol muy relevante en su dirección. Este podría ser el caso de Stribrawpa y, en cierta medida, de ASOPROLA, ambas en Costa Rica. En estos casos se parte de un empoderamiento de las mujeres que se traduce en la misma gestión de la iniciativa, con decisiones que buscan explícitamente corregir las desigualdades de género y las situaciones de discriminación. Disponer de espacios propios de formación y reflexión orientada a generar este tipo de cambios en forma consciente se convierten en un factor fundamental de transformación. En estos casos los procesos de empoderamiento provocan cambios también en la dinámica familiar, con la generación de dinámicas más equitativas dentro de las familias. Asimismo, todo esto se traduce en que el papel de liderazgo de algunas de estas mujeres no se limita exclusivamente a la iniciativa turística, si no que se desarrolla también en otros ámbitos de la comunidad o más allá de ella.

A excepción del caso de la Cooperativa Nuevo Amanecer, integrada en la UCA Mirafior, ninguna otra iniciativa analizada está formada exclusivamente por mujeres. En esta Cooperativa, sin embargo, los volúmenes de turismo gestionado son bastante limitados y concentrados en algunos momentos del año. Esto ha limitado las posibilidades de transformación que pudieran estar vinculados con el impulso del turismo. Cabría por tanto valorar la necesidad de tener en cuenta dentro de este modelo otros casos gestionados exclusivamente por mujeres. En el caso de Stribrawpa, dirigido solo por mujeres, y en el de ASOPROLA, donde tienen un rol directivo muy relevante, lo que sí se puede observar es que este protagonismo de las mujeres en el desarrollo turístico impulsa propuestas más equitativas e inclusivas para el conjunto de sus comunidades.

5. Conclusiones

La pretensión de poder tener repuestas definitivas y en términos absolutos sobre la pregunta de qué papel tiene el turismo comunitario en las relaciones de género parece tener una difícil resolución. El debate sobre esta cuestión está situado en una situación de bloqueo, por cuanto la multiplicación de estudios de caso aislados con resultados dispares no genera suficiente consenso en torno a unas conclusiones suficientemente robustas. Metodológicamente pueden tomarse algunas opciones que ayuden a intentar salir de esta situación y realizar análisis más matizados y atentos a la complejidad que conllevan este tipo de procesos sociales. Uno de estos pasos puede ser la realización de análisis comparativos conjuntos en la misma investigación tomando en cuenta determinadas variables, como las formas de organización y gestión de la actividad turística, que pueden mostrar un amplio abanico de opciones según diferentes contextos y opciones institucionales. Sin embargo, no serían estas las únicas variables a tener en cuenta. Así, habría que tener en cuenta también factores cómo de dónde surge la iniciativa y qué la impulsa. La investigación puede abrirse a otros elementos de comparación. Por otra parte, disponer de suficiente perspectiva histórica en el análisis de las experiencias de turismo comunitario puede ayudar a contextualizar y entender mejor los procesos de cambio en curso, y evitar así lecturas demasiado puntuales y, en algunos casos, superficiales.

En la literatura disponible sobre los cambios en las relaciones de género y posibles procesos de empoderamiento de las mujeres en iniciativas de turismo comunitario, a pesar de estar muy polarizada, también es posible identificar visiones matizadas, atentas a la posibilidad de que, además de producirse o no transformaciones en profundidad, o que requieran de procesos de ayuda técnica externa con enfoque de género, puedan visualizarse también cambios más graduales e incluso contradictorios que pueden interpretarse en una dimensión temporal más larga. Este estudio se enmarca en esta perspectiva. A partir del análisis de siete experiencias de turismo comunitario en El Salvador, Nicaragua y Costa Rica, en las que se ha realizado trabajo de campo a lo largo del tiempo, se han podido identificar dos tipos de procesos: 1) si bien el turismo comunitario no se promueve necesariamente como una forma de transformar las relaciones de género, sí no que fundamentalmente pretende ser una respuesta a situaciones en las que se ha agudizado la crisis rural, su desarrollo da lugar a nuevos escenarios en los que estos cambios son posibles, tal vez más que con otras opciones productivas; 2) la intensidad y profundidad de las relaciones entre hombres y mujeres se ve influenciada en gran medida por las formas organizativas y de gestión adoptadas por estas iniciativas. Así, se identifican tres posibles modelos a partir de las experiencias tomadas en cuenta. Un primer modelo, basado en estructuras de gestión colectivas centralizadas, vinculadas a los procesos de transición de cooperativas agropecuarias en las que los hombres mantienen un fuerte control del conjunto de actividades de la iniciativa, que da lugar a bajos niveles de transformación en las relaciones de género. Este tipo de experiencias generan empleo no tradicional remunerado en las comunidades que puede ser asumido por algunas mujeres, pero los cambios en las estructuras familiares y cooperativas mantienen dinámicas de desigualdad tradicionales, a no ser que haya un esfuerzo expreso por incidir en ellas. Un segundo modelo se desarrolla en aquellos casos en los que la unidad básica de atención y servicio al turismo se da en el ámbito familiar. Aquí puede producirse un mayor nivel de transformación en la medida que las mujeres son quienes asumen el protagonismo de la atención y también son quienes gestionan los ingresos generados por esta actividad. Bajo este modelo, igual que en el anterior, puede acentuarse la carga de trabajo de las mujeres por cuanto la redistribución de tareas domésticas y de cuidados entre mujeres y hombres no se ha producido o es muy limitada. Sin embargo, en este caso también se acentúa la autonomía de las mujeres y parecen producirse mayores cambios a nivel personal, en algunos hogares y también en la esfera pública. Finalmente, también existe un tercer modelo, en casos en los que las mujeres son las que han dirigido el proceso de introducción del turismo o rápidamente han asumido el protagonismo en su dirección. Bajo este esquema, las transformaciones en las relaciones de género y en los procesos de empoderamiento de las mujeres son mucho mayores que en los otros dos, así como los cambios en sus hogares y comunidades, mucho más equitativos. Además, este proceso de empoderamiento se traduce también en un mayor nivel de responsabilidad de algunas de estas mujeres en otros espacios de toma de decisión tanto de sus comunidades como más allá.

Referencias:

Acharya, B. P., & Halpenny, E. A. (2013). Homestays as an Alternative Tourism Product for Sustainable Community Development: A Case Study of Women-Managed

- Tourism Product in Rural Nepal. *Tourism Planning and Development*, 10(4), 367–387.
- Anderson, J. (2011). Políticas públicas y mujeres en el Perú. En AA.VV. *Mujer rural: cambios y persistencias en América Latina* (pp. 1-36). Lima: CEPES.
- Araujo, M. (2016). Community-based tourism with emphasis in gender: case study at Morro Santo Antônio Community, Municipality of Itabira-MG. *Caderno Virtual de Turismo*, 16(2), 34–61.
- Bensemam, J., & Hall, C. M. (2010). Copreneurship in rural tourism: exploring women's experiences. *International Journal of Gender and Entrepreneurship*, 2(3), 228–244.
- Boonabaana, B. (2014). Negotiating gender and tourism work: Women's lived experiences in Uganda. *Tourism and Hospitality Research*, 14(2), 27–36.
- Burgos, A. & Mertens, F. (2017). Participatory management of community-based tourism: A network perspective. *Community Development*, 48(4), 546–565.
- Butler, R. (1980). The concept of a tourist area cycle of evolution: implications for management of resources. *Canadian Geographer*, 24(1), 5–12.
- Cabanilla, E. (2018). Turismo comunitario en América Latina, un concepto en construcción. *Siembre*, 5(1), 121–131.
- Cañada, E. (2013). *Turismo en Centroamérica. Un diagnóstico para el debate*. Managua: Editorial Enlace.
- Cañada, E. (2014). *Turismo comunitario en Centroamérica. Experiencias y aprendizajes*. Managua: Editorial Enlace.
- Cañada, E. (2017a). Contribución del turismo comunitario a la economía campesina: la Cooperativa Los Pinos en El Salvador. En J. Gascón y C. Milano (Eds.). *El turismo en el mundo rural. ¿Ruina o consolidación de las sociedades campesinas indígenas?* (pp. 111–137). La Laguna (Tenerife): PASOS, Colección PASOS Edita, no 18.
- Cañada (2017b). Estructuras de intermediación turística procomunitarias. La experiencia comercial de ACTUAR en Costa Rica. *Gazeta de Antropología*, 33(1), edición online: <http://www.gazeta-antropologia.es/?p=4973>.
- Cañada, E. y Fandiño, M. (2009). *Experiencias de turismo comunitario en Nicaragua. Aportes a la economía campesina*. Managua: Editorial Enlace.
- Cohen, E., & Cohen, S. A. (2012). Current sociological theories and issues in tourism. *Annals of Tourism Research*, 39(4), 2177–2202.
- Díaz-Carrión, I. A. (2010). Ecoturismo comunitario y género en la Reserva de la Biosfera de Los Tuxtlas (México). *Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 8(1), 151–165.
- Duffy, L. N., Mowatt, R. A., Cnacellor, H. C., & Cárdenas, D. A. (2012). *Machismo–Marianismo* and the involvement of women in a community-based tourism project in Ecuador, South America. *Tourism Analysis*, 17(6), 791–803.
- Espeso-Molinero, P., Carlisle, S. & Pastor-Alfonso, M. J. (2016). Knowledge dialogue through Indigenous tourism product design: a collaborative research process with the Lacandon of Chiapas, Mexico. *Journal of Sustainable Tourism*, 24(8-9), 1331-1349.
- Fernández Aldecua, M. J., & Martínez Barón, L. A. (2010). Participación de las mujeres en las empresas turísticas privadas y comunitarias de Bahías de Huatulco, México. ¿Hacia un cambio en el rol de género? *Cuadernos de Turismo*, 26, 129–151.
- Flores, D. y Barroso, M. de la O. (2011). La mujer en el turismo rural: un análisis comparativo de género en el Parque Natural Sierra de Aracena y Picos de Aroche

- (comarca Noroccidental Andaluza). *Revista de Estudios sobre Despoblación y Desarrollo Rural*, 10, 39-69.
- Flores, M., Bratescu, A., Martínez, J.O., Oviedo, J.A. y Acosta, A. (2002). *Centroamérica: el impacto de la caída de los precios del café*. México DF: CEPAL, Serie Estudios y Perspectivas, 9.
- Forsac-Tata, D. (2016). Community-based tourism in the South West region of Cameroon: Opportunities and challenges for women. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science*, 21(3), 1–15.
- Fuller, N. (2013). ¿Es el turismo una oportunidad para las mujeres? In J. Gascón, S. Morales, & J. Tresserras Juan (Eds.). *Cooperación en turismo: nuevos desafíos, nuevos debates* (pp. 123–136). Barcelona: Foro de Turismo Responsable - Xarxa de Consum Solidari; COODTUR; Universitat Oberta de Catalunya - Laboratori del Nou Turisme; Universitat de Barcelona.
- Galich, F. (1991). El teatro de la Revolución (1970-1987). *Revista Iberoamericana*, LVII (157), 1045-1058.
- García Palacios, C. (2015). Género y turismo comunitario: perspectivas de empoderamiento para las mujeres indígenas de la Comunidad de Santa Bárbara en Cotacachi, Ecuador. *TURyDES. Revista de Investigación En Turismo y Desarrollo Local*, 8(19), 31 p.
- García, C. (2017). Empoderamiento, mujeres indígenas y turismo comunitario en Cotacachi (Ecuador. In J. Gascón & C. Milano (Eds.), *El turismo en el mundo rural. ¿Ruina o consolidación de las sociedades campesinas e indígenas?* (pp. 161–176). Tenerife: PASOS, Colección PASOS Edita, 18.
- Gascón, J. (2013). The limitations of community-based tourism as an instrument of development cooperation: the value of the Social Vocation of the Territory concept. *Journal of Sustainable Tourism*, 21(5), 716–731.
- González, R. e Izcara, C. (2019). *Oferta y condiciones del turismo rural comunitario en las provincias de Salta, Jujuy y Tucumán, Argentina*. Barcelona: CETT-UB, Proyecto final de Grado en Turismo.
- Hernández-Asensio, R. y Pérez-Galán, B. (eds.) (2012). *¿El turismo es cosa de pobres? Patrimonio Cultural, Pueblos Indígenas y Nuevas formas de turismo en América Latina*. La Laguna-Lima: PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural - Instituto de Estudios Peruanos.
- Mendoza, M. M. y Chapulín, J. de V. (2015). Turismo, trabajo femenino y empoderamiento de las mujeres en Bahías de Huatulco, Oaxaca-México. *Estudios y Perspectivas En Turismo*, 24(2), 316–335.
- Milano, C. y Gascón, J. (2017). Introducción. Turismo y sociedad rural, o el extraño caso del doctor Jekyll y Mr. Hyde. En J. Gascón y C. Milano (Eds.). *El turismo en el mundo rural. ¿Ruina o consolidación de las sociedades campesinas indígenas?* (pp. 5-21). La Laguna (Tenerife): PASOS, Colección PASOS Edita, no 18.
- Moreno, D. (2018a). *Cómo elaborar un diagnóstico de género y turismo en un contexto rural*. Barcelona: Alba Sud Editorial, Informes en Contraste, núm. 5.
- Moreno, M. & Cole, S. (2019). No sustainability for tourism without gender equality. *Journal of Sustainable Tourism*, 0(0), 1–17. DOI: <https://doi.org/10.1080/09669582.2019.1588283>.
- Moswete, N., & Lacey, G. (2015). “Women cannot lead”: empowering women through cultural tourism in Botswana. *Journal of Sustainable Tourism*, 23(4), 600–617.

- Movono, A. & Dahles, H. (2017). Female empowerment and tourism: a focus on businesses in a Fijian village. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 22(6), 681–692.
- Murguialday, C. (2015). ¿El turismo rural comunitario contribuye al empoderamiento de las mujeres? La experiencia de la UCA Tierra y Agua en Nicaragua. In AAVV (Ed.), *¿Equidad de género en el turismo? Muchas sombras y algunas luces. Aproximación a tres experiencias de turismo no convencional* (pp. 21–62). Madrid: Foro de Turismo Responsable.
- Ortiz, S., Ospina, P., Arboleda, M., y Santillana, A. (2008). La estrategia de promoción del turismo en Cotacachi, Ecuador. En Ranaboldo, C. y Schejtman, A. (Eds.). *El valor del patrimonio cultural, Territorios rurales, experiencias y proyecciones latinoamericanas*. Lima: IEO, RIMISP.
- Pérez, B. y Fuller, N. (2015). Turismo rural comunitario, género y desarrollo en comunidades campesinas e indígenas del sur del Perú. *Quaderns*, 31, 95–119.
- Phommavong, S., & Sörensson, E. (2014). Ethnic tourism in Lao PDR: gendered divisions of labour in community-based tourism for poverty reduction. *Current Issues in Tourism*, 17(4), 350–362.
- Rodríguez, G., & Acevedo, A. (2015). Cambios en la vida cotidiana de las mujeres a través de la incorporación al trabajo turístico en El Rosario, Michoacán, México. *El Periplo Sustentable*, (29), 5–33.
- Ruiz-Ballesteros, E. (2017). Socio-ecological Balance in Community-based Tourism Experiences: a Research Proposal. In R. Butler (ed.). *Tourism and resilience* (pp. 41–452). Wallingford: CABI.
- Ruiz-Ballesteros, E., Hernández, M., Coca, A., Cantero, P. y Del Campo, A. (2008). Turismo comunitario en Ecuador: Comprendiendo el community-based desde la comunidad. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 6(3), 399–418.
- Scheyvens, R. (2000). Promoting women's empowerment through involvement in ecotourism: Experiences from the third world. *Journal of Sustainable Tourism*, 8(3), 232–249.
- Scheyvens, R. (2007). Ecotourism and gender issues. In J. (ed. Higham (Ed.), *Critical Issues in Ecotourism: Understanding a complex tourism phenomenon* (pp. 185–213). Oxford: Elsevier.
- Swain, M. B. (1995). Gender in tourism. *Annals of Tourism Research*, 22(2), 247–266.
- Tran, L. & Walter, P. (2014). Ecotourism, gender and development in northern Vietnam. *Annals of Tourism Research*, 44(1), 116–130.
- Tucker, H. & Boonabaana, B. (2012). A critical analysis of tourism, gender and poverty reduction. *Journal of Sustainable Tourism*, 20(3), 437–455.
- Vizcaino-Suárez, L. P., & Díaz-Carrión, I. A. (2018). Gender in tourism research: perspectives from Latin America. *Tourism Review*. DOI: <https://doi.org/10.1108/TR-02-2017-0021>.
- Walter, P. (2011). Gender analysis in community-based ecotourism. *Tourism Recreation Research*, 36(2), 159–168.
- Yanes, S. (2019). Entrevista a Norma Fuller: "Me pregunto si la sobrevaloración de los emprendimientos turísticos como forma de combatir la pobreza no es sino una forma más de sobrecargar a las mujeres". *Turismografías*, 22/07/2019.
- Zorn, E., & Farthing, L. C. (2007). Communitarian tourism hosts and mediators in Peru. *Annals of Tourism Research*, 34(3), 673–689.

Texto 10: La comercialización del Turismo Comunitario en América Latina: un debate sobre la viabilidad de la economía popular

Cañada, E. (2015). La comercialización del Turismo Comunitario en América Latina: un debate sobre la viabilidad de la economía popular. *Anuario de Estudios Centroamericanos*, 41, 159-189. DOI 10.15517/aeca.v41i1.21845. ISSN: 0377-7316. Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/anuario/article/view/21845>

- Indexación en CIRC: Grupo D (Ciencias Sociales)
- Indexación en ERIH: Integrado

Resumen:

El fracaso de numerosas iniciativas de cooperación internacional en el ámbito del turismo comunitario en diferentes países de América Latina ha puesto en cuestión en ciertos círculos académicos y agencias de desarrollo la viabilidad del mismo modelo. Uno de los temas en discusión ha sido la escasa capacidad de comercialización y generación de ingresos de este tipo de emprendimientos una vez puestos en marcha, lo cual derivaba en su posterior abandono. Sin embargo, en una aproximación más cercana a las dinámicas presentes es posible identificar dos formas de comercialización que ponen en cuestión esa imagen. Por una parte, destaca la consolidación de numerosas iniciativas comunitarias orientadas de forma directa a un mercado de proximidad de clase media y baja. Por otra el fortalecimiento de estructuras de intermediación surgidas desde las propias iniciativas comunitarias o en alianza con estas y que han empezado a posicionar al turismo comunitario en el mercado internacional. El debate se resitúa en torno a las estrategias que han permitido la consolidación de determinadas iniciativas de turismo comunitario, así como las implicaciones derivadas de estas formas de articulación comercial en el sector.

Palabras clave: turismo comunitario; comercialización; tour-operadores, cooperación internacional, turismo de proximidad.

Introducción

Se entiende el Turismo comunitario³⁰ como un modelo de gestión de la actividad turística en el que la población local de un determinado territorio rural (principalmente familias campesinas y pueblos indígenas), y a través de sus distintas estructuras organizativas de carácter colectivo (como cooperativas, asambleas comunales, asociaciones o grupos de familias asociados de algún modo), ejerce un papel preponderante en el control de su diseño, ejecución, gestión y distribución de beneficios (Cañada y Fandiño, 2009; Cañada, 2013).

³⁰ Según los países se usan los conceptos de turismo comunitario o turismo rural comunitario. Ambas denominaciones hacen referencia a un mismo tipo de modalidad turística. En este texto se hace uso del concepto de turismo comunitario, considerándolo equivalente al otro término.

En la mayoría de casos el turismo comunitario no es una actividad que sustituyera a las actividades agropecuarias tradicionales (agricultura, ganadería, pesca, producción artesanal o forestería), sino que se ha convertido en una forma de diversificar y complementar las economías campesinas (Fontana, Gómez, Ragno, *comunicación personal*).

Un gran número de iniciativas empezaron como una respuesta a la situación de crisis económica provocada por la caída de los precios de los productos agrarios tradicionales, como el café o el cacao, o el fracaso de las apuestas comerciales de algunas nuevas producciones, como la vainilla, y por políticas públicas de carácter neoliberal que perjudicaron al sector campesino. En este sentido se expresaba Kyra Cruz, directora ejecutiva de ACTUAR en Costa Rica (*comunicación personal*):

Aquí el turismo rural comunitario surge de la necesidad de generar alternativas económicas que diversificaran los ingresos de las familias del campo, enfrentadas a un modelo de desarrollo rural depredador de los recursos naturales que por más de veinte años ha profundizado la inequidad y concentrado la propiedad de la tierra, generando desempleo, emigración y deteriorando el vínculo de la comunidad rural.

En otros lugares, especialmente donde los pueblos indígenas tienen una presencia mayoritaria, el turismo comunitario nace también como una reacción de estas poblaciones a la explotación turística que realizan otros actores de sus tierras, recursos y su propia cultura, dejando muy poco a cambio, por lo que apostaron por gestionar y controlar directamente dicha actividad, tal como explican Sandro Saravia, coordinador de la Red TUSOCO de Bolivia (*comunicación personal*), y Darwin Japón, presidente de la FEPCE de Ecuador (*comunicación personal*).

A pesar de que en muchos lugares estas fueron las dinámicas mayoritarias, las comunidades rurales en América Latina han llegado al turismo comunitario por múltiples vías, entre ellas:

- Cooperativas y familias campesinas que buscan ampliar, diversificar y complementar ingresos.
- Comunidades indígenas que realizan actividades complementarias para mejorar su economía y bienestar.
- Organizaciones ambientalistas de carácter comunitario que tratan de generar ingresos para dar sostenibilidad a sus labores de conservación de los recursos naturales.
- Comunidades posconflicto que intentan su reinserción a la vida civil y mantener la memoria.
- Grupos de mujeres que incrementan los recursos con los cuales atienden las necesidades familiares y que, en algunos casos, favorecen su autonomía.
- Pequeños negocios privados articulados asociativamente, que tratan de potenciar y complementar su oferta.

Los distintos orígenes y diversas formas en las que histórica y culturalmente se han organizado las comunidades de América Latina, así como los diferentes niveles de pobreza existentes en las áreas rurales, confiere al turismo comunitario una gran diversidad y, a su vez, complejidad, incluso en términos de reconocimiento de los alcances del modelo por parte de sus propios protagonistas.

Un sector muy dependiente de la cooperación

El hecho de que el turismo fuera una actividad no tradicional para las poblaciones rurales, que habían tenido muy poca experiencia tanto profesional como personal en este tipo de sector, convirtió al desarrollo del turismo comunitario en un campo privilegiado para las políticas de cooperación internacional y todo tipo de acompañamientos técnicos externos. Muchas iniciativas de turismo comunitario nacieron al calor de la cooperación o fueron directamente impulsadas por esta (Estrella, Mata y Solana, *comunicación personal*).

Durante los años noventa y buena parte del dos mil, algunos programas de cooperación de orientaciones ideológicas muy diferentes, en incluso contradictorias, trataron de impulsar y fortalecer todo tipo de experiencias de turismo comunitario. Se presentaron políticas de cooperación que impulsaron este sector como una forma de garantizar los medios de vida de las poblaciones rurales a la vez que se favorecía la salvaguarda de recursos ecosistémicos (Cuéllar y Kandel, 2007; Mata y Gómez, *comunicación personal*). También se vio como parte de las estrategias de empoderamiento de las poblaciones rurales organizadas en el marco de la economía solidaria, y que en algunos casos se concibió como parte de las opciones de transformación social y garantía de derechos campesinos (Cañada y Gascón, 2006; Gascón, 2007). Otras lo imaginaron como una forma de concreción de las dinámicas favorables para el desarrollo de nuevas ruralidades (Berdegué, *et al.*, 2012; Kay, 2009; Monteroso y Zizumbo, 2009). También se identificó como una forma más de generar oportunidades para poblaciones pobres a través del impulso del turismo, en el marco del modelo “pro-poor tourism” (Ashley, *et al.*, 2001; Ashley, *et al.*, 2006; Ashley y Roe, 2002; Goodwin, 2013; ODI, 2006); así como una forma de fortalecer los vínculos entre comunidades pobres y grandes corporaciones empresariales, ya fuera a través del mismo esquema “pro-poor tourism”, y sus diferentes variantes, o mediante actuaciones basadas en la responsabilidad social empresarial (SNV, 2009; SNV *et al.*, 2009; SNV, 2010) (Muñoz y Sanabria, *comunicación personal*).

La multiplicidad de visiones que debía jugar el turismo comunitario se trasladó también a las diferentes políticas de cooperación enfocadas en el sector. Sumado a otros factores, como el escaso dominio por parte de los comunitarios sobre la actividad, un acompañamiento técnico erróneo, excesiva dependencia de actores externos, limitaciones comerciales, debilidad administrativa, entre otros; el resultado final fue que, tras diez o quince años de proyectos de cooperación, el balance no pudiera ser en exceso positivo. Después de importantes esfuerzos en inversión y capacitación en una actividad no tradicional para el sector rural, tanto por parte de las comunidades como de instituciones públicas, nacionales y de la cooperación internacional, han sido numerosas las iniciativas que no han logrado mantenerse en el mercado.

Un modelo en cuestión

El turismo comunitario ha sido fuertemente criticado como modelo de desarrollo debido a su bajo impacto en materia de empleo e ingresos, a la excesiva dependencia de la financiación y asesoría externa, a la monopolización de beneficios por parte de las élites locales, generación de desigualdades dentro de las comunidades o falta de capacidad para hacer funcionar los negocios de forma operativa (Gascón, 2013; Zapata, 2011). Uno de los temas centrales en la valoración sobre su viabilidad ha sido la escasa capacidad de comercialización de este tipo de emprendimientos comunitarios una vez puestos en marcha, lo cual ha derivado en muchos casos en su abandono. Son diversos los autores que han señalado que la comercialización es un factor crítico para garantizar el funcionamiento regular de los emprendimientos de turismo comunitario (Bursztyn y Bartholo, 2012; Hamzah y Mohamad, 2012; Zapata, *et al.*, 2012). Desde la administración pública también se ha remarcado la relevancia del tema (Barillas, Estrella, Lima y Monge, *comunicación personal*). Igualmente, personas con responsabilidad en iniciativas, redes y tour operadoras comunitarias señalan la importancia estratégica de esta cuestión (Bonilla, Cruz, Castro, Espina, Revolone y Garzón, *comunicación personal*). En ocasiones la comercialización ha sido abordada de forma específica en foros y encuentros especializados en turismo comunitario, lo que da pistas también sobre su relevancia, como en el encuentro “Promoción y comercialización del turismo comunitario en Bolivia y América Latina”, celebrado en noviembre de 2008 en La Paz y organizado por A-Tec Consultores (Gutiérrez, 2009), el Primer Encuentro Nacional de la Red Turisol realizado en Uruçuca, Brasil, en junio de 2010 (Bursztyn y Bartholo, 2012), o el encuentro de tour-operadoras de turismo comunitario de América Latina organizado por Alba Sud en octubre de 2013 en Sant Cugat del Vallès, España (Cañada y Ortiz, 2013).

En este debate, más allá del reconocimiento generalizado del papel central de la comercialización, el fracaso de numerosas iniciativas de cooperación internacional en el ámbito del turismo comunitario en diferentes países de América Latina ha puesto en cuestión, especialmente en ciertos círculos académicos y agencias de desarrollo, la viabilidad de este modelo (Goodwin y Santili, 2009; Kiss, 2004; Mitchell y Muckosy, 2008; Notzke, 2006; Walpole y Thouless, 2005).³¹ En un paso más en este análisis sobre la factibilidad del turismo comunitario, algunos autores e instituciones internacionales vinculados al modelo “pro-poor tourism” han considerado que este tipo de iniciativas difícilmente puede ser exitosa si no se logra una articulación con los sectores más dinámicos de la industria turística (Armstrong, 2011; Ashley y Goodwin, 2007; Lucchetti y Font, 2013)^{32[4]}. Este enfoque enfatiza la necesidad de impulsar la actividad turística y vincular a los “pobres” con los circuitos más activos del capital turístico global. De este modo, aunque el modelo favorece todo tipo de negocios turísticos que permita insertar

³¹ Desde una perspectiva muy distinta, de raíz campesinista, se vincula a la propuesta de la soberanía alimentaria de la vía campesina y al concepto de vocación social del territorio, se ha cuestionado también la idoneidad del turismo comunitario como estrategia de cooperación (Gascón, 2013).

³² El enfoque “pro-poor tourism” ha sido impulsado por la cooperación británica desde los años noventa por medio de instituciones como el Overseas Development Institute (ODI), el International Institute for Environment and Development (IIED) o el instituto universitario International Centre for Responsible Tourism, y asumido por la misma Agencia de Cooperación Británica (DFID) u organismos multilaterales como la Organización Mundial del Turismo (OMT).

a los “pobres”, se privilegia la generación de nexos entre dicho grupo y las empresas globalizadas (Ashley, 2002; Ashley, *et al.*, 2001; Ashley, *et al.*, 2006).

Distintas agencias internacionales de desarrollo han aplicado variantes a este modelo o se han inspirado en él para desarrollar sus políticas de cooperación en el ámbito turístico. Una de las propuestas más activas ha sido la de los “negocios inclusivos”, impulsada especialmente por la cooperación holandesa (tanto por medio de sus embajadas como a través del apoyo técnico de Netherlands Development Organization-SNV). Estos negocios son definidos como iniciativas empresariales que “en una lógica de mutuo beneficio incorporan en sus cadenas de valor a comunidades de bajos ingresos”; de este modo contribuyen a que las empresas “amplíen sus segmentos de mercado hacia sectores de la población de bajos ingresos, a la vez que promueven que las familias en situación de pobreza aprovechen las oportunidades que ofrece el mercado y la dinámica del sector empresarial” (SNV y WBCSD, 2010). La base de esta propuesta es la búsqueda de encadenamientos entre empresas “exitosas” con presencia en el mercado internacional y grupos de población locales que asumen el rol de suministradores de bienes o servicios básicos, distribuidores o consumidores de productos baratos.

En tiempos recientes la ONG norteamericana Rainforest Alliance ha sido una de las más dinámicas al tratar de introducir el discurso de la sostenibilidad en el mundo empresarial. Por medio de diversas iniciativas buscan promover “buenas prácticas” que, entre otras cosas favorezcan la inclusión y beneficios para las comunidades pobres de su relación con estas empresas. En este caso el centro de atención de sus programas es directamente la empresa privada (Rainforest Alliance, 2007, 2012, 2013; Newson y Sierra, 2010; Zamora, 2010).

También la OMT por medio del Programa ST-EP en el marco de los Objetivos del Milenio para la Reducción de la Pobreza ha impulsado políticas inspiradas en los beneficios que puede suponer para los pobres el desarrollo del turismo a través de diversos mecanismos: empleo en empresas turísticas, suministro de bienes y servicios a estas empresas, venta directa de bienes y servicios a los visitantes (economía informal), creación y gestión de empresas turísticas por parte de los “pobres” en forma de MIPYME o empresas de base comunitaria, aranceles e impuestos sobre los ingresos o beneficios del turismo destinados a beneficiar a los pobres, donaciones y apoyo voluntario de las empresas turísticas y de los turistas; inversiones en infraestructura que estimuladas por el turismo beneficien también a los pobres (UNWTO, 2004; UNWTO y SNV, 2010). En conjunto la estrategia del Programa ST-EP, independientemente de cómo se hayan llevado a cabo los proyectos concretos, sitúa en el centro de la estrategia de reducción de la pobreza a las grandes empresas turísticas y de un modo muy secundario o subordinado a las iniciativas comunitarias.

En definitiva, desde estas posiciones se visualiza un modelo de desarrollo turístico comunitario que si tiene algún sentido es en alianza y bajo el liderazgo de los grandes capitales turísticos.

Revisión de los términos del debate

El modelo “pro-poor tourism”, y por extensión sus diferentes variantes, ha sido cuestionado tanto de forma teórica como en las evidencias empíricas en lo que respecta

a la inviabilidad económica de la organización comunitaria en el desarrollo turístico. Desde una perspectiva teórica se ha planteado que este tipo de intervención, debido a la desigual situación en la que se encuentran las poblaciones más empobrecidas con respecto a los grandes capitales turísticos, amplía la brecha en cuanto a la capacidad política de las comunidades rurales para tomar decisiones sobre los aspectos que afectan a esos territorios y sus recursos, lo cual contribuye a incrementar su pobreza relativa. Por más que algunas políticas de cooperación puedan apoyar iniciativas comunitarias, su lógica pasa por una relación de los sectores sociales más desfavorecidos en términos de supeditación y subordinación hacia la gran empresa (CICCI e Hidalgo; Gascón, 2012; Gascón, 2013; Hall, 2007; Chok, *et al.*, 2007). Otra de las funciones de este modelo en sus diferentes variantes estaría en la capacidad de aportar legitimación social a unos grandes capitales turísticos cuestionados de forma creciente por los múltiples impactos negativos generados (Blázquez, *et al.*, 2011).

En lo que respecta a las evidencias empíricas que sostienen la inviabilidad del turismo comunitario fuera de un marco de relaciones de estrecha colaboración (y subordinación) con los grandes capitales turísticos, si bien es cierto los casos de fracaso son numerosos, también lo son los de iniciativas que de forma diversa han logrado posicionarse en el mercado, ser viables económicamente y generar recursos y mayor sostenibilidad para sus comunidades (Cañada, 2013; Hamzah y Mohamad, 2013; Kamarudin, 2013; Ruiz *et al.*, 2008; Ruiz, 2008; Ruiz y Hernández, 2010; Zapata, *et al.*, 2012).

El estudio de María José Zapata, Michael C. Hall, Patricia Lindo y Mieke Vanderschaeghe (2011) en Nicaragua sobre los modelos de turismo comunitario, que podrían explicar los diferentes resultados de los emprendimientos comunitarios, aporta una propuesta sugerente para avanzar en la comprensión de unos escenarios tan contradictorios. Su investigación se focaliza en seis casos de iniciativas comunitarias y una revisión más general de los 34 socios de la Red Nicaragüense de Turismo Rural Comunitario (renitural). Con base en esto se distinguen dos modelos con diferentes características y efectos en la reducción de la pobreza y el desarrollo socioeconómico. El modelo mayoritario es el “top-down CBT” (*de arriba hacia abajo*), caracterizado por el hecho de que sus iniciativas han sido creadas como resultado del financiamiento externo, la asistencia técnica de organizaciones no gubernamentales, el claro espíritu empresarial y una orientación primordial hacia los mercados internacionales. Por su parte, el modelo minoritario es el “bottom-up CBT” (*de abajo hacia arriba*), el cual nació a partir de iniciativas empresariales locales, con un importante grado de autofinanciamiento y con una orientación muy clara hacia el mercado nacional.

Los resultados identificados entre ambos modelos fueron claramente dispares. El modelo “top-down CBT” mostró menos llegadas de turistas, menor impacto económico, mayor nivel de abandono y fracaso empresarial, subordinación a mercados lejanos sobre los que se tiene poca capacidad de incidir directamente y la desorientación de los comunitarios, a los que la excesiva dependencia con los apoyos externos redujo sus capacidades para enfrentarse por cuenta propia a esa nueva actividad. Por su parte, el modelo “bottom-up CBT” registró muchas más llegadas de turistas, mayor continuidad en las iniciativas, un nivel de apropiación sobre la actividad más elevada y una

adecuación a las necesidades y características del contexto local mucho más acertada. En un matiz relevante, identificaban un mayor nivel de éxito entre aquellas iniciativas vinculadas al modelo “top-down CBT” que habían logrado diversificar más sus mercados y adaptarse al contexto local. En su diagnóstico alertaban sobre los riesgos de seguir apostando por el financiamiento del primer modelo y la necesidad de dar mucho más valor al turismo interno y apoyar este tipo de procesos de desarrollo endógeno del turismo.

Este tipo de orientación se sitúa a contracorriente de las propuestas que dominan actualmente la cooperación internacional y la agenda de desarrollo, y aún más tras el inicio de la crisis global desde 2008, cuando este sector, aquejado por la reducción del financiamiento público, se ha asociado cada vez más a las necesidades y estrategias de desarrollo empresarial de las grandes corporaciones internacionales (Romero y Ramiro, 2012). Sin embargo, la investigación de María José Zapata, Michael C. Hall, Patricia Lindo y Mieke Vanderschaeghe (2011) apunta en una dirección fecunda para revisar el debate sobre la viabilidad del turismo comunitario, y lo desplaza hacia las formas de organización y gestión, con lo cual la discusión se anuncia mucho más rica y matizada. Se comparte con ellos la importancia y potencialidad que identifican en las iniciativas vinculadas al modelo “top-down CBT” y en la capacidad que han tenido numerosas iniciativas comunitarias de crear propuesta de ocio que se conecten con las necesidades y gustos del turismo interno. Sin embargo, no es seguro que las apreciaciones de estos autores sobre el fracaso de las iniciativas “bottom-up CBT” pueda ser generalizable. La identificación de experiencias exitosas (sin negar la existencia de gran cantidad de fracasos) en diversos países de América Latina (como mínimo en Costa Rica, Ecuador, Bolivia, Chile y Argentina, y que forman parte de otra investigación en curso) hace más complejo el panorama, pues se sigue un esquema de inserción comercial basado en el turismo internacional y en algunos casos hacia un mercado de altos ingresos.

Las conclusiones de su estudio para el caso de Nicaragua, sin lugar a dudas pueden estar sesgadas por algunas particularidades que dificultan la generalización de los resultados para el conjunto del turismo comunitario en América Latina. En este sentido se debe tomar en cuenta algunos factores que pueden haber contribuido a agudizar el fracaso de las iniciativas vinculadas al modelo “top-down CBT”, a diferencia de lo que ha podido ocurrir en otros lugares, entre los cuales se encuentran: la debilidad de las diferentes redes de turismo comunitario como instancias de articulación autónoma del sector; la sobredimensión de los organismos y proyectos de cooperación con presencia en las áreas rurales con un nivel muy bajo de coordinación entre ellos y la política pública, la inexistencia de tour-operadoras de carácter comunitario, el reducido número de tour-operadoras privadas especializadas en este segmento y aliadas de las iniciativas comunitarias, así como una escasa atención de las más tradicionales para el sector comunitario; políticas públicas no focalizadas o que no han logrado conectarse apropiadamente con las necesidades del sector comunitario. Posiblemente en otros países los resultados de un estudio de las características del realizado en Nicaragua podrían aportar una visión un tanto más matizada.

En una aproximación a las dinámicas presentes en América Latina es posible identificar dos formas de comercialización que cuestionan la imagen generalizada del fracaso de

las iniciativas del turismo comunitario, que ya ponían en duda los trabajos citados anteriormente. Por una parte, destaca la consolidación de numerosos emprendimientos orientados de forma directa a un mercado de proximidad de clase media y baja, que incluye en algunos casos a nacionales residentes en el extranjero que regresan a sus países de origen por motivo de vacaciones. Por otra parte, también es relevante el creciente peso de las estructuras de intermediación con mayor o menor nivel de control por parte de las comunidades que han logrado posicionar al turismo comunitario en el mercado turístico internacional con cierto nivel de éxito.

Turismo de proximidad para clases medias y bajas

Zapata, Hall, Lindo y Vanderschaeghe identifican diversos casos de turismo comunitario exitosos bajo el modelo “bottom-up CBT” en Nicaragua, como Campuzano (iniciativa en el departamento de Chinandega dedicado al baño y la recreación al aire libre orientado a sectores muy populares); la Eco Posada El Tisey (una finca agropecuaria del departamento de Estelí altamente diversificada que incorporó actividades turísticas por medio de los servicios de comida, lugares para pasear en el bosque y visitar la finca y alojamiento); o Quetzalcóatl (una cooperativa de artesanos fundamentalmente de piezas de barro ubicada en San Juan de Oriente, muy cerca de Managua). También se han podido identificar iniciativas que funcionan bajo un esquema muy parecido en El Salvador en el marco de una investigación en curso. A continuación, se describen de forma sintética sus principales características.

TABLA 1
Iniciativas de turismo comunitario bajo el modelo “bottom-up CBT” en el salvador

Iniciativa	Características
<p>Bosque de Cinquera <i>(ubicado en el Departamento de Cabañas)</i></p>	<p>Origen: en 1994 antiguos guerrilleros del FMLN, beneficiados en parte con el Programa de Transferencia de Tierras tras los Acuerdos de Paz, junto con otros propietarios privados crearon la Asociación de Reconstrucción y Desarrollo Municipal (ARDM), y en colaboración con la municipalidad de Cinquera, se dedicaron a recuperar y conservar un bosque que creció durante la guerra. Esta iniciativa ha sido reconocida por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales como modelo destacado en la conservación y restauración de paisajes bajo el liderazgo de las comunidades rurales.</p> <p>Oferta: senderos por el bosque e interpretación de la naturaleza y la historia del conflicto, baño en una poza natural, espacio para cocinar y comer.</p> <p>Tipo de mercado: pobladores de la zona, clases bajas y medias del gran San Salvador, grupos escolares. Precios de acceso muy bajos.</p> <p>Resultados: gran número de visitantes. Generación de pocos ingresos que se invierten fundamentalmente en acciones de protección del bosque y pago del personal de atención.</p>
<p>Cooperativa Los Pinos</p>	<p>Origen: cooperativa cafetalera creada en 1980 en el marco de la reforma agraria. Formada por 100 socios y socias. A consecuencia de la caída de los precios internacionales que se produjo en el 2001, la cual les afectó de forma</p>

<p><i>(ubicada en el Departamento de Santa Ana)</i></p>	<p>grave decidieron ampliar y diversificar sus fuentes productivas, por lo que aumentaron el valor agregado del café e introdujeron los servicios turísticos.</p> <p>Oferta: servicio de restaurante, senderos por el bosque de café, baño en el lago de Coatepeque y alojamiento en cabañas.</p> <p>Tipo de mercado: clase media urbana, emigrantes salvadoreños en el exterior que regresan al país por motivo de vacaciones y visitantes extranjeros.</p> <p>Resultados: afluencia de turistas importante, sobre todo en fines de semana y días festivos. El turismo ha ayudado a diversificar los ingresos de la cooperativa de forma progresiva. Se han creado puestos de trabajo con todas las prestaciones sociales.</p>
<p>PRODETUR</p> <p><i>(ubicado en el Departamento de Morazán)</i></p>	<p>Origen: la Asociación Pro Desarrollo Turístico de Perkín (PRODETUR) es una iniciativa de varios excombatientes de la guerrilla del FMLN como parte de una estrategia para facilitar su reincorporación a la vida civil. Morazán fue uno de los principales bastiones de la guerrilla durante la guerra civil y se convirtió en un lugar de interés histórico y cultural para una parte importante de la población salvadoreña. En este contexto se creó un Comité de Turismo que empezó a trabajar en la creación de un Museo de la Revolución, el cual se dedica a la historia del conflicto armado y sus causas y a la puesta en marcha del Festival de Invierno, catalogado como un gran evento cultural. La gran afluencia de visitantes a la zona hizo ver el potencial turístico que existía, por lo que se crearon diversos servicios para atender a los visitantes (alimentación, alojamiento, transporte, guías, venta de artesanías) y se ampliaron los lugares de interés, como el conjunto memorial dedicado a la Masacre del Mozote o la zona del río Sapo, donde los visitantes puede bañarse, comer, acampar o hacer excursiones. PRODETUR agrupa a 24 socios, microempresarios todos, quienes crearon una ruta propia del destino, “Ruta de Paz”, y un tour-operadora propia, Perkintours.</p> <p>Oferta: actividades y recursos patrimoniales dedicados a la memoria histórica reciente; actividades culturales; entorno natural para hacer excursiones, baño en el río, comidas al aire libre, servicios de restauración y alojamiento y excursiones a caballo.</p> <p>Tipo de mercado: clase media urbana, grupos de estudiantes, emigrantes salvadoreños en el exterior que regresan al país en vacaciones y visitantes extranjeros.</p> <p>Resultados: dinamización económica del territorio, fuerte afluencia de visitantes (sobre todo en periodos vacacionales y fines de semana), creación de microempresas, fuerte asociatividad y generación de empleo.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas personales a Eli Barillas, Sigfredo Benítez, Pedro Fuentes, Serafín Gómez, Xenia Ortiz, Jorge Portillo, José Rigoberto Rojas y Roxana Revolone.

Los tres casos comparten el hecho de haber logrado una elevada afluencia de visitantes y una exitosa comercialización, así como el no depender de proyectos de cooperación para su funcionamiento habitual (aunque han recibido apoyos externos el liderazgo siempre se mantuvo en las organizaciones comunitarias), el comercializar prioritariamente de forma directa sin la colaboración de otras estructuras de

intermediación (por lo que PRODETUR ha creado su propia tour-operadora con la que establece relaciones comerciales con otras empresas o que Los Pinos mantiene relaciones comerciales con varias tour-operadoras), el apostar por el desarrollo de la actividad con sus propios recursos e inversiones (a pesar de que en algunos casos hubieron proyectos puntuales de apoyo), el no necesitar estructuras de alojamiento para poner en marcha servicios de turismo por parte de las comunidades, o que estas fueran la base del negocio turístico (PRODETUR se ha visto más condicionado por su lejanía a San Salvador), el hecho de orientarse prioritariamente al mercado nacional (Cinquera más hacia sectores más populares y los otros dos más a la clase media o media-baja) y de salvadoreños residentes en el exterior de regreso al país periódicamente por motivo de vacaciones. En los dos de los casos hay más presencia de turistas extranjeros (Los Pinos y PRODETUR), lo cual no ha implicado un desplazamiento de los nacionales.

Como en el caso de Campuzano en Nicaragua, Cinquera se ha conectado con las necesidades más comunes del ocio popular, los cuales son los destinos más visitados. Sin embargo, también coinciden en un bajo nivel de ingresos y creación de puestos de trabajo y un elevado riesgo de impacto medio-ambiental no resuelto a causa de la elevada frecuentación del destino. Así, por ejemplo, según la información aportada por el libro de registros en el 2013 ingresaron en el área del Bosque entre 13 y 306 personas que generaron un total de 8 y 217 dólares. Por su parte, Los Pinos y PRODETUR reportan más ingresos y puestos de trabajo, como el caso de la Ecoposada El Tisey. En el caso concreto de Los Pinos los ingresos de la actividad turística durante el 2013 alcanzaron los 68 006 dólares, de los cuales un 80 % fueron generados por los servicios del restaurante, un 12 % por la venta directa de paquetes de café a los visitantes, y el resto en otro tipo de actividades (como alojamiento o excursiones).

Los casos exitosos de turismo comunitario bajo el modelo “bottom-up CBT”, tanto en Nicaragua como en El Salvador, tienen la virtud de que sus miembros han sido capaces de desarrollar una actividad no tradicional y conectarse con una clientela próxima culturalmente. El nivel de apropiación de esta nueva actividad ha sido mucho más elevado que en muchos otros casos guiados por la lógica del modelo “top-down CBT”. Del mismo modo, por su orientación prioritaria hacia los mercados locales y nacionales, son mucho más resilientes frente a los riesgos que implica tanto el cambio climático como el incremento de los precios de los combustibles de origen fósil asociados al transporte aéreo (D’Mello, *et al.*, 2009; Gascón y Ojeda, 2014; Gössling y Upham, 2009).

Este modelo de desarrollo turístico comunitario puede vincularse con otras expresiones de turismo interno y ocio popular, y así constituir la base para un modelo turístico más sostenible y con un mayor nivel de redistribución y circulación de los ingresos generados (Cañada, 2013). Un turismo interno que merece una mayor atención como factor de desarrollo en economías periféricas (Ghimire, 2001).

En este sentido, algunas iniciativas públicas como el Programa Pueblos Vivos en El Salvador, en el que el turismo comunitario se ha podido insertar en alguna medida, han logrado vincular a decenas de pueblos rurales en un concurso turístico y atraer a miles de visitantes a destinos prácticamente desconocidos hasta el momento, y han mostrado

la potencialidad de una política turística orientada hacia un desarrollo de carácter más endógeno. Este Programa fue presentada y reconocido como modelo exitoso en el 2º *Foro Mundial de Desarrollo Económico Local*, celebrado en Brasil del 29 de octubre al 1 de noviembre de 2013 (Cartagena y Barillas, *comunicación personal*) (PNUD, 2014). También iniciativas particulares con algún tipo de apoyo público como es el caso del municipio de Catarina en Nicaragua pueden generar dinámicas semejantes. En este municipio, a unos 30 minutos en vehículo de Managua, se concentra una importante oferta de turismo basada en la venta de artesanías, los servicios de alimentación y la visita a un mirador de la laguna de Apoyo. Catarina, junto con San Juan de Oriente (donde se encuentra la cooperativa de artesanos Quetzalcóatl) y otros municipios aledaños forman parte de los Pueblos Blancos, donde decenas de micro-empresarios han creado una oferta altamente atractiva para la población nacional y de modo secundario para los turistas extranjeros (Cañada, 2013). En este contexto, el desarrollo de un turismo comunitario orientado hacia la proximidad y las clases medias y bajas como prioridad puede tener mayores impactos positivos y un elevado potencial de desarrollo (Zapata, *et al.*, 2011).

Crecimiento de las estructuras de intermediación

Otra de las dinámicas relevantes en los procesos de comercialización del turismo comunitario en América Latina es la consolidación de diferentes estructuras de intermediación, creadas a partir de la articulación exitosa de algunas iniciativas comunitarias o a partir de la alianza de ellas con otros sectores, que han logrado una conexión más fuerte con el mercado e incrementar el número de visitas e ingresos de una gran cantidad de iniciativas comunitarias. La siguiente tabla sintetiza la información sobre algunas de estas iniciativas.

Tabla 2.
Tour-operadoras latinoamericanas especializadas en turismo comunitario

País	Nombre	Tipo de empresa
Argentina	Origins	Empresa privada con alianza estable con la Red de Turismo Campesino de Salta y otras iniciativas comunitarias.
Argentina	Sianca Viajes y Turismo	Empresa privada con alianza con iniciativas de turismo comunitario de Argentina.
Bolivia	Red Tusoco	Red de turismo comunitario. La red opera directamente la comercialización de sus socios comunitarios.
Brasil	Red Tucum	Red de Turismo comunitario. Acompaña y comercializa directamente la oferta de las comunidades del Estado de Ceará que conforman la red.
Brasil	Central de Turismo Comunitário da Amazonia	Red de grupos locales en la Amazonía brasileña, apoyados por el Instituto Internacional de Cooperación Económica (IECI-Brasil), con sede en Manaus. Comercializa la oferta de sus socios.
Chile	Travolution	Fundación especializada en turismo y dedicada a la operación comercial.
Colombia	More Local	Empresa privada con vínculos comerciales con iniciativas comunitarias.

Colombia	Manbe Travel	Agencia de turismo de la Fundación Manbe.org con vínculos comerciales y de asesoría con iniciativas comunitarias.
Costa Rica	ACTUAR	Red de turismo comunitario. La red dispone de una tour-operadora, con el mismo nombre, que comercializa a sus socios directamente.
Costa Rica	Turismo Auténtico	Empresa privada con vínculos comerciales y de asesoría con iniciativas comunitarias.
Costa Rica	Simbiosis Tours	Tour-operadora del Consorcio Cooperativo Red Ecoturística Nacional (COOPRENA R.L.) que comercializa a sus afiliados.
Costa Rica	Vacaciones con Familias Campesinas	Programa de turismo de la Asociación de Jóvenes Agroecologistas de la Zona Norte (JAZON), comercializa la oferta de sus socios.
Ecuador	Runa Tupari	Tuor-operadora impulsada por la Unión de Organizaciones Campesinas e Indígenas de Cotacachi (UNORCAC), comercializa y apoya iniciativas familiares de las comunidades del cantón.
Ecuador	Pakariñan	Tour-operadora de la Red de Turismo Comunitario del Austro "Pakariñan", comercializa la oferta de sus miembros en el área de Cuenca.
Ecuador	Saraguro Rikuy	Tour-operadora de la Red de Turismo comunitario Saraguro Rikuy, comercializa la oferta de sus miembros en el área de Loja y Saraguro.
Ecuador	Puruha Razurku	Tour operadora de la Corporación para el Desarrollo del Turismo Comunitario de Chimborazo (CORDTUCH), comercializa la oferta de sus miembros, organizaciones comunitarias de la provincia de Chimborazo.
Ecuador	Ricancie	Tour-operadora de la Corporación Provincial de Turismo Comunitario de Napo. Comercializa los servicios turísticos de las comunidades en la Amazonía ecuatoriana.
Ecuador	Maquita Turismo	Tour-operadora de la Fundación Maquita Fundación Maquita Cushunchic (MCCH). Comercializa prioritariamente centros de turismo comunitario que ha apoyado MCCH.
El Salvador	TouRuralES	Empresa privada con alianza estable con la Mesa Nacional de Turismo Rural Comunitario e iniciativas comunitarias.
El Salvador	Perkintours	Tour-operadora de la Asociación Pro Desarrollo Turístico de Perkín (PRODETUR), una agrupación de microempresarios.
Guatemala	Viva Atitlán	Tour-operadora de la Red de Turismo Comunitario de Sololá
México	Totonal	Empresa privada con vínculos comerciales con iniciativas de turismo comunitario.
Nicaragua	Matagalpa Tours	Empresa privada con vínculos comerciales con iniciativas comunitarias.
Panamá	Panamá al Natural	Empresa privada con vínculos comerciales con iniciativas comunitarias.
Perú	Pachamama	Empresa privada con vínculos comerciales con iniciativas comunitarias.
Perú	Cooperativa Coclatours	Agencia y tour operador cooperativa unida en el grupo económico cooperativo COCLA, comercializa la oferta de sus socios.

Uruguay	Retos al Sur	Asociación uruguaya dedicada a la economía solidaria, con vínculos comerciales con iniciativas comunitarias.
---------	--------------	--

Fuente: elaboración propia con base en entrevistas personales.

A continuación, se describen las características de los principales tipos de estructuras de comercialización del turismo comunitario que se desarrolla desde los propios países donde se genera la oferta.

Comercialización a través de redes y organizaciones comunitarias

Algunas redes de turismo comunitario asumieron el reto de comercializar los servicios de sus socios de forma directa, como la Red TUCUM en Ceará, Brasil (Martins, *comunicación personal*). O bien crearon estructuras empresariales de tour-operación de carácter profesional integradas en sus mismas organizaciones, como es el caso de ACTUAR (Cruz, y Castro, *comunicación personal*) en Costa Rica, o la Red TUSOCO en Bolivia (Saravia, *comunicación personal*).

Otras redes y organizaciones campesinas e indígenas de segundo nivel en su mayoría crearon empresas tour-operadoras con cierto nivel de autonomía operativa y separada de sus estructuras, pero con control estratégico sobre sus políticas comerciales, sistema de precios, beneficios sociales para las comunidades, etc. Es el caso por ejemplo de la tour-operadora Runa Tupari en Otavalo, creada por la Unión de Organizaciones Campesinas e Indígenas de Cotacachi (Anrago, Garzón, Gualsaquí y Grijalba, *comunicación personal*). También funciona bajo el mismo esquema la tour-operadora Viva Atitlán, creada por la Red de Turismo Rural Comunitario en Sololá, Guatemala (Calderón, *comunicación personal*). O la Cooperativa Coclatours, vinculada al Grupo Cooperativo COCLA y que se dedica a la producción y comercialización de café en Perú.

En algunos casos la frontera entre empresas tour-operadoras autónomas creadas por redes u organizaciones campesinas e indígenas y un funcionamiento más integrado dentro de ellas no es tan claro. Son casos en los que se han creado tour-operadoras legalmente constituidas con una marca propia pero su funcionamiento está muy integrado en la organización de origen. Serían los casos por ejemplo de COOPRENA (con la tour-operadora Simbiosis Tours) (Solano, *comunicación personal*) y JAZON (con el Programa Vacaciones con Familias Campesinas) (Herrera, *comunicación personal*) en Costa Rica; PRODETUR (con Perkintours) en El Salvador (Gómez y Portillo, *comunicación personal*); o varias redes ecuatorianas, como la Red de Turismo Comunitario del Austro "Pakariñan" (con Pakariñan), la Red de Turismo comunitario Saraguro Rikuy (con Saraguro Rikuy), la Corporación para el Desarrollo del Turismo Comunitario de Chimborazo (CORDTUCH) (con Puruha Razurku), la Corporación Provincial de Turismo Comunitario de Napo (con Ricancie) (Garzón, Guallas, Minga, y Ochoa, *comunicación personal*).

En cualquier modo, los casos antecedentes ponen en evidencia que algunas redes y organizaciones comunitarias han creado mecanismos de tour-operación bajo su control directo o estratégico.

Algunos casos han sido especialmente exitosos en términos comerciales como la red ACTUAR en Costa Rica que durante el 2013 llegó a facturar más de ochocientos mil dólares (Cruz, *comunicación personal*), siendo las iniciativas que más turismo comunitario vendía en el país (Salazar, 2012).

En ocasiones estas estructuras no solo han servido para facilitar el acceso de turistas extranjeros a los emprendimientos comunitarios sino también a visitantes nacionales, aunque estos habitualmente necesitan menos servicios de este tipo y tienen más facilidad para llegar a las iniciativas turísticas de forma directa. Si bien no utilizan sus servicios comerciales sí se han visto beneficiados por el trabajo de estas organizaciones. Este es el caso, por ejemplo, de las campañas de comunicación, promoción e información que han dado a conocer muchas iniciativas dentro del país. También se destaca la experiencia de ACTUAR, debido al fuerte impacto que ha tenido su estrategia de comunicación. Por medio de sucesivas ediciones de una guía de turismo comunitario y ferias turísticas específicas del sector, las cuales fueron coordinadas con otras organizaciones, su presencia continúa en los medios de comunicación nacionales y el trabajo de colaboración con periodistas de diferentes medios, o entre otras acciones, y la inclusión de información sobre este tipo de iniciativas en las *Páginas Amarillas* han logrado posicionar con fuerza en el mercado nacional al turismo comunitario (Cañada, 2011) (Cruz, *comunicación personal*).

Hay situaciones en las que las iniciativas comunitarias no solo se benefician del trabajo de comercialización de las tour-operadoras o redes a las que están vinculadas, si no que han logrado diversificar fuertemente sus canales de venta, con vínculos con tour-operadoras y agencias tanto de sus países como de los mercados emisores. El caso de Costa Rica nuevamente aporta ejemplos significativos en este sentido. Así, algunos de los socios de ACTUAR más exitosos en términos de ventas por parte de esta red a su vez mantienen relaciones comerciales directas con empresas e instituciones de diversos tipos, lo cual les permite diversificar sus fuentes de llegada de turistas.

En este sentido se puede destacar la experiencia de iniciativas como la Cooperativa Los Campesinos en el municipio de Quebrada Arroyo con ventas a otras tour-operadoras que les traen mayoritariamente turistas de los Estados Unidos y Europa atraídos por su entorno natural, un puente colgante o la posibilidad de hacer actividades de aventura en la naturaleza. Durante el año 2013 recibieron 1.448 clientes (713 visitantes y 775 turistas que se quedaron como mínimo a dormir una noche). Los ingresos generados alcanzaron los 87.730 dólares con un promedio de gasto por día de los visitantes de unos 25 dólares y de 90 los turistas. La principal vía de entrada de clientes fue directa (391), seguido de la agencia de viajes receptiva y con sede en San José (332) y en tercer lugar ACTUAR (291). Durante ese año mantuvieron relaciones directas con un total de 10 agencias y tour-operadoras que les trajeron básicamente turismo internacional. (Mora y Pérez, *comunicación personal*).

Por su parte, la Asociación de Productores la Amistad (ASOPROLA) en el municipio de Altamira de Biolley, está especializada en grupos de voluntarios, principalmente norteamericanos, que viene a colaborar en distintas actividades de apoyo a la

comunidad. En este caso la relación es directa de ASOPROLA con las instituciones que organizaciones los grupos de voluntarios, básicamente universidades a iglesias. En temporada alta la afluencia de turistas es tan grande que el principal problema a analizar sería más bien el de los impactos de la masificación turística (Monge, Monge, Suárez, Suárez, *comunicación personal*).

Organizaciones civiles que asumen tareas de comercialización

Otra de las modalidades más extendida propone que las organizaciones civiles nacionales desarrollen actividades de apoyo a iniciativas de turismo comunitario (capacitación, infraestructuras, incidencia política, etc.) y que a la vez se involucren en la comercialización de su oferta, ya sea de forma directa o a través de la creación de empresas tour-operadoras. En el primer grupo se encuentran organizaciones como la Asociación Retos al Sur en Uruguay. Con una filosofía vinculada a la economía solidaria, trabajan acompañando diversas redes sociales y ponen especial atención a aspectos como el comercio justo y solidario, la gestión social de residuos y el turismo responsable, dentro del cual desarrollan acciones de información y articulación comercial de diferentes iniciativas sociales vinculadas al turismo.

Entre los casos de organizaciones civiles que han creado tour-operadoras con las que apoyar en términos comerciales a iniciativas comunitarias se puede citar a Travolution, con base en Chile. Esta fundación lleva a cabo el fortalecimiento de redes de turismo comunitario, apoya el desarrollo comunitario, realiza trabajo de investigación y divulgación del conocimiento y también ha creado una plataforma comercial bajo una forma jurídica de empresa, con la que genera ingresos para las organizaciones comunitarias a las que acompañan (Gerstle, *comunicación personal*). Otros casos similares son los de la Fundación Maquita Cushunchic (MCCH) en Ecuador, fundadora de la empresa Maquita Turismo (Peña, *comunicación personal*); la Fundación Manbe.org en Colombia, que impulsó Manbe Travel, o el Instituto Internacional de Cooperación Económica (IECI) de Brasil, que puso en marcha la Central de Turismo Comunitário da Amazônia.

Alianzas entre redes y organizaciones comunitarias con empresas privadas

Otra fórmula que ha facilitado el vínculo de algunas iniciativas de turismo comunitario con el mercado turístico ha sido la alianza estable entre algunas redes y empresas tour operadoras privadas con las que ha logrado construir relaciones de confianza y complicidad. Este es el caso, por ejemplo, de la relación entre la Mesa Nacional de Turismo Rural Comunitario, la cual agrupa a diversos sectores comprometidos con este sector (iniciativas comunitarias, ONG, universidades, instituciones públicas, profesionales) con la tour-operadora Toururales, la cual es una empresa familiar ubicada en la playa de El Tunco, en el municipio de Tamanique, uno de los lugares más reconocidos internacionalmente para la práctica del surf.

Toururales se integró en la Mesa Nacional de TRC y mantiene una alianza comercial estable con los emprendimientos comunitarios que están integrados a ella, pues los promueve y comercializa a través de su catálogo. Esta relación con la Mesa se ha hecho

tan fuerte que la propietaria de la tour-operadora ha asumido un papel directivo en la propia Mesa (Ortiz y Revolone, *comunicación personal*). Otro ejemplo de este tipo de vínculo es la alianza que ha construido la Red de Turismo Campesino de Salta con las tour-operadoras Origins y Sianca Viajes y Turismo (Ragno, *comunicación personal*).

Tour-operadoras privadas que comercializan turismo comunitario

En otras ocasiones hay tour-operadoras privadas que se han comprometido de tal modo con el turismo comunitario que se han especializado plenamente en este segmento; pues, además de comercializar los servicios de algunos emprendimientos, brindan capacitación y asesoría. Algunas empresas que pueden destacarse en este rol son, por ejemplo, Turismo Auténtico en Costa Rica (Arias, *comunicación personal*) o Matagalpa Tours en Nicaragua (Roersma, *comunicación personal*).

Por su parte, hay muchas otras tour-operadoras locales que, aunque de forma no exclusiva comercializa servicios de iniciativas comunitarias con mayor o menor colaboración en otros aspectos con las organizaciones comunitarias; este es el caso de More Local en Colombia, Panamá al Natural en Panamá, Pachamama en Perú o Totonal en México.

Comercialización internacional

En el proceso de comercialización internacional del turismo comunitario por parte de estas redes y tour-operadoras latinoamericanas se han establecido diferentes tipos de colaboración con otras empresas e instituciones en los países de mercados emisores; por lo que han aparecido agencias mayoristas en diferentes países de Europa que con mayor o menor nivel de especialización están incluyendo el turismo comunitario en su oferta

Con mayor intensidad en unos países que en otros, el turismo comunitario empieza a abrirse camino en diferentes lugares de Europa, pero se vuelve especialmente relevante en países como Francia, Alemania, Holanda o Inglaterra. En este sentido es de destacar el papel cada vez más relevante que tienen algunas agencias especializadas como las identificadas anteriormente (Zalamea e Isern, *comunicación personal*). También las ONG presentan un papel relevante a través de viajes organizados en forma de turismo solidario, y que en ocasiones utilizan las estructuras de iniciativas comunitarias y a algunas de estas redes y tour-operadoras de base comunitaria.

En Estados Unidos algunas agencias especializadas en una oferta de ecoturismo se vinculan con estructuras comunitarias, como es el caso de Emerald Planet, miembro de la Alianza Mesoamericana de Ecoturismo (AME) (Willuhn, *comunicación personal*). O agencias pioneras como Conservacations, cuya propietaria Beatriz Blake fue autora de *The New Key to Costa Rica* (2006), un bestseller en los libros de viajes que facilitó que muchos turistas norteamericanos viajaran por su cuenta por este país centroamericano (Blake, *comunicación personal*). Sin embargo, parece que para el mercado estadounidense entre las tour-operadoras latinoamericanas predomina la relación con universidades e iglesias más que con agencias de viajes. En ambos casos la oferta de

turismo comunitario parece estar vinculada con algún tipo de trabajo voluntario, y en el caso de los estudiantes algunas de estas iniciativas ayudan a complementar créditos en su programa de estudios universitarios.

Tanto para los turistas europeos como norteamericanos, viajar por cuenta propia a estos destinos sigue siendo una opción importante. En muchas ocasiones pueden llegar a las iniciativas comunitarias con la ayuda de guías de gran difusión que han incluido destinos comunitarios, como *Lonely Planet*, o guías nacionales más especializadas que también han incorporado ofertas de carácter comunitario, como la *Guía de Nicaragua* de Juan Echanove y Joaquim Ravella (Hispaner, Managua, diversas ediciones). En este proceso las redes, ONG y tour-operadoras comunitarias han jugado un papel muy importante de posicionamiento del sector que después otras guías con mayor proyección han acabado recogiendo. En este sentido se pueden destacar las sucesivas ediciones de la *Guía de Turismo Rural Comunitario de Costa Rica* que desde el 2003 ha publicado COOPRENA y ACTUAR con el apoyo del PNUD, o la *Guía de Turismo Rural Comunitario de Nicaragua* publicada en el 2006 por la Fundación Luciérnaga, una ONG nicaragüense que con esta iniciativa trataba de apoyar el proceso de conformación de la RENITURAL.

Una de las razones que puede explicar el progresivo interés del mercado de Europa y Norteamérica en el turismo comunitario puede relacionarse con la capacidad para conectarse con una parte de las nuevas tendencias del mercado turístico que tratan de segmentar su oferta y ofrecer productos que permitan experiencias “singulares” y “auténticas”, alejadas de la estandarización de la oferta tradicional (Maccannell, 2003). En la medida en que el turismo comunitario ofrece la posibilidad de vivir este tipo de experiencias consideradas “únicas” y “particulares” en el imaginario turístico, se ha favorecido su incorporación con una oferta cada vez más segmentada y diversificada de agencias en los países emisores (Zalamea e Isern, *comunicación personal*). A este tipo de interés o atractivo se le deben sumar otros más tradicionales en la promoción del turismo comunitario como el vínculo con los espacios naturales o ciertos ideales de justicia social y solidaridad. Sin embargo, las tendencias actuales en términos de mercadotecnia y mercadeo parecen apuntar más hacia la idea de experiencias que aporten valor y conocimiento singular que a poner en primer plano el sentido de compromiso ético del turista a través de su viaje; lo cual no quiere decir que estos valores no puedan estar presentes, pero no como principal atractivo para la venta de un viaje vinculado al turismo comunitario (Cruz y Zalamea, *comunicación personal*). Una revisión de las imágenes e informaciones que se dan al turista en las páginas web y materiales publicitarios de diferentes agencias y tour-operadoras sobre los destinos que incluyen emprendimientos comunitarios, tanto europeos y norteamericanos como latinoamericanos, parece confirmar esta impresión.

En la medida en que se ha ido produciendo este giro en las tendencias de los mercados turísticos europeos y norteamericano, donde el turismo comunitario puede ser una más entre las diferentes modalidades que permitan al turista gozar de “experiencias singulares”, ha habido un creciente interés por parte de agencias más convencionales de América Latina para ofrecer a sus mayoristas en Europa y Estados Unidos ofertas complementarias basadas en el turismo comunitario. El ejemplo de Swis Travel en Costa Rica puede ayudar a ilustrar esta tendencia. Fundada hace más de cuarenta años, esta

empresa es la pionera y líder del turismo receptivo en el país. Abarca todo tipo de propuestas: cruceros, viajes individuales, grupos, de empresa, personalizados. Los primeros vuelos *charter* que llegaron a Guanacaste, el principal destino turístico-residencial de sol y playa, los trajo Swis Travel. Actualmente llevan a Costa Rica un promedio de 220 000 pasajeros al año, básicamente extranjeros (sobre todo provenientes de Estados Unidos, Canadá, España y México). Patricia Gamboa, vicepresidente de ventas y mercado, describe cómo descubrieron el interés que podía tener para Swis Travel el turismo comunitario (*comunicación personal*):

Nosotros constantemente pasamos analizando el comportamiento del consumidor y creemos que cada vez hay la necesidad más real de la gente de tener un viaje auténtico, un viaje donde pueda tener experiencia. Cada vez más el valor agregado de alguien que viaja ya no es solamente montarse en el bus de la excursión que los lleva de "a" a "b" y todo lo tienen predestinado. Hay un segmento de turistas que está más educado en viajes, que quiere aprender más del lugar donde va y tener una experiencia, y por eso sí está dispuesto a pagar. Es un viajero diferente, más consciente tal vez de la realidad y que quiere aportar algo en su viaje. Empezamos a notar eso a partir del 2005, 2006. Entonces hay clientes nuestros, tour-operadores en otros países, que empiezan a buscar cosas distintas dentro de su viaje, porque empiezan a notar esta tendencia y esta necesidad de querer hacer un aporte al turismo más verde, más ecológico y más sostenible. Quieren buscar opciones para gente que quiere una relación interactiva, con algo más real, más comunitario, más vivido, que no que sea que se lo hicieron para un turista y se lo montaron, si no que pueda tener realmente un contacto con la comunidad y con el entorno. Lo que hace "clic" con el turismo comunitario es justamente que hay algo más auténtico, donde hay una relación que es más parte de la cotidianidad que otras opciones. Esta tendencia se empieza a dar primero en tour-operadores muy pequeñitos, muy personalizados. Lo empezamos a notar ahí. Pero después empieza a permear en otras compañías grandes, hasta en las compañías de cruceros, porque ahora ya se busca ese tipo de programas.

Con base en esto Swisstravel ha empezado a incorporar en sus programas la inclusión de algunas visitas o actividades en iniciativas de turismo comunitario que adquiere a través de ACTUAR u otras tour-operadoras locales más pequeñas especializadas también en este tipo de oferta. Sin embargo, Patricia Gamboa también expresa las dificultades que se encuentran en el turismo comunitario, ya sea por los problemas de accesibilidad, número de plazas disponibles, mantenimiento lo largo del tiempo de unos mismos estándares de calidad o el cumplimiento de requisitos de carácter administrativo.

Del mismo modo que Swisstravel, en Costa Rica muchas otras tour-operadoras y agencias receptoras están empezando a demandar más servicios a las iniciativas de turismo comunitario. Algunos lo hacen a través de las estructuras de tour-operación de redes como ACTUAR o COOPRENA, o tour-operadoras que se han especializado en este sector y son claramente su aliado, además de estar integrados en la Cámara Nacional de Turismo Rural Comunitario, como es el caso del Turismo Auténtico. Pero en muchas

ocasiones también lo hacen directamente con las iniciativas comunitario. Esto agrega complejidad a la gestión del sector (Cruz, Solano y Bonilla, *comunicación personal*).

Costa Rica probablemente sea el país latinoamericano donde más haya avanzado este proceso de comercialización del turismo comunitario, pero puede ser un indicador de una posible evolución en el sector y de los nuevos retos que se avecinan para las organizaciones comunitarias.

Conclusiones

El análisis de la comercialización permite situarnos en el centro del debate sobre la viabilidad del turismo comunitario, pero también sobre sus posibles formas de evolución y algunos de los principales retos que afronta.

Sin quitarle mérito al análisis de las causas del fracaso de numerosas iniciativas de turismo comunitario, se debe vincular también a una mejor comprensión de la historia de las intervenciones de la cooperación al desarrollo, es necesario abrir el marco de discusión para poder ver otras dinámicas también presentes. Hay muchas iniciativas de turismo comunitario que han logrado funcionar y convertirse en empresas viables, lo cual no significa que su evolución no esté llena de dificultades y contradicciones.

En estos momentos, el turismo comunitario en América Latina constituye un sector plural, con gran diversidad y contradicción en sus dinámicas e influencias externas. Existe un segmento orientado hacia las clases medias y bajas en el mercado local y nacional que muestra un nivel de éxito considerable. Esto ha sido prácticamente invisibilizado y no se le ha prestado la debida atención, ni por parte de las políticas públicas, ni de las agencias de cooperación o los medios académicos. Conjuntamente con otras ofertas de pequeños y medianos empresarios, e iniciativas públicas, puede suponer una propuesta muy atractiva, viable y con un elevado nivel de redistribución interna de los recursos generados, que dé lugar a una dinamización socioeconómica de carácter endógeno. Además, esta orientación hacia la proximidad lo hace más resiliente frente a los riesgos del cambio climático y el *peak oil* que amenazan con provocar cambios agudos en los modelos de transporte y, por ende, en la misma industria turística. Sin embargo, también presentan algunos límites en términos de generación de empleo y de regulación de los impactos socio-ambientales de la presencia masiva de visitantes. El acompañamiento técnico y las políticas públicas de apoyo son una necesidad que abre también nuevas líneas de trabajo para la investigación social.

Por otra parte, algunas experiencias mixtas, orientadas al mercado nacional de clase media-baja y que han podido incorporar a turistas extranjeros (y en algunos casos a nacionales residentes en el exterior y que regresan por vacaciones), con una fuerte diversificación productiva, vinculada a redes u organizaciones más amplias de carácter comunitario, parecen tener una gran potencialidad para mejorar las condiciones de vida de las comunidades y mantener el control del negocio en un sentido amplio.

En el desarrollo del turismo comunitario también es relevante el crecimiento de estructuras comunitarias y aliadas a este sector, tanto a nivel nacional como

internacional, que han asumido un papel central en las tareas de intermediación y comercialización, particularmente en el mercado internacional. El turismo comunitario se ha podido posicionar en el mercado internacional a partir de estructuras impulsadas o con cierto grado de control de las comunidades rurales, o bien a través de aliados suyos. Por tanto, no es cierto que la única forma en que este tipo de iniciativas resulte viable económicamente sea a través de los grandes capitales turísticos. Y, en realidad, está por analizar críticamente cómo ha ido con aquellas experiencias que claramente se han vinculado con estas grandes empresas y qué tan generalizable puede ser ese modelo.

Por otra parte, el creciente interés por el turismo comunitario en el mercado internacional ha provocado que diferentes tour-operadoras y agencias convencionales estén tratando de incluir en su oferta este tipo de iniciativas. Esto puede ser importante en términos de incremento de visitas y generación de ingresos, pero también entraña riesgos y dificultades: presión para hacer nuevas inversiones, relaciones comerciales que generen dinámicas de subordinación y supeditación, competencia entre esas estructuras propias y otras tour-operadoras privadas que comercializan directamente con las iniciativas comunitarias, posible debilitamiento de estructuras de tour-operación propias, o intentos de generar “comunidades modelo”, que reproduzcan comunidades ideales en donde el turista pueda tener una determinada experiencia, pero sin negociar con estructuras comunitarias reales. La resolución de los retos es un campo abierto cuyo resultado será consecuencia de múltiples disputas (PRIETO, 2011), del mismo modo que se ha ido construyendo el turismo comunitario desde sus orígenes. En cualquier caso, entender estos procesos es fundamental para poder acompañar los esfuerzos del sector comunitario para generar ingresos, mejorar las condiciones de vida de las comunidades y mantener la autonomía de sus organizaciones.

Relación de personas entrevistadas:

(Se incluyen los cargos ostentados en el momento de realizar la entrevista, aunque algunos de ellos actualmente pueden haber variado, y el lugar de referencia citado es el de la sede de la institución, no del lugar donde se hizo la entrevista)

Rumiñahui Anrago, presidente de la Unión de Organizaciones Campesinas e Indígenas de Cotacachi (UNORCAC) entre 2008 y 2013 (organización de segundo grado que creó la tour-operadora Runa Tupari), Cotacachi, Ecuador, 16/01/2014.

Elena Arias, directora de Turismo Auténtico (tour-operadora), San José, Costa Rica, 27/06/2013.

Eli Barillas, responsable cooperación externa del Ministerio de Turismo (MITUR) (administración pública), San Salvador, El Salvador, 17/07/2013.

Sigfredo Benítez, gerente de la Cooperativa Los Pinos (iniciativa de base comunitaria), El Congo, El Salvador, 12/02/2014.

Beatriz Blake, consultora internacional en turismo, propietaria de la Web Key to Costa Rica y co-autora de la guía “The New Key to Costa Rica” (2006), Estados Unidos, 25/01/2014.

Marielo Bonilla, presidente de la Cámara Nacional de Turismo Rural Comunitario (CANATUR) (cámara empresarial), San José, Costa Rica, 26/06/2013.

Marlon Calderón, gerente de Viva Atitlán (tour-operadora comunitaria vinculada a la Red de Turismo Comunitario de Sololá), Sololá, Guatemala, 10/12/2013.

Rita Cartagena, gerente de turismo interno del Ministerio de Turismo (administración pública), San Salvador, El Salvador, 17/07/2013.

Madely Castro, coordinadora de producto en ACTUAR (red de turismo comunitario), San José, Costa Rica, 24/10/2013.

Kyra Cruz, directora ejecutiva de ACTUAR (red de turismo rural comunitario), San José, Costa Rica, 26/06/2013 y 17/12/2013.

Gloria Espina Bances, responsable de turismo comunitario de la Asociación de Comunidades Forestales del Petén (ACOFOP) (red de organizaciones comunitarias dedicadas principalmente a la forestería), Flores, Guatemala, 20/11/2013.

Mateo Estrella, consultor y docente en turismo en la Universidad de Cuenca, ex-viceministro de turismo entre 2000 y 2003, ex-decano de la Facultad de Turismo en la Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador, 05/07/2013.

Yorlenny Fontana, responsable de turismo de ACEPESA (ONG costarricense), San José, Costa Rica, 24/06/2013.

Pedro Fuentes Cinquera, responsable área ambiental de la Asociación de Reconstrucción y Desarrollo Municipal (ARDM) (iniciativa de base comunitaria), Cinquera, El Salvador, 22/03/14.

Patricia Gamboa, vicepresidente de ventas y mercadeo de Swiss Travel (agencia mayorista costarricense), San José, Costa Rica, 24/06/2013.

Christian Garzón, gerente de Runa Tupari (tour-operadora comunitaria vinculada a la Unión Nacional de Organizaciones Campesinas e Indígenas de Cotacachi – UNORCAC), Otavalo, Ecuador, 08/07/2013 y 18/01/2014.

José Gerstle, responsable comercial de Travolution (ONG chilena), Santiago, Chile, 25/10/2014.

Ileana Gómez, investigadora principal de la Fundación PRISMA (ONG salvadoreña), San Salvador, El Salvador, 15/07/2013.

Medardo Gómez, presidente de la Asociación Cooperativa Huitzapan (iniciativa de base comunitaria), Santo Domingo de Guzmán, El Salvador, 20/02/2014.

Serafín Gómez, coordinador de turismo de la Asociación Pro Desarrollo Turístico de Perkín (PRODETUR) (alianza de iniciativas de base de turismo local en el Departamento de Morazan), Perkín, El Salvador, 19/02/2014.

Luis Grijalba, técnico de la Unión de Organizaciones Campesinas e Indígenas de Cotacachi (UNORCAC) (organización de segundo grado que creó la tour-operadora Runa Tupari), Cotacachi, Ecuador, 15/01/2014.

Fausto Gualsaquí, técnico de Runa Tupari (tour-operadora comunitaria vinculada a la Unión Nacional de Organizaciones Campesinas e Indígenas de Cotacachi – UNORCAC), Otavalo, Ecuador, 18/01/2014.

Yeudi Herrera, director de operaciones y presidente de Jóvenes Agroecologistas de la Zona Norte (JAZON) (asociación local costarricense), San Carlos, Costa Rica, 26/06/2013.

Pere Isern, director de Exode Viatges (agencia mayorista con especialización en turismo comunitario), Barcelona, España, 01/11/2013.

Darwin Japón, presidente de la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario de Ecuador (FEPCE) (red de turismo comunitario), Quito, 09/07/2014.

Francisco Lima, gerente desarrollo productivo de la Comisión Nacional de la Mediana y Pequeña Empresa (CONAMYPE) del Ministerio de Economía (administración pública), San Salvador, El Salvador, 17/07/2013.

Rosa Martins, coordinadora de la Red Cearense de Turismo Comunitario - Red TUCUM Ceará, Brasil.

Eduardo Mata Montero, coordinador del Programa de Pequeñas Donaciones del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en Costa Rica (agencia multilateral), San José, Costa Rica, 03/01/2014.

Ángel Polivio Minga, presidente de la Fundación Kawsay (ONG ecuatoriana), Saraguro, Ecuador, 06/07/2013.

Luis Monge, administrador de la Asociación de Productores La Amistad (ASOPROLA), (iniciativa de base comunitaria), Altamira de Biolley, Buenos Aires de Puntarenas, Costa Rica, 18/03/2014.

Juan Enrique Monge, presidente de la Asociación de Productores La Amistad (ASOPROLA) (iniciativa de base comunitaria), Altamira de Biolley, Buenos Aires de Puntarenas, Costa Rica, 18/03/2014.

Sandra Monge, técnica especialista en turismo rural comunitario del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) (administración pública), San José, Costa Rica, 27/06/2013.

Miguel Mora, fundador y socio de la Cooperativa Los Campesinos (iniciativa de base comunitaria), Quebrada Arroyo, Costa Rica, 16/03/14.

Prisca Morales, Tesorera de la de la Posada Rural Stibrawpa - Casa de Las Mujeres Stibrawpa (iniciativa de base comunitaria), Bambu, Bribri, Cahuita, Puerto Viejo, Costa Rica, 13/03/14.

Bernarda Morales, de la Posada Rural Stibrawpa - Casa de Las Mujeres Stibrawpa (iniciativa de base comunitaria), Bambu, Bribri, Cahuita, Puerto Viejo, Costa Rica, 13/03/14.

Verónica Muñoz, gerente para Ecuador de Rainforest Alliance (ONG estadounidense), Quito, Ecuador, 04/07/2013.

William Ochoa, director técnico de la Red de Turismo Comunitario del Austro "Pakariñan" (red de turismo comunitario), Cuenca, Ecuador, 05/07/2013.

Xenia Ortiz, investigadora de la Fundación PRISMA (ONG salvadoreña), San Salvador, El Salvador, 15/07/2013.

David Peñaherrera, gerente de Maquita Turismo (tour-operadora vinculada a la ONG Fundación Maquita Cushunchic - MCCH), Quito, Ecuador, 02/07/2014.

Freddy Pérez, presidente de la Cooperativa Los Campesinos (iniciativa de base comunitaria), Quebrada Arroyo, Costa Rica, 17/03/14.

Daysi Peterson, presidente de la Posada Rural Stibrawpa - Casa de Las Mujeres Stibrawpa (iniciativa de base comunitaria), Bambu, Bribri, Cahuita, Puerto Viejo, Costa Rica, 13/03/14.

Corina Picado, propietaria de la Posada La Soñada (iniciativa de base comunitaria), El Cebollal, Estelí, Nicaragua, 01/02/2014.

Jorge Portillo, presidente de la Asociación Pro Desarrollo Turístico de Perkín (PRODETUR) (alianza de iniciativas de base de turismo local en el Departamento de Morazán), Perkín, El Salvador, 19/02/2014.

- Ramiro Ragno, técnico de la Red de Turismo Campesino de Salta (red de turismo comunitario) y de la Red Argentina de Turismo Rural Comunitario (red de turismo comunitario), Salta, Argentina, 24/10/2014.
- Cristina Rivadeneira, directora de marketing de Kleintours (tour-operadora ecuatoriana), Quito, Ecuador, 09/07/2013.
- Arjen Roersma, maganer general de Matagalpa Tours (tour operadora nicaragüense), Matagalpa, Nicaragua, 28/05/2014.
- José Rigoberto Rojas, vice-presidente de la Cooperativa Los Pinos (iniciativa de base comunitaria), El Congo, El Salvador, 12/02/2014.
- Roxana Revolone, directora de Tour Rurales (tour operadora salvadoreña) y presidenta de la Mesa Nacional de Turismo Rural Comunitario, El Tunco, El Salvador, 18/02/2014.
- Ronald Sanabria, vicepresidente Turismo Sostenible de Rainforest Alliance (ONG estadounidense), San José, Costa Rica, 27/06/13.
- Sandro Saravia, coordinador de la Red TUSOCO – Turismo Solidario y Comunitario, Bolivia, 24/10/2014.
- Leyla Solano, consultora internacional en turismo, ex-gerente de COOPRENA (red de turismo comunitario), San José, Costa Rica, 26/06/2013.
- Yendri Suárez, coordinadora del área de producción de la Asociación de Productores La Amistad (ASOPROLA) (iniciativa de base comunitaria), Altamira de Biolley, Buenos Aires de Puntarenas, Costa Rica, 19/03/2014.
- Jésica Suárez, coordinadora del área de turismo de la Asociación de Productores La Amistad (ASOPROLA) (iniciativa de base comunitaria), Altamira de Biolley, Buenos Aires de Puntarenas, Costa Rica, 19/03/2014.
- Keila del Valle, coordinadora de Share Tours (ONG y tour operadora guatemalteca), San Lucas Sacatepéquez, Guatemala, 18/08/2014.
- Isabel Vargas, presidente de la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR) (cámara empresarial), San José, Costa Rica, 27/06/2013 y 08/01/2014.
- Mark Willuhn, propietario de Emerald Planet (agencia estadounidense especializada en ecoturismo) y director de la Mesoamerican Ecotouris Alliance (AME) (coalición de organizaciones), Boulder, Colorado, Estados Unidos, 19/02/2014.
- Felipe Zalamea, fundador y director de Sumak Sustainable Travel (agencia mayorista inglesa), Londres, Inglaterra, 10/02/2014.

Referencias:

- Armstrong, Rebecca Louise. "An Analysis of the Conditions for Success of Community-Based Tourism Enterprises." Leeds Metropolitan University, 2011.
- Ashley, Caroline et al. *El peso del turismo para la economía local del Caribe. Guías de buenas prácticas*. Alianza del Turismo contra la Pobreza - Organización del Turismo del Caribe, 2006.
- Ashley, Caroline, y Harold Goodwin. "Turismo pro-Pobre". *¿Qué ha ido bien y qué ha ido mal?* Londres: Overseas Development Institute (ODI), 2007.
- Ashley, Caroline, Dilys Roe, y Harold Goodwin. *Pro-Poor Tourism Strategies: Making Tourism Work For The Poor. A Review of Experience*. Nottingham: Overseas Development Institute (ODI), 2001.

- Bartholo, Roberto, e Ivan Bursztyn. "O processo de comercialização do turismo de base comunitária no Brasil: desafios, potencialidades e perspectivas." *Sustentabilidade em Debate* 3.1 (2012): 97.
- Berdegú, Julio, et al. "Desarrollo territorial rural en América Latina: determinantes y opciones de política." *De Yucatán a Chiloé. Dinámicas territoriales en América Latina*. Julio A. BERDEGUÉ y Félix MODEGRO BENITO. Buenos Aires: RIMISP-Teseo, 2012. 17–70.
- Blázquez, Macià, Ernest Cañada, e Ivan Murray. "Búnker Playa-Sol. Conflictos derivados de la construcción de enclaves de capital transnacional turístico español en el Caribe y Centroamérica." *Scripta Nova. Revista electrónica de Geografía y Ciencias Sociales* XV.368 (2011).
- Cañada, Ernest. *Comunicación masiva para el turismo rural comunitario (ACTUAR, Costa Rica)*. Barcelona: Alba Sud, Colección Opiniones en Desarrollo, 4, 2011.
- Cañada, Ernest. *Turismo en Centroamérica. Un diagnóstico para el debate*. Managua: Editorial Enlace, 2013.
- Cañada, Ernest, y Manuel Fandiño. *Experiencias de Turismo Comunitario En Nicaragua. Aportes La Economía Campesina*. Managua: Editorial Enlace, 2009.
- Cañada, Ernest, y Jordi Gascón. *Turismo y desarrollo. Herramientas para una mirada crítica*. Managua: Editorial Enlace, 2006.
- Cañada, Ernest, y Mariona Ortiz. "El turismo rural comunitario busca alianzas en Cataluña." *Alba Sud* (página Web), 2013. Consultado el 10/06/2015.
- Chok, Stephanie, Jim Macbeth, and Carol Warren. "Tourism as a tool for poverty alleviation: a critical analysis of pro-poor tourism and implications for sustainability." *Current Issues in Tourism* 10.2-3 (2007): 144–165.
- Cicci, Diomira M., y Moisés Hidalgo. "Turismo y alivio de la pobreza: fundamentos teóricos y evidencias empíricas." *Cooperación en turismo: nuevos desafíos, nuevos debates*. Ed. Jordi Gascón, Soledad Morales, y Jordi Tresserras. Barcelona: FTR; COODTUR; UOC; UB, 2013. 407–427.
- Cuéllar, Nelson, and Susan Kandel. *Gestión Territorial Rural: enfoque para fortalecer estrategias de vida de comunidades rurales pobres*. San Salvador: Fundación PRISMA, 2007.
- D'Mello, Caesar, Jonathan McKeown, and Sabine Minninger, eds. *Disaster prevention in tourism. Perspective on climate justice*. Chiang Mai: Ecumenical Coalition in Tourism, 2009.
- García Lucchetti, Verónica, and Xavier Font. *Community Based Tourism: Critical Success Factors*. Leeds: ICRT occasional paper n. 27, 2013.
- Gascón, Jordi. "The Limitations of Community-Based Tourism as an instrument of development cooperation: the value of the social vocation of the territory concept." *Journal of Sustainable Tourism* September 2012 (2012): 1–16.
- Gascón, Jordi. "Tourism as a Field of Development Cooperation: The Conceptualisation of Poverty in pro-Poor Tourism Discourse." *Beyond Greening. Reflections on Tourism in the Rio-Process*. Ed. Christina Kamp. Bonn: EED - Alba Sud - Fair Trade in Tourism - Instituto Terramar - Kabani - The other direction, 2012. 75–79.
- Gascón, Jordi, Soledad Morales, y Juan Tresserras, eds. *Cooperación en turismo. Nuevos desafíos, nuevos debates*. Barcelona: Foro de Turismo Responsable - Xarxa de Consum Solidari; COODTUR; Universitat Oberta de Catalunya - Laboratori del Nou Turisme; Universitat de Barcelona, 2013.

- Gascón, Jordi, y Diana Ojeda. *Turistas y campesinado. El turismo como vector de cambio de las economías campesinas en la era de la globalización*. Alcalá - El Sauzal: Foro de Turismo Responsable | Asociación Canaria de Antropología & PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 2014.
- Ghimire, Krishna B, ed. *The Native Tourist. Mass Tourism within Developing Countries*. London: Earthscan, 2001.
- Goodwin, Harold. "Turismo y reducción de la pobreza." *Cooperación en turismo. Nuevos desafíos, nuevos debates*. Ed. Jordi Gascón, Soledad Morales, and Jordi Tresserras. Barcelona: FTR; COODTUR; UOC; UB, 2013. 387–405.
- Goodwin, Harold, and Rosa Santilli. *Community-Based Tourism: A Success?* Leeds: ICRT occasional paper n. 11, 2009.
- Gössling, Stefan, and Paul Upham, eds. *Climate change and aviation. Issues, Challenges and solutions*. London: Earthscan, 2009.
- Hall, C. Michael, ed. *Pro-Poor Tourism: Who Benefits?: Perspectives on Tourism and Poverty Reduction*. Clevedon: Channel View Publications, 2007.
- Hamzah, Amran, and Nor Haniza Mohamad. "Critical Success Factors of Community Based Ecotourism: Case Study of Miso Walaihomestay, Kinabatangan, Sabah." *Malaysian Forester* 75.1 (2012): 29–42.
- Kamarudin, Khairul Hisyam. "Revitalization of Local Socio-Culture through Community Based Rural Tourism (CBRT): Lessons from Three Communities in the East Coast of Malaysia." Ed. Terengganu International Tourism Conference 2013. Terengganu International Tourism Conference 2013, 2013. 9.
- Kay, Cristóbal. "Estudios rurales en América Latina en el periodo de globalización neoliberal: ¿una nueva ruralidad?" *Revista Mexicana de Sociología* 71.4 (2009): 607–645.
- Kiss, Agnes. "Is Community-Based Ecotourism a good use of biodiversity conservation funds?" *Trends in Ecology and Evolution* 2004 : 232–237.
- Maccannell, Dean. *El turista: una nueva teoría de la clase ociosa*. Madrid: Melusina, 2003.
- Mitchell, Jonathan, and Pam Muckosy. *A Misguided Quest: Community-Based Tourism in Latin America*. London: Overseas Development Institute, Opinion, n. 102, 2008.
- Monterroso, Neptalí et al. *Espoleando la esperanza. Evaluación social de la sustentabilidad en dos comunidades rurales del Estado de México*. Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México - Miguel Ángel Porrúa Editor, 2009.
- Monterroso, Neptalí, y Lilia Zizumbo. "La reconfiguración neoliberal de los ámbitos rurales a partir del turismo: ¿avance o retroceso?" *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales* (2009): 16.50 (2009): 133–164.
- Newsom, Deanna, y Caludine Sierra. *Impacto del Turismo Sostenible. Buenas prácticas de manejo en Sarapiquí, Costa Rica*. San José: Rainforest Alliance, 2008.
- Notzke, Claudia. "The Stranger, the Native and the Land: Perspectives on Indigenous Tourism." Concord: Captus University Press, 2006.
- ODI. *Tourism Business and the local economy: increasing impact through a linkages approach*. London: Overseas Development Institute, Briefing Paper, 2006.
- OMT. *Turismo y atenuación de la pobreza. Recomendaciones para la acción*. Madrid: Organización Mundial del Turismo (OMT), 2004.
- PNUD, y CORSATUR. *Pueblos Vivos. Estrategia Turística para el Desarrollo Humano*. San Salvador: PNUD, 2014.

- Prieto, Mercedes, ed. *Espacios en disputa: El Turismo En Ecuador*. Quito: FLACSO, 2011.
- Rainforest Alliance. "Alianza Internacional para el mercadeo y comercialización de servicios de turismo sostenible." s/c: Rainforest Alliance.
- Rainforest Alliance. *Promover buenas prácticas y certificación en turismo sostenible. Una semilla en terreno fértil. Estudio de caso*. San José: Rainforest Alliance, 2007.
- Rainforest Alliance. *Turismo sostenible en acción: cinco historias exitosas*. San José: Rainforest Alliance, 2012.
- Romero, Miguel, y Pedro Ramiro. *Pobreza 2.0. Empresas, Estados y ONGD ante la privatización de la cooperación al desarrollo*. Barcelona: Icaria Editorial, 2012.
- Ruiz-Ballesteros, E., and M. Hernandez-Ramirez. "Tourism That Empowers?: Commodification and Appropriation in Ecuador's Turismo Comunitario." *Critique of Anthropology* 30.2 (2010): 201–229.
- Ruiz-Ballesteros, Esteban. *Agua Blanca. Comunidad y turismo en el Pacífico ecuatorial*. Quito: Ediciones Abya-Yala, 2008.
- Ruiz-Ballesteros, Esteban. "Turismo comunitario en Ecuador: comprendiendo el Community-Based desde la comunidad." *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural* 6.3 (2008): 399–418.
- Salazar Arguedas, Sergio. *Aportes del turismo rural comunitario en Costa Rica*. San José: Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, 2012.
- SNV. *The Market for Responsible Tourism Products*. Quito: Netherlands Development Organization (SNV), 2009.
- SNV, and OMT. *Manual on Tourism and Poverty Alleviation. Practical Steps for Destinations*. Madrid: Organización Mundial del Turismo (OMT), 2010.
- SNV, Rainforest Alliance, and Counterpart. *Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades de Latinoamérica*. Managua - San José - Ciudad de Guatemala: Netherlands Development Organization (SNV) - Rainforest Alliance - Counterpart, 2009.
- SNV, and WBCSD. *Negocios Inclusivos: creando valor en América Latina*. s/c: Netherlands Development Organization (SNV) - Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD), 2010.
- Walpole, Matthew J., and Chris R. Thouless. "Increasing the Value of Wildlife through Non-Consumptive Use? Deconstructing the Myths of Ecotourism and Community-Based Tourism in the Tropics." *People and Wildlife: Conflict or Coexistence?*. Ed. S. R. Woodroffe, S. Thirgood, and A. Rabinowitz. Cambridge: Cambridge University Press, 2005. 122–139.
- Zamora, Evelyn. *Buenas prácticas de manejo en las empresas turísticas: sus beneficios e implicaciones*. San José: Rainforest Alliance, 2010.
- Zapata, María José et al. "Can Community-Based Tourism contribute to development and poverty alleviation? Lessons from Nicaragua." *Current Issues in Tourism* 00.0 (2011): 1–25.

Texto 11: Estructuras de intermediación turística procomunitarias. La experiencia comercial de ACTUAR en Costa Rica

Cañada, E. (2017). Estructuras de intermediación turística procomunitarias. La experiencia comercial de ACTUAR en Costa Rica. *Gazeta de Antropología*, 33(1), artículo 10. ISSN: 0214-7564.

Disponible en: <http://www.gazeta-antropologia.es/?p=4973>

- Indexación en CIRC: Grupo B (Ciencias Sociales) y Grupo C (Ciencias humanas)
- Indexación en DICE-ANEP: Grupo A
- Indexación en ERIH: Integrado

Resumen

En América Latina la creación y consolidación de estructuras de intermediación procomunitarias ha sido clave para que propuestas de turismo rural comunitario (TRC) pudieran consolidarse como empresas, mejorar sus servicios y acceder al mercado, en especial de carácter internacional. Este tipo de intermediarios han sido creados o están bajo la dirección de las propias iniciativas de base, o en otros casos han nacido de la alianza a distintas escalas con otro tipo de organizaciones y empresas. En el caso de Costa Rica la experiencia de la asociación ACTUAR creada en 2001 ejemplifica la potencialidad de este tipo de asociaciones de segundo nivel para el fortalecimiento de las iniciativas de TRC en el ámbito de la promoción y comercialización. De este modo algunos de sus socios han alcanzado también mayores niveles de autonomía y autosuficiencia.

Palabras clave: Comercialización; Comunicación; Costa Rica; Desarrollo institucional; Turismo rural comunitario

1. Introducción

1.1. Contexto y problemática

El fracaso de numerosas iniciativas de cooperación internacional en el ámbito del turismo rural comunitario (TRC) en diferentes países de América Latina ha puesto en cuestión en ciertos círculos académicos y agencias de desarrollo la viabilidad de este modelo. Así se considera que sus principales problemas se deben a su bajo impacto en empleo e ingresos, excesiva dependencia de la financiación y asesoría externa, centralización de beneficios por parte de élites locales, provocar desigualdades dentro de las comunidades o falta de capacidad de hacer funcionar los negocios de forma operativa (Gascón 2013; Zapata et al. 2011).

Uno de los temas centrales en esta discusión ha sido la escasa capacidad de comercialización y generación de ingresos de este tipo de emprendimientos una vez puestos en marcha, lo cual derivaría en su posterior abandono. Esto se atribuye a las dificultades para acceder al mercado y consolidar una demanda que les permita vender

unos determinados servicios, hacer viables empresarialmente sus iniciativas y mejorar sus condiciones de vida (Ashley y Goodwin, 2007; Bartholo y Bursztyn, 2012; García Lucchetti y Font, 2013; Mitchell y Muckosy, 2008). En este sentido se ha señalado que las estimaciones y expectativas en torno a la comercialización de muchas iniciativas de TRC a los que se había apoyado no habían sido realistas (Denman 2001); que los procesos de acompañamiento se han centrado más en la construcción de infraestructuras y capacitación técnica en un sector no tradicional que en la construcción de vínculos con el mercado (Ashley y Goodwin 2007; Ashley y Roe 2002); que ha existido un fuerte desconocimiento del funcionamiento del mercado y de los encadenamiento con los sectores más dinámicos de la industria turística (Armstrong 2011; Mitchell y Muckosy 2008); que la dependencia con respecto a donantes externos dificulta los procesos de consolidación comercial de este tipo de iniciativas (Hamzah y Mohamad 2012; Zapata et al. 2011); que los niveles de fracaso han sido más elevados cuando las iniciativas han tratado de vender en el mercado internacional, cuyo funcionamiento les resulta más extraño, que cuando han ofrecido servicios turísticos directos a la población local con quienes comparten un mismo sustrato cultural (Zapata, et al., 2011); que una parte del acompañamiento a través de los organismos de cooperación internacional, autoridades públicas y organismos multilaterales, especialmente los que han tenido acceso a fondos financieros más importantes, han priorizado una orientación hacia el mercado de altos ingresos de carácter internacional desatendiendo otros mercados con más potencialidades para algunas de esas experiencias (Cañada 2013; Zapata et al. 2011).

Sin embargo, en una aproximación más cercana a las dinámicas presentes ha sido posible identificar dos formas de comercialización que ponen en cuestión esa imagen (Cañada 2015a, 2015b). Por una parte, destaca la consolidación de numerosas iniciativas comunitarias orientadas de forma directa a un mercado de proximidad de clase media y baja. Es el caso por ejemplo de iniciativas conocidas como Finca Magdalena en Nicaragua (Cañada y Fandiño 2009) o la Cooperativa Los Pinos en El Salvador (Cañada 2014). Por otra el fortalecimiento de estructuras de intermediación de diverso tipo que han empezado a posicionar al TRC en el mercado internacional. Así se han descrito cuatro tipos de estructuras de intermediación pro-comunitarias: a) redes y asociaciones de organizaciones comunitarias que crean sus propias estructuras profesionales de comercialización como ACTUAR en Costa Rica, Runa Tupari en Ecuador o TUSOCO en Bolivia; b) alianzas a largo plazo entre estas redes y asociaciones con algún tour-operador privado para que comercialice su oferta como la relación entre Tour-Rurales y la Mesa Nacional de Turismo Rural Comunitario en El Salvador, la Red de Turismo Campesino de Salta y Origins en Argentina, o la Red Cearense de Turismo Comunitario (Red Tucum) y la agencia Estação Gaboraba en Brasil; c) organizaciones civiles que además de apoyar al TRC como habían venido haciendo anteriormente, con capacitación, creación de infraestructuras o incidencia en las políticas públicas, se han involucrado en la promoción y comercialización de su oferta, como Travolution en Chile; la Fundación Maquita Cushunchic (MCCH) en Ecuador, o el Instituto Internacional de Cooperación Económica (IECI) de Brasil, que puso en marcha la Central de Turismo Comunitário da Amazonia; d) tour-operadores privados comprometidas con el TRC que se han especializado plenamente en este mercado y que, además de comercializar los servicios de algunas comunidades, les brindan también capacitación y asesoría, en un

acompañamiento pensado a largo plazo, como por ejemplo Turismo Auténtico en Costa Rica, Matagalpa Tours en Nicaragua, o Panamá al Natural en Panamá.

Por medio de estos tour-operadores, con mayor o menor grado de control por parte las iniciativas comunitarias, se han logrado establecer una serie de canales de distribución y comercialización, según los casos y en ocasiones haciendo ambas funciones, especializados en TRC que han facilitado el trabajo tanto a los prestadores de servicios comunitarios como a agencias mayoristas o turistas directos. Se han convertido así en un actor clave para dar a conocer el TRC y sus diferentes ofertas y facilitar su comercialización en el mercado internacional por múltiples vías. A su vez, gracias a este progreso y aprendizaje generado, las iniciativas comunitarias particulares, en determinados casos han logrado paralelamente fortalecer su vínculo con otros canales de comercialización, además de su venta directa.

La identificación de estos procesos plurales de comercialización ha permitido visualizar los distintos mecanismos de adaptación llevados a cabo tanto por iniciativas comunitarias como por sus aliados para insertarse de forma eficaz en el mercado y contribuir así en la diversificación y complementariedad de las economías rurales, en lo que constituye uno de los objetivos centrales del TRC (Cañada y Fandiño 2009). A su vez estos procesos ponen en evidencia en un aspecto tan complejo como la comercialización, y en especial en el mercado internacional a través de tour-operadores y mayoristas, la capacidad de resiliencia de las iniciativas comunitarias, que aprenden a interpretar y establecer relaciones con otros actores en prácticas económicas lejanas a sus actividades consideradas tradicionales (Ruíz-Ballesteros y Vintimilla 2009; Ruiz-Ballesteros 2011).

De este modo, el debate se resitúa en torno a las estrategias que han permitido la consolidación de determinadas iniciativas de TRC, así como las implicaciones derivadas de estas nuevas dinámicas. En este caso se analiza la estrategia comercial de ACTUAR, una asociación costarricense formada por más de una treintena de iniciativas comunitarias, que se ha situado como referencia en la comercialización del TRC en América Latina. En este sentido ACTUAR ha funcionado al mismo tiempo como un canal de distribución y comercialización, tratando de llegar al mayor número de clientes potenciales explorando las múltiples y diferentes posibilidades del mercado.

1.2. Metodología

El artículo se basa en un trabajo de investigación y acompañamiento técnico a ACTUAR y a tres de sus socios entre los años 2009 y 2015, con estancias periódicas de trabajo de campo. En relación a los temas de comercialización se ha entrevistado en profundidad, por medio de un cuestionario semi-abierto, a los responsables de la dirección ejecutiva de la asociación durante esos años, así como a diferentes miembros de la junta directiva y del equipo técnico involucrado directamente en alguna de las tareas relacionadas con la comercialización. También se entrevistó a técnicos de la principal institución donante que contribuyó a la fundación y consolidación de ACTUAR, así como al responsable de una agencia mayorista europea que comercializa TRC en América Latina y en Costa Rica con la asociación. Cada una de las personas entrevistadas aportó información específica

sobre su ámbito de conocimiento y a medida que se iban realizando sus aportes fueron contrastados con la información brindada por otras personas, de tal modo que la mayoría de consideraciones en la reconstrucción de la historia de la asociación y las características de su funcionamiento comercial pudo ser triangulada, y aclarada y reducidas las posibles contradicciones entre diferentes relatos. También se ha revisado la documentación interna generada por la asociación.

2. ACTUAR, una asociación para el fortalecimiento del TRC

ACTUAR, legalmente registrada como Asociación Comunitaria Conservacionista de Turismo Alternativo Rural, es una organización sin fines de lucro de segundo nivel creada el año 2001 en Costa Rica y formada por organizaciones de base local mayoritariamente dedicadas al TRC. Se fundó con 15 iniciativas y actualmente está constituida por 36. Su misión, según sus estatutos, es promover la sostenibilidad ambiental, social, cultural y económica de sus socios a través de la comercialización, el fortalecimiento empresarial y organizativo de instancias que combinan actividades económicas tradicionales con actividades de TRC. Sus miembros reciben apoyo en forma comercialización de su oferta turística, asesoría en trámites de formalización, capacitaciones, créditos solidarios y pequeñas donaciones para mejorar sus servicios, transferencia de conocimientos para la puesta en marcha de buenas prácticas ambientales, además de acciones de incidencia política para la defensa de los intereses del sector (Jorge Cole, comunicación personal, 17/05/2015).

Su estructura se divide en dos grandes ámbitos de actuación, una dedicada a fortalecer la dinámica organizativa y social de sus miembros, con acciones destacadas en capacitación, incidencia política, articulación y representación del sector a través de la Cámara Nacional de TRC (CANATUR), y otra orientada a la comercialización a través de un tour-operador propio, creada en 2005 (Cañada 2009, 2014). Hasta el año 2015 el tour-operador aportaba aproximadamente un 70% de los costos de operación de ACTUAR. El resto de sus ingresos procede de fondos de cooperación, con donantes como el Programa de Pequeñas Donaciones (PPD) de Naciones Unidas, Pan para el Mundo de Alemania o la Fundación Interamericana (FIA) de los Estados Unidos. Desde el año 2010 dispone del Certificado de Sostenibilidad Turística (CST) del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) con el máximo nivel, con 5 hojas.

2.1. El apoyo inicial del Programa de Pequeñas Donaciones

La creación de ACTUAR en 2001 tuvo su origen en el apoyo que desde principios de los años noventa el PPD había brindado a diversas experiencias comunitarias, tras la Cumbre de la Tierra organizada en Río de Janeiro, Brasil, entre el 2 y el 13 de junio de 1992. El programa fue concebido como una forma de contribuir a la conservación y el desarrollo local en comunidades rurales. Su coordinador en Costa Rica desde sus inicios, Eduardo Mata, da cuenta de sus objetivos iniciales:

El PPD es un programa orientado a organizaciones de la sociedad civil. En Costa Rica hemos financiado unos 600 proyectos en más de 500 comunidades en todo el país. Son proyectos muy diversos, en los que las personas de las

comunidades buscan mejorar sus condiciones de vida a través de la acción ambiental. (Eduardo Mata, comunicación personal, 03/01/2014)

En los primeros años se financiaron varias iniciativas de TRC, entre muchos otros proyectos sobre territorios indígenas, corredores biológicos, producción sostenible, control del fuego, manejo del recurso hídrico y energías renovables y eficiencia energética. El objetivo no era el turismo en sí mismo, sino cómo generar ingresos que permitieran la protección y conservación del medio ambiente, que era el propósito final del PPD.

El tema del turismo no estaba en las agendas de las organizaciones, o lo estaba tangencialmente. La estrategia era consolidar iniciativas que tuvieran potencialidad en el campo de la conservación a través del turismo, era una estrategia que venía a contribuir a la sostenibilidad de las organizaciones. (...) Con el turismo había que crear capacidad y condiciones en infraestructura, gastronomía, para poder prepararnos para la atención de los visitantes. (Hernán Ramírez, comunicación personal, 08/05/2015)

La estrategia del PPD, pionera en Costa Rica, consistió en fortalecer los procesos de “escalamiento vertical” entre grupos que trabajan en un mismo sector:

Empezamos a unirlos de manera sectorial y a trabajar con los grupos, todos los de la misma actividad, y ahí va surgiendo en ellos mismos la necesidad de agruparse, de tener representatividad. (...). Se vio esa necesidad y los mismos grupos empezaron a organizarse, porque ellos nos dijeron que querían unirse. (Eduardo Mata, comunicación personal, 07/05/2015)

Además de ACTUAR, el PPD ha facilitado procesos similares en otros sectores con la formación del Movimiento de Agricultura Orgánica Costarricense (MAOCO) o con la Red Nacional de Corredores Biológicos.

Una de las particularidades del PPD ha sido tanto su metodología de financiamiento, con donaciones de un monto relativamente pequeño, hasta los 50.000 dólares en total, fraccionado en varios desembolsos a lo largo de cuatro años, que no pueden incluir ni la compra de tierras ni salarios, de tal manera que sirvieran como un “fondo semilla” para iniciar la actividad. Paralelamente se les apoyaba con una asesoría más amplia, con informaciones de contacto con otras instituciones que podrían necesitar.

Con un proyecto de 20.000\$ van generando capacidades, van teniendo contactos, van estableciendo alianzas con instituciones, después tienen otro y después otro y un período de tiempo más grande, y ya van mejorando sus capacidades. No los dejamos solos. (Eduardo Mata, comunicación personal, 07/05/2015)

Esta forma de trabajar, acompañando procesos a lo largo de los años, más que intervenciones puntuales, ha sido especialmente valorado por ACTUAR. Al respecto Kyra Cruz, directora de ACTUAR entre 2002 y 2014, resaltaba que:

El PPD trasciende de ser un mero donante. Todos nos sentimos parte de una filosofía, de una gran red, de una forma de querer construir un proyecto de país. Y por consiguiente el PPD no es simplemente un donante, sino que a pesar que muchos ya no reciben financiamiento, todos nos vinculamos con las acciones que realiza el PPD, como la producción sostenible o la introducción de energías alternativas. (Kyra Cruz, comunicación personal, 07/08/2011)

2.2. Formación de ACTUAR

El proceso de constitución de ACTUAR tuvo lugar a través de una serie de encuentros de intercambio entre los grupos que apoyaba el PPD en turismo.

Llegó un momento en que vimos que teníamos más de veinte grupos financiados en este tipo de iniciativas y nos reunimos y dijimos, bueno, hay que trabajar de manera sectorial para ver cómo podemos integrarlos y fue ahí que hicimos un proyecto dentro del mismo PPD para apoyar a este sector y se contrató a dos personas, Arantxa [Guereña] y Gabriela [Calderón]. Con ellas empezamos a apoyar a todo el sector y lo primero fue identificar qué era lo que teníamos, cuáles eran las debilidades, el apoyo que requerían y entonces ahí ya se diseñó una estrategia para apoyarlos y empezamos a trabajar con ellos como sector. (Eduardo Mata, comunicación personal, 07/05/2015)

La experiencia previa de coordinación entre grupos que se estaba llevando en el Caribe Sur de Costa Rica sirvió de experiencia y permitió contar con un primer núcleo con cierto nivel de cohesión. Desde principios de los años 90 varias organizaciones comunitarias involucradas en procesos de conservación ambiental habían establecido relaciones de colaboración en torno al Corredor Biológico de Talamanca. A partir de ahí algunas de ellas se involucraron también en actividades turísticas y reforzaron las relaciones de intercambio, constituyendo uno de los núcleos clave en la formación de ACTUAR (Luis Zúñiga y Diego Linch, comunicación personal, 07/05/2015).

Una de las primeras tareas fue conocer mejor qué estaba ocurriendo en los grupos y qué necesidades tenían. Ana Carmona, asistente técnica y administrativa del PPD en esos momentos, resalta los límites comerciales que tenían aquellas iniciativas:

Se empezó a ver que había un montón de empresitas que el PPD había financiado pero que estaban en el casi casi, no lograban comercializar, o no lograban cuajar y madurar su producto. Había muchos cuellos de botella. (Ana Carmona, comunicación personal, 07/05/2015)

Tampoco había un conocimiento claro del mercado y de qué posibilidades podían tener este tipo de experiencias:

Llegaba un grupo que quería hacer cabinas, otro que quería hacer un restaurante y el PPD lo financiaba sin saber si había mercado, si había capacidad, si era rentable. Entonces había proyectos que tenían unas cabinitas

ahí que nunca se rentaron, a veces porque estaban sin permisos, o sea que no estaban formalizados. Era en el momento en que el TRC se consideraba como un turismo de baja categoría, un servicio malo, feo, con irresponsabilidad. (Ana Carmona, comunicación personal, 07/05/2015)

En 2001 el PPD decidió hacer una evaluación de esos proyectos en la que se evidenció que mayoritariamente las iniciativas de TRC no tenían acceso al mercado, o no conocían cómo funcionaba y cómo debían relacionarse con él (Kyra Cruz, comunicación personal, 07/08/2011). La conclusión de ese análisis fue la necesidad de poner en marcha un proceso de capacitación y fortalecimiento que les permitiera abrirse un espacio en el conjunto de la oferta turística nacional. Ese mismo año organizaron una serie de intercambios entre los distintos grupos para que pudieran compartir sus experiencias y fortalecer vínculos, así como consensuar una visión de cómo debía ser el turismo que querían para sus comunidades. En este proceso los propios grupos fueron expresando su voluntad de articulación:

Se buscaron espacios para mejorar sus capacidades, y empezaron a tener intercambios, talleres. Al estar ya trabajando en conjunto, los grupos vieron la necesidad de integrarse, y en una de esas capacitaciones empezaron a analizar la posibilidad de conformar una organización. Fue así cómo empezó la idea de crear una organización de todos los grupos que estaban en la misma actividad para buscar apoyo entre ellos, y poder abrir más espacios con el ICT o con el INA. (Eduardo Mata, comunicación personal, 03/01/2014)

En el marco de estos intercambios que fue generando el PPD en mayo de 2001 se decidió finalmente la creación de ACTUAR, tal como recuerda Hernán Ramírez, miembro de Nacientes Palmichal y unos de sus fundadores.

Recuerdo que íbamos en una buseta y cuando vi la agenda llamé a Gabriela y le planteé que me parecía importante crear una estructura de segundo grado que pudiera trabajar en beneficio de las diferentes organizaciones. (...) A mí me tocó plantearles a los compañeros la necesidad de crear una organización de segundo grado, con lo cual estuvieron de acuerdo. Entonces ya se creó un comité para la creación de esa organización, en la que estábamos siete personas, y yo ya quedé ahí como coordinador. (Hernán Ramírez, comunicación personal, 08/05/2015)

Luis Zúñiga, socio de Casa Calateas en Talamanca, en el Caribe Sur de Costa Rica, y otro de los fundadores de ACTUAR, y que a lo largo de su historia ha ocupado diversos cargos en su junta directiva, incluyendo el de presidente, describe así ese proceso:

A través de un proceso de intercambio y capacitación empezamos a ver necesidades, problemas y objetivos en común. A partir de ahí, poco a poco, se fue perfilando la idea de crear una organización a nivel nacional que viniera a fortalecer y trabajar en aquellos aspectos en los que nosotros, como organizaciones de campesinos, teníamos carencias. (Luis Zúñiga, comunicación personal, 12/08/2011).

Las organizaciones que se involucraron en el proceso de fundación de ACTUAR habían llegado al TRC por múltiples vías: organizaciones ambientalistas y de conservación que llevaban a cabo acciones de vigilancia y control para evitar la cacería, la tala ilegal o los incendios, y que estaban buscando en el turismo una forma de encontrar un apoyo económico a las actividades de protección de los recursos naturales que estaban desempeñando; iniciativas campesinas que se vieron en la necesidad de diversificar sus actividades productivas ante las limitaciones que encontraban en la producción y comercialización agropecuaria; grupos de mujeres que buscaron en el turismo una forma de fortalecer su autoestima y autonomía, al abrírseles oportunidades de formación y generación de ingresos sobre los que podían tener un mayor nivel de decisión sobre qué hacer con ellos; poblaciones indígenas que se habían visto limitadas en el uso del bosque por las medidas de conservación establecidos, que por ejemplo prohibían la venta de madera, y que tampoco fueron beneficiadas por los sistemas de pago por servicios ambientales, a diferencia de lo que había sucedido en otros territorios del país, y que vieron en el turismo una opción de generación de ingresos sostenible con su entorno (ACTUAR 2010).

ACTUAR empezó a funcionar como una red informal integrada por 17 grupos. Al principio se eligieron representantes de las diferentes regiones turísticas que se reunían periódicamente, hasta que en septiembre de 2003 se legalizó formalmente como asociación bajo el nombre de Asociación Comunitaria Conservacionista de Turismo Alternativo Rural, más conocida como Asociación Costarricense de Turismo Rural Comunitario. Los principales objetivos que acordaron fueron: fortalecer el mercadeo con el fin de aumentar la clientela de las iniciativas comunitarias; capacitar y fortalecer institucionalmente a sus miembros; incidir políticamente en las diferentes instancias del Estado, como el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) o la Asamblea Legislativa, principalmente, así como en los medios de comunicación; y finalmente gestionar recursos económicos y técnicos.

El 2001, paralelamente a ese proceso de articulación de ACTUAR, el PPD organizó una reunión con varios tour-operadores para pedirles apoyo sobre cómo mejorar la comercialización de las iniciativas que estaban apoyando. Estos dieron diversas recomendaciones y entre ellas se sugirió que sería oportuno conocer todos los proyectos. Entonces ACTUAR organizó una feria en la que se presentaron varios de esos proyectos y después los tour-operadores compartieron sus impresiones y recomendaciones para poder establecer una relación comercial.

En 2002 se organizó una Primera Feria donde los emprendimientos que ya habían conformado ACTUAR tenían que presentar no solo su proyecto, sino su región, lo que había en ella. Se convocó a los tour-operadores, y llegaron los más interesados en ese momento, tal vez unos veinte. Los productos de las iniciativas aún estaban muy incipientes, no tenían tarifas, ni manuales de ventas, ni tarifas netas, ni tarifas *rack*, ni políticas de niños o de chofer, o sea toda esa jerga que tienes que manejar para entrar en el tema de comercialización, por lo menos a través del canal tradicional que es el de tour-operador – mayorista. (Kyra Cruz, comunicación personal, 17/12/2013)

En esos primeros años también se publicó la primera edición de la *Guía del Turismo Rural Comunitario de Costa Rica*, posteriormente reeditada en cuatro ocasiones. Fue el primer documento con el que se mostró el TRC en el país y ayudó también a que las diferentes iniciativas se identificaran y reconocieran entre sí. Con el objetivo de establecer alianzas, en esa primera guía sus editoras incluyeron un discurso del ministro de turismo, aunque el gobierno no estuviera apoyando aún en nada, como una forma de comprometerle. Gracias a ello lograron que les dieran un espacio en EXPOTUR, la principal feria turística a nivel nacional. Ahí se presentó la guía y se regaló a todos los tour-operadores de forma personalizada (Kyra Cruz, comunicación personal, 17/12/2013).

3. Comercialización del TRC

Desde un buen principio en el proceso de conformación y articulación de ACTUAR como asociación estuvo presente la necesidad de mejorar las condiciones para la comercialización. La mayoría de sus socios no tenían bien definida su oferta, ni todos tenían las condiciones suficientes o no habían establecido las condiciones en las que querían comercializarla. Además los tour-operadores y mayoristas no tenían experiencia con este tipo de oferta, y sentían cierto temor (Kyra Cruz, comunicación personal, 17/12/2013; Madelyn Castro, comunicación personal, 07/05/2015). Para ACTUAR poner en marcha su estrategia de comercialización pasó fundamentalmente por entender el funcionamiento del mercado internacional al que querían dirigirse a través de mayoristas y tour-operadores, y a su vez crear una estructura profesional de comercialización que les permitiera acceder a las agencias mayoristas extranjeras y tour-operadores nacionales.

3.1. Criterios de comercialización

En 2005 la asociación creó su propio tour-operador, ACTUAR Aventuras Rurales para llevar a cabo todas las acciones de promoción y comercialización de la asociación a través de mayoristas y tour-operadores, o bien clientes directos, mayoritariamente extranjeros. Pero en realidad nunca se diferenció como marca comercial del resto de ACTUAR, más bien funcionó como otro departamento. Éste no fue un proceso sencillo e implicó un largo aprendizaje institucional y colectivo.

Para cada uno de los socios de ACTUAR interesados en comercializar sus servicios hubo que identificar potencialidades, crear un producto y adecuarlo a las necesidades de aquellos a los que se les iba a vender.

Hay que estar muy claro del producto que tienes y a qué mercado puedes llegar. Y tienes que entender muy bien cuáles son las necesidades de ese mercado. La comunidad que quiera entrar en ese tipo de mercado debe tener proyectos significativos, de impacto. (...) Y también te tienes que poner en los zapatos del cliente a la hora de diseñar el producto. Hay que entender las diferentes perspectivas y necesidades, y de acuerdo a eso tratar de diseñar y adaptar el producto. Por ejemplo, aquí en el campo es muy común darte un jugo de naranja de *Dos Pinos*, de sabor artificial, y bueno eso es rico para el

campesino, es como “caché”, pero el turista quiere su jugo de naranja natural. Es un ejemplo para que ellos empiecen a manejar el lenguaje del otro, no solamente el lenguaje propio. (Kyra Cruz, comunicación personal, 17/12/2013)

Esto supuso un esfuerzo por adaptar la oferta de las comunidades a las necesidades y demandas del mercado con el cual querían establecer una relación comercial.

Primero hay que trabajar en la calidad del producto, porque no lo puedo vender o no me sirve, o si se vende la gente no está contenta. Hay que ver cuál es el fuerte de una comunidad y desarrollarlo como producto. Y hay que enseñarles cuáles son las expectativas de cada cultura o cada nacionalidad. (Beate Bittner, comunicación personal, 26/06/2013)

Esto se hacía en un contexto en el que el mercado turístico internacional se estaba segmentando y buscando cómo desarrollar ofertas innovadoras y diferenciadas que se alejan de los modelos “fordistas” tradiciones en búsqueda de experiencias singulares, con mayor “autenticidad” (Amadeus 2015; Ioannides and Debbage 1997; Maccannell 2003).

La búsqueda de una relación directa con las agencias mayoristas y tour-operadores supuso organizar la información y hablar en su mismo lenguaje. Además implicó también aprender a trabajar como ellas requerían: con respuestas rápidas a las solicitudes de información; disponer de programas descritos de forma atractiva con el detalle día por día; tarifas estructuradas y diferenciadas para el cliente final y para los tour-operadores; fotografías de todos los lugares; informaciones complementarias (alquiler de vehículos, tours opcionales, impuestos,...) (comunicaciones personales de Beate Bittner, 26/06/2013; Kyra Cruz, 17/12/2013; Madelyn Castro, 07/05/2015).

Esta capacidad de adaptación para que el mayorista o el tour-operador pueda responder de forma eficaz a las solicitudes del cliente se ha convertido en un aspecto clave, que de no ser atendido acaba frustrando muchas de las expectativas de quienes se han podido interesar por establecer relaciones comerciales con el TRC. Beate Bittner, cooperante y concedora profesional de la comercialización tanto desde de Alemania como en Costa Rica, incide especialmente en este aspecto:

Hay que contestar los correos del mayorista rápidamente. Si el mayorista te manda un correo y tiene que esperar dos semanas para que vos le contestés, no funciona. El correo hay que responderlo el mismo día y si es algo más amplio hay que mandar un correo diciendo que contestarás más tarde. Y si estoy elaborando una oferta y me faltan tarifas todavía, o un proveedor no me ha contestado, con cierta frecuencia estoy avisando al mayorista lo que me falta. Si es para un catálogo ellos tienen una fecha límite (...), o si es para un cliente directo sabés que no te podés tardar dos o tres semanas, porque pierden el cliente. (Beate Bittner, comunicación personal, 26/06/2013)

Además, según los países, los mayoristas no tienen las mismas prioridades, por lo que fue necesario saber sus necesidades particulares y adaptarse.

Para el [mayorista] alemán lo más importante es poder tener la confianza de que si se le hace una oferta la información esté ahí y sea correcta, que le den toda la información que necesita y que le contesten rápidamente. Además, es muy importante que la información sea exacta. No solo que todo lo que digas sea correcto, sino que no se omita nada importante. El mayorista francés en cambio lo que busca es bajar el precio y las comidas, que son súper importantes para ellos. Un almuerzo o una cena sin postre no es un menú completo. Es muy exigente en cuanto a la comida. (Beate Bittner, comunicación personal, 26/06/2013)

En este proceso de vinculación con mayoristas y tour-operadores, ACTUAR asumió no solo la necesidad de adaptarse si no que también buscó cómo hacerles partícipes del proceso de construcción del TRC en el país, que sintieran que eran parte de ese proceso, en una forma de fortalecer su complicidad y apuesta por el sector.

Después de esa feria [en 2002] abrimos un espacio donde los tour-operadores retroalimentaban a los participantes y les decían qué cosas consideraban que eran importantes que mejoraran. Entonces los tour-operadores que estuvieron en esa primera feria luego siguieron de alguna manera como aliados del proceso. Uno habla con ellos y se sienten como que fueron parte de esa construcción. (...) Es importante involucrar al tour-operador y que sienta que también se están tomando en cuenta las necesidades del mercado, que no solamente se parte de lo que creemos o lo que nos parece que debemos hacer. (Kyra Cruz, comunicación personal, 17/12/2013)

En la forma de llegar a mayoristas y tour-operadores, más allá de las particularidades de la oferta concreta de cada iniciativa, ACTUAR destacó la posibilidad del encuentro y la relación entre personas de diferentes culturas y la oportunidad también de acceder a unos recursos naturales poco explotados turísticamente.

No lo vendemos con el nombre de TRC. Porque en alemán, como en español, suena bastante técnico, y cuando quieres vender un viaje tienes que trabajar con los sueños de la gente. Entonces se vende de forma diversa: como experiencia auténtica, encuentro con la gente, destinos fuera del turismo de masas, lugares vírgenes. (Beate Bittner, comunicación personal, 26/06/2013)

Hay que darle un sentido humano, de relación, de encuentro con personas que están haciendo cosas interesantes; tal vez dándole un énfasis más cultural a la experiencia. Tratando de apelar más a lo lúdico del encuentro y no tanto a lo filosófico, teórico, de cuánto deja usted en cada comunidad, etc. (...) Creo que lo solidario tiene que ser una visión más integral de toda la empresa en su forma de diseñar el producto turístico y no una etiqueta, como que de que entre todos mis viajes aquí está el turismo solidario o el turismo responsable. Tiene que ser una forma de diseñar producto lo que te diferencia como empresa, no el producto en sí. (Kyra Cruz, comunicación personal, 26/06/2013)

Además de la experiencia que ya tenía el equipo técnico de ACTUAR y lo que pudieron aprender de estas interacciones con tour-operadores y mayoristas, el conocimiento práctico que se generó durante el proceso de inserción del TRC en el mercado fue clave. Un ejemplo lo aporta Kyra Cruz con los cambios que hicieron con la Posada Rural El Copal, en Turrialba, en la provincia de Cartago.

El Copal es una comunidad que hay como 24 trapiches y todo es caña de azúcar, y lo lógico era vender la visita al trapiche, pero casi nadie reservaba eso. Pero en algún momento llegó la Asociación Ornitológica, que andaban por toda Centroamérica, y dijeron que en El Copal habían visto la mayor cantidad de aves de toda Centroamérica. Ahora El Copal está en las guías de aves y llegan muchos más visitantes, que además dejan un montón. Hemos ido creciendo y aprendiendo de nuestros mismos errores y creo que ese conocimiento es valiosísimo. (Kyra Cruz, comunicación personal, 17/12/2013)

También destacan el hecho que este saber de carácter práctico quedara dentro de la misma estructura de ACTUAR, y no en manos de consultores externos, lo cual se convirtió en un elemento fundamental para mejorar sus capacidades institucionales.

Por otra parte, también fue clave en esos primeros años el apoyo de la norteamericana Beatrice Blake, sobre todo para mejorar el diseño de itinerarios que se adaptaran a los intereses de los clientes. Beatrice Blake había publicado en 1986 una guía de turismo, *The New Key to Costa Rica*, que fue actualizada y reeditada cada dos años, hasta 2009. El libro era una adaptación y nueva versión con más información de contexto de la publicación que su madre, Jean Wallace, había empezado a publicar en 1976, *Key to Costa Rica*, y de la que también se hicieron varias ediciones. Después del éxito comercial del libro de Beatrice Blake, que por ejemplo en 1999 fue reconocida en primer lugar entre las guías a destinos tropicales de la reconocida revista *Publisher Weekly*, las consultas y solicitudes de apoyo fueron en aumento, por lo que decidió crear una pequeña empresa. Así cuenta Beatrice Blake esos inicios:

Como durante muchos años mi libro prácticamente fue el único que había sobre Costa Rica en los Estados Unidos, los turistas empezaron a escribirme y preguntarme cosas. Entonces en 1996 empecé un pequeño negocio a través de mi sitio Web para ayudar a la gente a planificar sus viajes, y comencé a cobrar por las consultas. (...) Yo escuchaba lo que querían y les planificaba el viaje, la ruta, la forma de transporte. (Beatrice Blake, comunicación personal, 25/01/2015).

Después que ACTUAR y COOPRENA, la otra gran red de TRC de Costa Rica, publicaron la *Guía del turismo rural comunitario de Costa Rica* el año 2001, Beatrice Blake se interesó por esas nuevas propuestas y empezó a colaborar con ACTUAR. Ella diseñaba los programas, que podían incluir uno o varios de sus miembros, y la asociación operaba todo el itinerario. Esta colaboración se mantuvo activa entre los años 2005 y el 2011, cuando declinaron las solicitudes que le llegaban a Beatrice.

Una de las enseñanzas fundamentales que compartió con ACTUAR fue la necesidad de integrar diferentes propuestas en un itinerario, combinando TRC con otros lugares y actividades más convencionales. La idea era que si solo ofrecían TRC iban a llegar a menos gente, y que contrariamente al ofrecer un servicio más amplio podían vincular a más clientes con sus iniciativas.

Yo me había dado cuenta que la gente casi siempre quería pasar unos días en la playa o ir a un volcán. También sabía de la problemática del transporte en Costa Rica. Que para este lugar era mejor volar, para este otro mejor ir en lancha, para éste el interbús, o en esos lugares mejor tener carro propio. Entonces buena parte de mis consejos tenían que ver con ayudar a la gente a entender los retos del transporte. Entonces traté de buscar miembros de ACTUAR que estuvieran más o menos en la ruta en la que los turistas querían ir. (Beatrice Blake, comunicación personal, 25/01/2015)

Kyra Cruz reconoce los beneficios de aquella colaboración:

La fortaleza de Beatriz es que todo su contacto había sido con lectores, con gente que efectivamente buscaba viajar a un país y tener experiencias diferentes. Siento que con ella aprendimos mucho fuera de esa lógica de la industria turística que a veces te puede encasillar y que te estandariza. Ella se concentraba muchísimo en escuchar al cliente. Y entonces les explicaba que eso que querían ver lo podían encontrar en otro lugar no tan conocido. (...) Nos permitió entender cómo funcionaba este mercado. Le dábamos un seguimiento casi artesanal a cada cliente. (Kyra Cruz, comunicación personal, 17/12/2013)

Al cabo de un tiempo, ACTUAR no podía cambiar continuamente las rutas, porque necesitaba integrar a sus socios, formalizar acuerdos comerciales con determinados hoteles para conseguir descuentos, y por el esfuerzo que esto implicaba. Pero la capacidad para diseñar y adecuar las rutas según las necesidades del cliente, los compromisos con sus socios y su análisis de costes quedó ya instalada en la asociación. De este modo, ACTUAR incorporó en su modo de diseñar los itinerarios esta habilidad para combinar en distinto grado iniciativas de carácter comunitario entre sus socios con la oferta de otras iniciativas de carácter privado. Madelyn Castro, quien trabajó en el tour-operador entre los años 2013 y 2015 en diferentes funciones, explica cómo tradujeron estas enseñanzas en la estructura de itinerarios que acabó ofreciendo ACTUAR:

Lo que se procura es que los socios estén acompañados de otros atractivos turísticos más potenciales en cada una de las zonas y combinarlos. (...) Para nosotros cada itinerario deberían tener dos o tres socios, pero al principio puede que sea difícil. Así hemos logrado no encasillarnos en que nosotros somos TRC y no hacemos nada más. (Madelyn Castro, comunicación personal, 07/05/2015)

Esta integración de distintas ofertas, con cierta coherencia en la selección de servicios contratados, es lo que ha permitido ampliar ventas en el mercado internacional y por tanto incrementar también la cuota de mercado para el TRC.

Los mayoristas también quieren incluir los destinos conocidos, porque a través de eso es que se vende, porque si tienes un itinerario con puros destinos que nadie conoce tampoco funciona. Lo que ha hecho ACTUAR es una mezcla de destinos clásicos con TRC. Tengo casi veinte años trabajando en turismo y yo sé que la gente va por las cosas que conoce, por las cosas que ha oído. Si hiciéramos un programa solamente de TRC muy poca gente lo compraría, tal vez quien ya ha viajado a Costa Rica, que ya conoce los volcanes, las playas. La estrategia se basa en una mezcla: ofrecer naturaleza en destinos poco conocidos con posibilidad de interacción con la gente para poder tener una experiencia más auténtica, mezclado con elementos más conocidos. Pero igual de una forma sostenible. Por ejemplo, si vamos a Arenal no trabajamos con un hotel de una cadena internacional, si no con hoteles chiquitos, de familias locales. (Beate Bittner, comunicación personal, 26/06/2013)

Por parte de mayoristas especializados en TRC como Sumak Travel, con sede en Londres, y que comercializa ya la oferta de ACTUAR, esta posibilidad de combinar en mayor o menor medida según la demanda del cliente la oferta comunitaria con otras propuestas más convencionales ha sido clave en el éxito de su estrategia comercial.

Cuando empezamos fuimos bastante optimistas, porque nos pareció que lo que iban a querer los clientes era un balance, al menos mitad y mitad, entre turismo convencional y turismo comunitario. Pero en seguida nos dimos cuenta que quieren mucho más turismo convencional que turismo comunitario. Los últimos viajes que hemos creado en los nuevos destinos que estamos abriendo ya están adaptados a lo que sería la demanda: el balance es 30% turismo comunitario y 70% turismo convencional. Pero ojo, es turismo convencional bien hecho, de forma responsable. Nuestros clientes no solo están interesados en turismo comunitario, sino en formas de turismo convencional que respeten a las poblaciones locales y el medio ambiente. Ahora, como son viajes sobre medida, tenemos clientes que hacen 85% turismo comunitario. Son los que quieren ir a Latinoamérica a hacer turismo comunitario, y si no lo es 100% es porque en las ciudades no se puede hacer. Y luego tenemos la otra cara de la moneda: viajeros que hacen 90% de turismo convencional y solo un poco de turismo comunitario. (Felipe Zalamea, comunicación personal, 10/02/2014)

Durante esos años ACTUAR incidió también en los tour-operadores para que conocieran, entendieran y valoraron mejor el sector comunitario tomando en cuenta su potencial para desarrollar una oferta turística que huía de los estereotipos y que cada vez era más demandada por una parte de la clientela:

También se ha tratado de romper estereotipos que tenían los mismos tour-operadores (...). Se han hecho esfuerzos por educar a los tour-operadores y que usaran más la mirada del cliente y no tanto su valoración. Lo que hicimos fue

usar mucho las fotografías que tomaban nuestros clientes y mostrárselas: vean las fotografías que ellos están tomando y lo que ustedes están poniendo en sus “brochures” de promoción. Ellos toman fotos de la relación con la gente, frente al bus de la comunidad, con un plato típico, una chica de la comunidad en bicicleta, el mercado, partes de San José que generalmente nosotros como ticos no queremos mostrar, y que a ellos les llamaba la atención. (Kyra Cruz, comunicación personal, 17/12/2013)

3.2. Funcionamiento del tour-operador

La estrategia de comercialización de ACTUAR tuvo éxito inicialmente sobre todo entre mayoristas europeos, y luego progresivamente se fue produciendo una inserción cada vez mayor entre los tour-operadores de Costa Rica. Así, con los años fueron ganando clientes y diversificando mercados. Para sus socios disponer de una estructura profesional ha sido clave para que tour-operadores y mayoristas les identificaran y los pudieran poner en su mapa turístico. En este proceso fue necesario ampliar y profesionalizar al equipo que estaba a cargo del tour-operador. De forma sintética se identifican sus principales funciones: a) elaboración de producto; b) mercadeo; c) ventas; d) reservas y e) operaciones.

La elaboración de producto implica que cada año ACTUAR se dedica a revisar la oferta de sus socios, ayudándoles a innovar, repasando precios. Y todo eso queda reflejado en el manual de ventas de cada iniciativa, un instrumento de comercialización fundamental.

Los manuales de venta son una herramienta que ayuda tanto al socio como a nosotros para poder distribuirlos a los tour-operadores, mayoristas, clientes directos y para uso interno. Se crean directamente con los socios de cada iniciativa, estableciendo el discurso de venta: qué es lo que les hace únicos, de dónde nace la organización, cuál es el entorno que lo rodea, cuáles son los atractivos, la descripción de los servicios y actividades que se pueden realizar. (...) Se establecen aspectos básicos de los que se debe informar para una adecuada operación del servicio: cuánto tiempo dura la actividad, si incluye el almuerzo, el transporte, el guía local, la entrada, qué actividades se hacen durante el tour... todas esas cosas se detallan. Y por último realizamos el “costeo” de cada una de las actividades y creamos el cuadro de tarifas, que indica los precios con los que ACTUAR cotiza, las tarifas netas con las que trabajan mayoristas y tour operadores locales y las tarifas *rack*. (Madelyn Castro, comunicación personal, 24/10/2013)

Para poder elaborar los manuales de venta de cada iniciativa además de la información detallada de las infraestructuras, actividades, servicios y quien es la organización responsable, también se requieren fotografías que muestren el lugar, lo se puede hacer ahí, o la relación entre turistas y la comunidad de acogida. ACTUAR se ha apoyado en los mismos turistas y en algunos voluntarios extranjeros para disponer de estas imágenes.

Los manuales se elaboran en talleres que organiza el equipo técnico de ACTUAR en cada iniciativa, que después se les reenvía para que lo revisen y aprueben definitivamente antes de hacerlo público.

Dentro del área de elaboración de producto también se mantiene al día la base de datos con la que funciona el tour-operador. Así se dispone de un sistema informatizado que permite la introducción de datos por los distintos tipos de proveedores (alimentación, hospedaje, guías, transporte terrestre y marítimo, tours) que utiliza el tour-operador, y que por supuesto no se limita a sus socios. De forma permanente se actualizan tarifas, revisan políticas y firman contratos. Gracias a este sistema se puede cotizar y organizar los itinerarios de forma personalizada con relativa agilidad.

El trabajo que hace el tour-operador en el ámbito del mercadeo supone una diversidad de acciones que ayudan a dar a conocer las propuestas de los socios de ACTUAR para poder vender su oferta. Entre estas actuaciones destacan: atraer a nuevos clientes, revisar potenciales mercados, mantenerse informados y en comunicación con esos mercados, generar nuevas propuestas que hagan más atractivas las ventas y mantener los medios sociales al día.

Una de las primeras tareas que ACTUAR realiza una vez tiene ya elaborados o actualizados los manuales, es distribuirlos entre mayoristas y tour-operadores, y también lo usan para informar a clientes directos cuando solicitan un producto en específico.

Sobre la base de los manuales de venta, después se elaboran los catálogos de ventas anuales que incorporan las propuestas de itinerarios. Se edita en español, inglés, francés y alemán. En temporada baja se presentan a los tour-operadores nacionales las novedades de su oferta a través de los manuales de venta y se mandan los catálogos a los mayoristas internacionales. Además, periódicamente ACTUAR organiza viajes de familiarización, “fam trip”, para que los tour-operadores nacionales puedan conocer de primera mano los destinos y la oferta de sus socios, comprobar la calidad de los servicios o el interés potencial de sus atractivos. Así pueden conocer una determinada zona y familiarizarse con los destinos y algunas de las iniciativas comunitarias.

Otra de las tareas importantes ha consistido en abrir nuevos mercados con buenos resultados especialmente en Francia, Alemania y otros países del Norte de Europa. Una de las claves fue presentar los programas en el mismo idioma en el que trabajan las empresas a las que se quería interesar por el producto turístico comunitario.

Sobre esta base de interés general en lo que podía brindar ACTUAR, luego hubo que adaptar la oferta concreta en la que cada mayorista podía estar interesado, adecuándola a las características de su mercado. Esto implicaba hacer un esfuerzo por conocer quién es el mayorista con el que están queriendo establecer una relación comercial y adaptarse para poderle ofrecer aquello que más le podría interesar, tomando en cuenta cuestiones como qué tipo productos comercializa y qué promociona en Costa Rica.

Al cabo de unos años los procedimientos de trabajo quedaron más estandarizados e incorporados en las rutinas del tour-operador, de tal manera que progresivamente dejaron de depender de una persona específicamente y se asumieron institucionalmente.

Otra de las estrategias que permitió fortalecer el trabajo del tour-operador fue su página Web, que fue rediseñada en 2013 orientándola mucho más a facilitar la comercialización y la venta directa, y posteriormente en 2016. La Web está disponible en español, inglés y francés y regularmente se actualiza con nuevos contenidos y ofertas. Desde ella los clientes pueden hacer reservas en línea, lo cual ha mejorado la comercialización directa. Y también se dispone de un área específica para mayoristas y tour-operadores con los que ya están trabajando y que permite mejorar los mecanismos de gestión de la información y reducir los tiempos de espera.

A partir de los contenidos de la Web el equipo de ACTUAR manda boletines, promociones y otras actualizaciones por medio de correo electrónico a una amplia base de datos que alimentan de forma constante en las diferentes actividades públicas que organizan. E igualmente los contenidos de la Web son divulgados a través de las redes sociales, especialmente Facebook, que ha adquirido cada vez más presencia como parte de su estrategia comercial.

En el área de Ventas es desde donde se tiene la relación directa con los mayoristas internacionales y con los clientes directos que contactan a través de la página Web o que llegan por recomendación de anteriores clientes. Por su parte el área de Reservas es la responsable de ver la disponibilidad de los alojamientos y posteriormente enviar las reservaciones. Si se da el caso que no se encuentre el espacio, debe buscar otras alternativas y luego mandar la información disponible a ventas, para que ellos procedan haciendo un reajuste en la cotización, proponer otros alojamientos, modificar el itinerario, e informar al cliente. Enviadas las reservas, se reciben las confirmaciones y se debe verificar que lo confirmado corresponda con lo solicitado.

La última de las grandes tareas que tiene que hacer el tour-operador es la de Operaciones. El encargado del tour-operador realiza un reporte a final de mes de los movimientos de clientes del siguiente mes, y en base a los movimientos previstos se hacen los ajustes de trabajo para el mes siguiente. Entonces la operación de un cliente básicamente consiste en verificar que todos los servicios estén correctamente reservados, confirmados e ingresados en el sistema, y hacer las modificaciones correspondientes. Una vez que todo el itinerario está correcto, se procede a imprimir los “vouchers”, que son la garantía para el cliente de los servicios que va a recibir durante su estadía en el país. Se imprime un “voucher” por cada uno de los proveedores y se entregan al guía o directamente al cliente. Y Operaciones se encarga también de brindar al cliente la información necesaria para su viaje, reconfirmar todos los servicios contratados un día antes de su llegada para minimizar riesgos, y gestionar el teléfono de emergencias disponible para cualquier eventualidad y mantenerse informado de cualquier tipo de situación imprevista que pudiera afectar su viaje (problemas climáticos, cortes de carreteras, etc.) (comunicaciones personales de Madelyn Castro, 07/05/2015 y Cinthya Quirós, 24/11/2015).

Gracias a la consolidación de esta estructura el volumen de ingresos de ACTUAR derivados de su actividad comercial ha ido creciendo progresivamente hasta llegar a situarse en los últimos seis años entre los 450.000 y los 750.000 dólares de facturación al año, con un pico en 2010, lo cual también ha permitido elevar el grado de autosuficiencia económica de la misma asociación. Además de clientes directos, que contratan sus servicios fundamentalmente a través de la página Web, entre los años 2012 a 2014, el grueso de la comercialización la estaban haciendo a través de tour-operadores costarricenses (unos 30) y mayoristas extranjeros (unos 12).

Esto ha repercutido directamente en beneficio de los socios de ACTUAR. Según su actual co-directora, Cinthya Quirós, los ingresos se reparten del siguiente modo:

En cuanto la distribución de las ganancias cuando se viaja con ACTUAR, el 85% del costo del viaje se queda en la comunidad y en los diferentes encadenamientos productivos (carnicerías, mercados, verdulerías, tours, lecherías, etc.) y el 15% se queda en ACTUAR para gastos administrativos de la organización. (Cinthya Quirós, comunicación personal, 24/11/2015)

4. Conclusiones

ACTUAR posiblemente sea una de las experiencias más exitosa en términos de comercialización del TRC en América Latina. Su consolidación se desarrolló de forma paralela a los procesos de articulación gremial, con la creación de la Cámara Nacional de TRC en 2009, y de incidencia política para conseguir un marco legislativo y de apoyo público al TRC. Así, ACTUAR y otras organizaciones comunitarias lograron en 2009 la aprobación de la Ley de Fomento del TRC (Cañada, 2009), marco de referencia para el apoyo al sector comunitario, que incluye diferentes iniciativas dirigidas a fortalecer su comercialización. Sin embargo, en el ámbito de la consolidación comercial de las iniciativas comunitarias la contribución del Estado costarricense ha sido más bien limitada, con el impulso, por ejemplo, de un programa de garantía de calidad, la Certificación de Sostenibilidad Turística, como base para apoyar su promoción comercial.

Los factores que han contribuido a la consolidación del trabajo comercial de ACTUAR son múltiples y en alguna medida también se han beneficiado de un contexto favorable, como ha sido el tipo de desarrollo turístico del propio país y cómo se ha proyectado internacionalmente. Pero fundamentalmente lo que ha habido es un “saber hacer” práctico que ha logrado institucionalizarse. Algunos de los elementos que es posible identificar son:

- a) *Acompañamiento técnico amplio, continuo y articulador.* ACTUAR y sus socios se han beneficiado de un modelo de intervención por parte de la cooperación que ha resultado ser especialmente adecuado. El acompañamiento a largo plazo, en forma de procesos, con financiamientos limitados pero continuos, con un asesoramiento paralelo, y el fortalecimiento de dinámicas de agrupación sectorial, se ha mostrado más

eficaz que las intervenciones puntuales y desconectadas que predominan en numerosas intervenciones de las agencias de cooperación.

- b) *Creación de una estructura de comercialización profesional.* La apuesta porque las iniciativas comunitarias asociadas pudieran disponer de una estructura profesional de comercialización y no depender de actores externos ha sido una de las garantías del éxito comercial. Además esta estructura no solo se ha dedicado meramente a la comercialización de los servicios que pudieran estar más preparados, si no que han acompañado y fortalecido técnicamente a las iniciativas comunitarias sobre cómo debían prepararse y adaptarse para poder comercializar en el mercado internacional.
- c) *Integración de profesionales vinculados al mundo del turismo.* La incorporación al equipo técnico de ACTUAR de profesionales con formación y experiencia previa en el sector turístico y comprometidos a la vez con las iniciativas comunitarias ha facilitado este proceso de integración en los canales formales de la comercialización internacional.
- d) *Oferta innovadora conectada con la evolución del mercado.* El mercado turístico está permanentemente en evolución y es necesario por tanto tener capacidad de adaptarse y poder ofrecer, sobre la base de lo que son las iniciativas de TRC, diferentes servicios y propuestas de producto turístico que puedan conectar con las demandas y tendencias del mercado. ACTUAR ha sabido ofrecer y renovar constantemente su oferta de tal manera que conectara con las necesidades e intereses de mayoristas y tour-operadores.
- e) *Oferta basada en las relaciones humanas y la naturaleza.* La promoción del TRC que ha hecho ACTUAR no se ha asentado sobre bases ideológicas, que enfatizan el compromiso ético-política de una determinada opción de consumo turístico, si no como una oportunidad para el encuentro y la relación entre personas de diferentes culturas y como la posibilidad de acceder a unos recursos naturales poco explotados turísticamente. Esto ha facilitado poder llegar y establecer alianzas con las estructuras de comercialización convencionales.
- f) *Adaptación a las necesidades y formas de trabajar de mayoristas y tour-operadores.* ACTUAR aprendió a utilizar el lenguaje, presentar la información y trabajar como requerían las tour-operadores y mayoristas, siendo consciente de las implicaciones que podían tener no hacerlo de este modo, y por tanto estableciendo relaciones de compromiso y respeto con sus aliados comerciales.
- g) *Integración del TRC con propuestas convencionales.* Desde sus inicios se asumió la necesidad de combinar los servicios de TRC con propuestas de carácter más convencional, aunque con criterios de responsabilidad, sin verlo

como un problema, si no asumiendo que podían abarcar todas las necesidades e intereses que podían sus potenciales clientes.

La puesta en marcha del tour-operador, en paralelo al trabajo de acompañamiento técnico e incidencia política en defensa de los intereses del sector comunitario, ha permitido que una parte destacada de las cooperativas y asociaciones que forman parte de ACTUAR pudieran aprender y adaptarse a las exigencias de la comercialización en el mercado internacional, especialmente a través de mayoristas y tour-operadores. Este proceso de adaptación y fortalecimiento de la calidad de sus servicios, les ha permitido también fortalecer sus capacidades para comercializar directamente con otros tour-operadores, y en algunos casos también con mayoristas internacionales. Igualmente la mejora de capacidades y servicios le ha preparado mejor para atender al cliente directo, tanto extranjero como nacional.

Personas entrevistadas:

1. BITTNER, Beate. Cooperante de Pan para el Mundo en ACTUAR, San José, Costa Rica, 26/06/2013.
2. BLAKE, Beatriz. Consultora internacional en turismo, propietaria de la Web Key to Costa Rica y co-autora de la guía “The New Key to Costa Rica” (2006), Estados Unidos, 25/01/2014.
3. CARMONA, Ana. Enlace Nacional para Costa Rica de la Fundación Interamericana (IAF) y Ex-Asistente técnica y administrativa del Programa de Pequeñas Donaciones (PPD) del PNUD, San José, Costa Rica, 07/05/2015.
4. CASTRO, Madelyn. Coordinadora de producto en ACTUAR entre 2011 y 2014, y responsable de la tour-operadora durante el año 2015, San José, Costa Rica, 24/10/2013 y 07/05/2015.
5. COLE, Jorge. Co-director de ACTUAR, San José, Costa Rica, 19/05/2015 y 17/09/2015.
6. CRUZ, Kyra. Directora de ACTUAR entre 2002 y 2014, San José, Costa Rica, 30/05/2009, 07/08/2011, 04/12/2012, 26/06/2013, 17/12/2013 y 07/05/2015.
7. LINCH, Diego. Directivo de ANAI (miembro de ACTUAR), San José, Costa Rica, 07/05/2015.
8. MATA, Eduardo. Coordinador del PPD en Costa Rica, San José, Costa Rica, 03/01/2014 y 07/05/2015.
9. QUIRÓS, Cinthya. Co-directora de ACTUAR, San José, Costa Rica, 19/05/2015, 15/09/2015, 24/11/2015 y 01/01/2016.

10. RAMÍREZ, Hernán. Director ejecutivo de Nacientes de Palmichal (asociado a ACTUAR) y fiscal en la Junta Directiva de ACTUAR, Acosta, , Costa Rica, 08/05/2015.
11. ZALAMEA, Felipe. Fundador y director de Sumak Sustainable Travel (agencia mayorista inglesa), Londres, Inglaterra, 10/02/2014.
12. ZÚÑIGA, Luis. Directivo de Casa Calateas (miembro de ACTUAR) y ex-presidente de ACTUAR, Cahuita, Limón, Costa Rica, 12/08/2011, 07/05/2015 y 18/05/2015.

Bibliografía:

ACTUAR

2010 *Planificación Estratégica 2010-2015*. San José, documento interno.

Amadeus

2015 *Future Traveller Tribes 2030. Understanding Tomorrow's Traveller*. London, Future Foundation.

Armstrong, Rebecca Louise

2011 *An Analysis of the Conditions for Success of Community-Based Tourism Enterprises*. Leeds, Leeds Metropolitan University.

Ashley, Caroline (y Harold Goodwin)

2007 *Turismo pro-Pobre. ¿Qué ha ido bien y qué ha ido mal?* London, Overseas Development Institute (ODI).

Ashley, Caroline (y Dilys Roe)

2002 *Working with the Private Sector on Pro- Poor-Tourism*. London, Overseas Development Institute (ODI) - International Institute for Environment and Development (IIED).

Bartholo, Roberto (e Ivan Bursztyn)

2012 "O Processo de Comercialização Do Turismo de Base Comunitária No Brasil: Desafios, Potencialidades E Perspectivas", *Sustentabilidade em Debate*, 3(1): 97-116.

Cañada, Ernest

2009 *Legislar a favor del turismo rural comunitario: el ejemplo de Costa Rica*. Barcelona, Alba Sud, Colección Opiniones en Desarrollo, 3.

2013 *Turismo en Centroamérica. Un diagnóstico para el debate*. Managua, Editorial Enlace.

2014 *Turismo comunitario en Centroamérica. Experiencias y aprendizajes*. Managua, Editorial Enlace.

2015a "La comercialización del turismo comunitario en América Latina", *Anuario de Estudios Centroamericanos*, 41: 159–89.

2015b “La comercialización internacional del turismo comunitario. La experiencia en América Latina.” *Ara Journal*, 5(2): 33–47.

Cañada, Ernest (y Manuel Fandiño)

2009 *Experiencias de Turismo Comunitario En Nicaragua. Aportes a la economía campesina*. Managua: Editorial Enlace.

Denman, Richard

2001 *Directrices para el desarrollo del turismo comunitario*. Gland, WWF Internacional.

Gascón, Jordi

2013. “The Limitations of Community-Based Tourism as an Instrument of Development Cooperation: The Value of the Social Vocation of the Territory Concept”, *Journal of Sustainable Tourism*, 21(5): 716–31.

Hamzah, Amran (y Nor Haniza Mohamad)

2012 “Critical Success Factors of Community Based Ecotourism: Case Study of Miso Walaihomestay, Kinabatangan, Sabah”, *Malaysian Forester*, 75(1): 29–42.

Ioannides, Dimitri (y Keith Debbage)

1997 “Post-Fordism and Flexibility: The Travel Industry Polyglot”, *Tourism Management*, 18(4): 229-241.

Maccannell, Dean

2003 *El turista: una nueva teoría de la clase ociosa*. Madrid, Melusina.

Mitchell, Jonathan (y Pam Muckosy)

2008 *A Misguided Quest: Community-Based Tourism in Latin America*. London, Overseas Development Institute.

Ruiz-Ballesteros, Esteban

2011 “Social-Ecological Resilience and Community-Based Tourism”, *Tourism Management*, 32(3): 655–66.

Ruíz-Ballesteros, Esteban (y María Augusta Vintimilla) (eds.)

2009 *Cultura, comunidad y turismo. Estudios sobre el turismo comunitario en Ecuador*. Quito, Abya Yala.

Zapata, María José (y otros)

2011. “Can Community-Based Tourism Contribute to Development and Poverty Alleviation? Lessons from Nicaragua”, *Current Issues in Tourism*, 00(0): 1–25.

Texto 12: Los mercados del turismo comunitario en América Latina. Perspectivas para una agenda de investigación

Cañada, E. (2019). Los mercados del turismo comunitario en América Latina. Perspectivas para una agenda de investigación. *Dimensiones turísticas*, 3(5), 96-105. ISSN: 2594-2069. Disponible en: <https://dimensionesturisticas.amiturismo.org/wp-content/uploads/2019/10/096-105-Nota-Cri%CC%81tica.pdf>

Resumen

Este artículo tiene como objetivo identificar los términos de debate, reflejados en la literatura académica, en torno a los distintos tipos de mercado a los cuales acceden las iniciativas de turismo comunitario y qué implicaciones pueden derivarse de diferentes estrategias comerciales. Con una presentación concisa de la problemática y de los retos que están en juego, se pretende abrir la discusión y proponer una agenda de investigación que ayude a escalar el análisis en términos más significativos para el propio sector comunitario.

Palabras clave: comercialización, desarrollo rural, turismo comunitario, turismo doméstico

1. Introducción

Durante las tres últimas décadas, se han multiplicado iniciativas de turismo comunitario diversas. En América Latina la profusión de este tipo de experiencias ha sido especialmente notable. A la par se han multiplicado los procesos de acompañamiento externo con la participación de actores de todo tipo, tanto públicos como privados, lo cual ha dado mayor peso y protagonismo al sector. Del mismo modo, el turismo comunitario se ha convertido en uno de los grandes temas de investigación en las ciencias sociales, hasta tal punto que resulta difícil estar al día de todo lo que se publica y, a su vez, poder valorar los aportes reales de la investigación disponible.

Además de una producción incesante, uno de los primeros problemas para poder desbrozar qué pueden aportar los distintos estudios realizados es que no siempre está claro si realmente todos ellos hacen referencia a experiencias de turismo comunitario o no, aunque se presenten bajo esa etiqueta. En ocasiones se toman en cuenta iniciativas que, en realidad, tienen muy poco que ver con una gestión colectiva o comunitaria, y se trata simplemente de turismo ubicado en un entorno rural. Esta mezcla de experiencias de distinta índole obstaculiza poder llegar a conclusiones relevantes. Otra de las dificultades en el análisis de la literatura es la acumulación de estudios de caso meramente descriptivos, sin anclaje suficiente en debates reales, surgidos de las preocupaciones de los propios actores, o de marcos teóricos que permitan entender procesos complejos con resultados sociales dispares (Gascón y Milano, 2017). Una complicación añadida tiene que ver con la diversidad en las formas de organización de las comunidades a lo largo de América Latina, y esto se traduce también en una

pluralidad de expresiones del turismo comunitario que dificulta en ocasiones el reconocimiento mutuo, cuando no deriva en debates en su mayoría estériles planteados en términos de legitimidad. Así mismo, la discusión se complejiza cuando se entiende que no es necesaria la existencia de organización colectiva previa para que pueda desarrollarse turismo comunitario, sino que en el propio desarrollo de la actividad turística pueden recrearse formas de organización y gestión comunitarias (Ruiz-Ballesteros, 2017a; Ruiz-Ballesteros y Cáceres-Feria, 2016).

En este contexto, ante la enorme cantidad de literatura existente sobre el turismo comunitario y las distintas dificultades identificadas, parece necesario tratar de poner cierto orden en su análisis en torno a algunos debates fundamentales, que prioritariamente deberían poder surgir de las preocupaciones expresadas por el propio sector comunitario. Es urgente poder identificar temas trascendentes y profundizar en ellos de forma segmentada para poder avanzar hacia nuevas síntesis de conocimiento que orienten próximos trabajos de investigación.

A efectos del presente artículo se toma como referencia de turismo comunitario aquellas perspectivas que enfatizan la idea de gestión de base local (Cabanilla, 2018), gestión basada en el control colectivo por parte de la población local sobre el conjunto de la actividad (Cañada, 2013, 2014) o una organización basada en la participación local colectiva en el desarrollo, gestión y repartición de beneficios del turismo, asentada en la propiedad y control de la propia actividad, e integrado en la economía local (Ruiz-Ballesteros, 2017b; Ruiz-Ballesteros *et al.*, 2008). Se enfatiza esta visión del turismo comunitario como forma de gestionar y/o organizar estas actividades a partir de la colectividad organizada con voluntad de control, frente a otras aproximaciones que han puesto más el acento en una oferta basada en lo rural o en la mera participación de la población oferente.

2. Objetivos y metodología

Este texto tiene como objetivo identificar los términos de debate, reflejados en la literatura académica, en torno a una de las cuestiones centrales en el análisis del turismo comunitario: el acceso a los mercados de las iniciativas comunitarias y qué implicaciones pueden derivarse de las distintas estrategias comerciales escogidas. Durante años, la capacidad de comercialización ha sido uno de los temas clave en la discusión sobre la viabilidad o no de este tipo de propuestas de gestión colectiva. Sin embargo, los términos en los que fue planteada esta discusión fueron muy parciales, fijándose más en el fracaso que en lo que funcionaba, y no ayudaron a entender las dinámicas comerciales en las que se estaban viendo involucradas muchas iniciativas comunitarias que lograron consolidarse como estructuras empresariales de gestión colectiva. En este sentido, el artículo propone una revisión de la discusión y una aproximación a los nuevos retos a los que se enfrenta el turismo comunitario en relación al acceso a los mercados, definidos en términos plurales expresamente.

La preocupación por esta cuestión surge a partir del acompañamiento a distintas redes e iniciativas de turismo comunitario en distintos lugares de América Latina por algo más de quince años. Responde a un criterio subjetivo de valoración de lo que se considera

más relevante en los debates y preocupaciones del propio sector comunitario. Con la presentación concisa de la problemática y de los retos que están en juego, se pretende abrir la discusión y proponer una agenda de investigación que ayude a escalar el análisis en términos más significativos para el propio sector comunitario.

3. El cuestionamiento de la capacidad comercial del turismo comunitario

Desde hace años, uno de los temas centrales en el análisis del turismo comunitario ha sido su escasa capacidad comercial y de generación de ingresos por parte de este tipo de emprendimientos una vez puestos en marcha, lo cual derivaría en su posterior abandono. Esto se atribuye en gran medida a las dificultades para acceder al mercado y consolidar una demanda que les permita vender unos determinados servicios, hacer viables empresarialmente sus iniciativas y mejorar sus condiciones de vida (Ashley y Goodwin, 2007; Bartholo y Bursztyn, 2012; García Lucchetti y Font, 2013; Mitchell y Muckosy, 2008). También se ha argumentado en términos autocríticos, desde alguna de las grandes instituciones internacionales de cooperación al desarrollo que impulsaron en sus inicios el turismo comunitario, que las estimaciones y expectativas en torno a la comercialización de muchas iniciativas a los que se había apoyado no fueron realistas (Denman, 2001).

En este sentido, desde una perspectiva global, no meramente circunscrita a América Latina, desde la literatura académica, se han señalado una multiplicidad de causas, no necesariamente coincidentes, que ayudarían a explicar esta baja capacidad de comercialización: parte de las dificultades para consolidar proyectos exitosos tenían que ver con la falta de experiencia, conocimiento y habilidades en turismo entre los residentes locales, convertidas en barreras culturales que les habría hecho necesitar ayuda externa para superarlas (Kamarudin, 2013; López-Guzmán, Sánchez-Cañizares y Pavón, 2011; Tolkach y King, 2015); este apoyo externo no siempre tuvo la suficiente continuidad para poder consolidar procesos (Tolkach y King, 2015); el trabajo de acompañamiento externo se centró más en la construcción de infraestructuras y capacitación técnica en un sector no tradicional que en la construcción de vínculos con el mercado (Ashley y Goodwin, 2007; Ashley y Roe, 2002); hubo un fuerte desconocimiento del funcionamiento del mercado y de los encadenamiento con los sectores más dinámicos de la industria turística (Armstrong, 2011; Mitchell y Muckosy, 2008); a las iniciativas comunitarias les costaba darse a conocer, promocionarse y comercializar los proyectos a nivel internacional (Timothy y White, 1999; Sakata y Prideaux, 2013); existían problemas de accesibilidad física y de comodidad en las iniciativas comunitarias, como carreteras, electricidad, agua potable, que limitaban el acceso y permanencia de los turistas (Harwood, 2010; Timothy y White, 1999); sus productos estaban escasamente diversificados, lo cual incrementaba su vulnerabilidad ante cualquier imprevisto o cambio en las orientaciones del mercado (Harwood, 2010); la dependencia con respecto a donantes externos dificultaba los procesos de consolidación comercial de este tipo de iniciativas (Hamzah y Mohamad 2012; Pawson, Arcy y Richardson, 2016; Zapata, 2011); los niveles de fracaso fueron más elevados cuando las iniciativas han tratado de vender en el mercado internacional, cuyo funcionamiento les resulta más extraño, que cuando han ofrecido servicios turísticos directos a la población local con quienes comparten un mismo sustrato cultural (Zapata

et al., 2011); una parte del acompañamiento a través de los organismos de cooperación internacional, autoridades públicas y organismos multilaterales, especialmente los que han tenido acceso a fondos financieros más importantes, han priorizado una orientación hacia el mercado de altos ingresos de carácter internacional, desatendiendo otros mercados con más potencialidades para algunas de esas experiencias (Cañada, 2013; Zapata, 2011).

En base a algunos de estos argumentos, que sin duda han podido identificar una problemática real en iniciativas del sector, hubo quien puso en cuestión la misma viabilidad del turismo comunitario. De ahí que una parte de la literatura académica se concentrara en tratar de poner de manifiesto otras vías para reducir la pobreza incrementando el vínculo de sectores con menos recursos con las dinámicas del capital turístico tradicional. Dentro de estos nuevos esquemas podía incorporarse el turismo comunitario, pero se ensalzaban sobre todo otras formas de relación con el sector empresarial hegemónico. Dentro de este nuevo esquema destacaron estrategias como el *pro-poor tourism*, formulado por primera vez por Loitte Touche en 1999 en una publicación del Departamento para el Desarrollo Internacional (DFID) (Harrison y Schipani, 2007), e impulsado por diversos académicos que desarrollaron su carrera profesional en Gran Bretaña (Ashley y Roe, 2002; Ashley, Roe y Goodwin, 2001; Goodwin, 2013). En una versión modificada, a partir del enfoque de negocios inclusivos desarrollada por la cooperación técnica holandesa, este nexo potencial entre “pobres” y capital turístico fue institucionalizado por la Organización Mundial del Turismo (OMT) a través de su programa ST-EP (OMT, 2004, 2006; SNV y OMT, 2010). Estas nuevas estrategias resultaban más compatibles con posiciones favorables a la liberalización de los mercados y el rol de las grandes empresas capitalistas en los países del Sur Global. Sin embargo, las críticas a estas perspectivas señalaron su incapacidad real para reducir la pobreza cuando, en realidad, el gran capital turístico se beneficiaba de diferenciales de renta globales y eran responsables de mayores niveles de empobrecimiento, desigualdad y vulnerabilidad de las poblaciones rurales, además de acusar a este tipo de propuestas de estar al servicio de un intento de legitimar el papel de los grandes capitales turísticos cada vez más puestos en cuestión (Cicci e Hidalgo, 2013; Harrison, 2008; Gascón, 2015, 2017).

A pesar de la extensión de este debate, la focalización de los estudios en el fracaso de los procesos comerciales del turismo comunitario y el desarrollo de nuevas estrategias que facilitarían la expansión y legitimación del capital turístico, e incluso el necesario contrapunto crítico, invisibilizaron una parte de los procesos de comercialización exitosos que muchas otras iniciativas comunitarias pudieron consolidar a través de diferentes vías.

4. Mercados diversos por vías de acceso múltiples

A pesar del fracaso comercial de muchas iniciativas de turismo comunitario, hasta cierto punto magnificadas en comparación con lo que ocurre con muchos otros negocios en el mercado convencional, una parte de este sector ha logrado acceder al mercado y consolidarse empresarialmente. Tanto los mercados como las estrategias seguidas han sido plurales.

Una parte del turismo comunitario en América Latina, igual que muchas otras pequeñas y medianas iniciativas familiares, se ha orientado hacia el mercado doméstico, próximo geográficamente y anclado en una oferta de servicios para clases medias y bajas. A pesar de la menor atención por parte de las políticas públicas y agencias de cooperación internacional, este tipo de iniciativas se ha asentado sobre la capacidad de inversión local y un avance progresivo orientado a partir de la propia experiencia y aprendizaje, facilitada por compartir idioma y referentes culturales entre quienes ofrecen sus servicios y quienes los demandan (Zapata *et al.*, 2011). Durante la década pasada, ciertas mejoras en las economías de algunos países de la región permitieron a sectores de clases trabajadoras ampliar su capacidad de consumo en ocio. Es el caso, por ejemplo, del desarrollo del valle de Huatanay, convertido desde los años noventa en el principal espacio de recreación de las clases medias de Cuzco, Perú, a partir de pequeños negocios gastronómicos articulados en base a una identidad territorial (Asensio, 2017; Asensio y Trivelli, 2011). Otro caso significativo, es el de la Finca de los Hermanos Cerrato en la Reserva Natural de El Tisey en Estelí, Nicaragua. La iniciativa, gestionada por nueve unidades familiares y con una fuerte orientación hacia la investigación en agricultura orgánica, se convirtió en espacio de recreación durante los fines de semanas de familias del departamento de Estelí o de la capital, Managua, a unas dos horas en vehículo propio, y con un fuerte reclamo por la gastronomía tradicional (Cañada, 2014). Su caso es también indicativo de la mayor resiliencia de este tipo de negocios orientados hacia mercados locales. A raíz de la crisis política y de vulneración de derechos que sufre Nicaragua desde abril de 2018, su turismo internacional ha decaído dramáticamente. En estos términos muchas de las iniciativas de turismo comunitario basadas en el mercado internacional han tenido que cerrar operaciones. En cambio, proyectos como la Finca de los Hermanos Cerrato, u otras similares, han logrado mantenerse, a pesar de las dificultades. En El Salvador, también destaca la experiencia de la Cooperativa Los Pinos, en el municipio El Congo, a orillas del lago Coatepeque, a menos de 45 minutos desde San Salvador. En este caso la base del negocio es también un restaurante y un mirador, pero su particularidad es que, además de clases medias locales, también atrae un segmento de turistas salvadoreños residentes en Estados Unidos que regresan por vacaciones al país de origen. Gracias a un volumen de visitación muy destacado, más de doce mil personas en 2018, el turismo se ha convertido en un mercado muy favorable para la venta directa de café, en bolsas ya tostado o en taza (Cañada, 2017a). En estos casos los procesos de comercialización se han construido de forma directa, a través de boca-oreja, publicidad en medios locales y la colaboración de medios de comunicación del propio país. Su consolidación no ha requerido de otros intermediarios comerciales.

En el acceso al mercado internacional por parte de iniciativas de turismo comunitario han operado dos vías. Por una parte, algunas experiencias han logrado especializarse en un segmento del mercado internacional, especialmente el de turismo mochilero, a través de su posicionamiento en algunas guías de viaje, como *Lonely Planet*, o, cada vez más, prescriptores en Internet. En algunos casos también se han visto favorecidos por una ubicación geográfica estratégica, en rutas del turismo internacional bien posicionadas. Este podría ser el caso de la Finca Magdalena, una cooperativa ubicada en la isla Ometepe de Nicaragua. Su aparición en guías internacionales la convirtió en un lugar de paso privilegiado en la visita a la isla por parte de miles de jóvenes de distintas

partes del mundo que querían ascender al volcán Maderas. Sin embargo, el grueso del acceso al mercado internacional ha requerido procesos de profesionalización de la gestión comercial y la creación o vinculación con estructuras intermediarias de tour-operación que garantizaran unas llegadas de clientes regulares. Durante años, las redes nacionales de turismo comunitario que establecieron en distintos países de América Latina, trataron de impulsar empresas tour-operadoras propias organizadas en diversas formas (Cañada, 2015). Tal vez el caso más desarrollado de este tipo de procesos, hasta su fallida en 2018, fuera el de la asociación ACTUAR en Costa Rica (Cañada, 2017b). Sin embargo, el papel de tour-operadoras privadas locales, con conocimiento del territorio y de la oferta comunitaria han jugado un papel clave para garantizar este florecimiento comercial. En algunos casos hay un compromiso auténtico con las comunidades y la mejora de su bienestar, que se traduce no solo en los procesos de comercialización sino también en capacitación técnica o mejora de los productos, además de una gestión transparente con las comunidades. Experiencias como *Origins* en Salta, Argentina, *Localista* en San José, Costa Rica, o *Totonal* en Playa del Carmen, México, son solo algunos ejemplos de este tipo de iniciativas. Pero también hay tour-operadoras tradicionales que se han visto en la necesidad de ampliar y adaptar su oferta a partir de las demandas de sus clientes, y que no muestran ningún compromiso ni interés real por las comunidades rurales.

El papel de las tour-operadoras locales no puede entenderse sin hacer mención a agencias y plataformas, que son las que mayoritariamente captan comercialmente a los clientes en los países del Norte Global. En la relación comercial entre agencias europeas y norteamericanas y las tour-operadoras locales latinoamericanas destaca el hecho que la relación con el cliente final la conserva de forma predominante la agencia, quien no publicita quienes son sus corresponsales en destino y gestiona directamente con el cliente todas las variables de la venta. Ejemplos relevantes podrían ser *Double Sens*, *Human Trip* o *La Route des Voyages* de Francia, *América Andina* o *Napo Tours* de Alemania, *Beyond Tourism* de Inglaterra, *Emotion Planet* de Bélgica o *Pasion Terre* de Canadá. Por su parte, las plataformas en Internet, con un creciente peso en el mercado de viajes, a partir de una amplia oferta en su Web, ponen en contacto directo a los turistas con las tour-operadoras locales y se desentienden de la gestión concreta del viaje, lo que les permite reducir sus comisiones en comparación con las agencias tradicionales, lo cual deja un mayor margen a las tour-operadoras locales. Este tipo de oferta se adapta mejor a las tendencias del consumo y en muy poco tiempo ha conseguido hacerse un hueco muy destacado en este mercado. Ejemplos destacados de este tipo de plataformas podrían ser *Better Places* de Holanda, *Crooked Trails*, *Visit.org* o *Lokal Travel* de Estados Unidos, *Fairaway* o *Trip Me* de Alemania o *Babel Voyages* de Francia. Tanto en unos casos como en otros, las estrategias de márketing y de comercialización no tienden a ofertar viajes en exclusiva de turismo comunitario, más bien se incluye oferta comunitaria, más o menos extensa, en itinerarios muy diversificados, que tampoco huyen de reclamos tradicionales. Habitualmente tampoco se menciona al turismo comunitario en la oferta, más bien se vincula la propuesta a la posibilidad de disfrutar de entornos naturales, de autenticidad o de contacto con la gente local. Se estructura así una clara diferencia entre la gestión operativa de la comunidad de los referentes comunicativos.

5. Conclusiones

La consolidación de distintos mercados para el turismo comunitario tiene múltiples implicaciones. La primera es a todas luces evidente, lejos de la desaparición que le auguraban sus críticos, se ha afianzado una oferta de turismo comunitario amplia. Sin duda ha habido fracasos y los seguirá habiendo, pero no parece que no haya lugar para este tipo de iniciativas. Segunda, el turismo doméstico adquiere una importancia central para muchas comunidades, y permite dinámicas mucho más resilientes, tanto a las dinámicas sociales, como a los procesos de cambio climático y encarecimiento del precio de los combustibles a causa del *peak oil* que se avecina en un futuro inmediato. A pesar de la falta de atención, tanto por parte de las autoridades públicas como de la investigación académica, en los mercados de proximidad se están produciendo transformaciones sustanciales para el futuro del turismo y del turismo comunitario en particular. Tercero, la eclosión de una creciente oferta internacional que integra turismo comunitario no podría entenderse sin los cambios experimentados en un mercado turístico en el que coexisten estructuras fordistas y postfordistas. La ampliación de un segmento de mercado interesado en experiencias “singulares” y “auténticas”, alejadas de la estandarización de la oferta tradicional (Maccannell, 2003), ha abierto una gama de posibilidades cada vez más amplia, que puede ir desde el interés por visitar destinos que desaparecerán con el cambio climático, el turismo gastronómico, el *dark tourism* o la misma oferta gestionada por organizaciones comunitarias. Cuarta, este crecimiento de la demanda y de las estructuras de intermediación conlleva nuevos retos y riesgos a las comunidades que apuesten por insertarse en el mercado internacional. El decaimiento de las redes nacionales de turismo comunitario en distintos lugares de América Latina, demasiado dependientes de la cooperación externa y de intereses particulares, ha dejado paso a que las tour-operadoras privadas acabaran jugando un papel cada vez más relevante en el acompañamiento externo a las comunidades. Todo esto suscita nuevos interrogantes sobre las implicaciones que acabarán contrayendo. En definitiva, la comercialización del turismo comunitario, lejos de convertirse en el factor letal que ponía en cuestión su viabilidad, se abre a una pluralidad de caminos. Desde el ámbito de la investigación social se debería tratar de entender mejor cuáles son los procesos en curso y, quienes se sientan comprometidos con la organización comunitaria, ayudar a identificar riesgos y opciones que favorezcan un desarrollo más equitativo, inclusivo y sostenible.

Referencias:

- Armstrong, R. L. (2011). *An Analysis of the Conditions for Success of Community-Based Tourism Enterprises*. Leeds: Leeds Metropolitan University.
- Asensio, R. H. (2017). *Los nuevos Incas. La economía política del desarrollo rural andino en Quispicanchi (2000-2010)*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos (IEP).
- Asensio, R. H. y Trivelli, C. (2011). *Crecimiento económico, cohesión social y trayectorias divergentes Valle Sur-Ocongate (Cuzco-Perú)*. Santiago de Chile: RIMISP, Documento de Trabajo núm. 65, Programa Dinámicas Territoriales Rurales.
- Ashley, C. y Roe, R. (2002). *Working with the Private Sector on Pro- Poor-Tourism*. London: ODI - IIED.

- Ashley, C., Roe, D. y Goodwin, H. (2001). *Pro-Poor Tourism Strategies: Making Tourism Work For The Poor. A review of experience*. Nottingham: ODI – IIED – CRT.
- Ashley, C. y Goodwin, H. (2007). *Turismo pro-pobre. ¿Qué ha ido bien y qué ha ido mal?* London: ODI, Opinión, núm. 80.
- Bartholo, R. y Bursztyn, I. (2012). O Processo de Comercialização do Turismo de Base Comunitária No Brasil: Desafios, Potencialidades e Perspectivas. *Sustentabilidade em Debate*, 3(1), 97-116.
- Cabanilla, E. (2018). Turismo comunitario en América Latina, un concepto en construcción. *Siembre*, 5(1), 121–131.
- Cañada, E. (2013). *Turismo en Centroamérica. Un diagnóstico para el debate*. Managua: Editorial Enlace.
- Cañada, E. (2014). *Turismo comunitario en Centroamérica. Experiencias y aprendizajes*. Managua: Editorial Enlace.
- Cañada, E. (2015). La comercialización del turismo comunitario en América Latina. *Anuario de Estudios Centroamericanos*, 41, 159–189.
- Cañada, E. (2017a). Contribución del turismo comunitario a la economía campesina: la 111 Cooperativa Los Pinos en El Salvador. En J. Gascón y C. Milano. *El turismo en el mundo rural. ¿Ruina o consolidación de las sociedades campesinas e indígenas?* (pp. 111-137). Tenerife: PASOS.
- Cañada, E. (2017). Estructuras de intermediación turística procomunitarias. La experiencia comercial de ACTUAR en Costa Rica. *Gazeta de Antropología*, 33(1), edición online.
- Cicci, D. M. y Hidalgo, M. (2013). Turismo y alivio de la pobreza: fundamentos teóricos y evidencias empíricas. En J. Gascón, S. Morales y J. Tresserras (Eds.). *Cooperación en turismo: nuevos desafíos, nuevos debates* (pp. 407-427). Barcelona: FTR.
- Denman, R. (2001). *Directrices para el desarrollo del turismo comunitario*. Gland: WWF Internacional.
- García, V. y Font, X. (2013). *Community based tourism: critical success factors*. ICRT Occasional Paper.
- Gascón, J. (2015). Pro-Poor Tourism as a Strategy to Fight Rural Poverty: A Critique. *Journal of Agrarian Change*, 15(4), 499-518.
- Gascón, J. (2017). Pro-Poor Tourism. In L. Lowry (ed.). *The SAGE International Encyclopedia of Travel and Tourism* (pp. 974-976). Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Gascón, J. y Milano, C. (2017). *El turismo en el mundo rural. ¿Ruina o consolidación de las sociedades campesinas e indígenas?* Tenerife: PASOS.
- Goodwin, H. (2013). Turismo y reducción de la pobreza. En J. Gascón, S. Morales y J. Tresserras (eds.). *Cooperación en turismo: nuevos desafíos, nuevos debates* (pp. 387-405). Barcelona: FTR.
- Hamzah, A. y Mohamad, N. H. (2012). Critical Success Factors of Community Based Ecotourism: Case Study of Miso Walaihomestay, Kinabatangan, Sabah. *Malaysian Forester*, 75(1), 29-42.
- Harrison, D. (2008). Pro-poor Tourism: a critique. *Third World Quarterly*, 29(5), 851-868.
- Harrison, D. y Schipani, S. (2007). Lao tourism and poverty alleviation: Community-based tourism and the private sector. *Current Issues in Tourism*, 10(2-3), 194-230.
- Harwood, S. (2010). Planning for community based tourism in a remote location. *Sustainability*, 2, 1909–1923.

- Kamarudin, K. H. (2013). Local Institutional Development and Transformation through Community Based Rural Tourism: Investigation of three communities in East Coast of Malaysia. *4th Workshop and Meeting Rural Research and Planning Group (RRPG), Rural Transformation and Institutional Development*. Institut Teknologi Bandung, Indonesia, September 9-10, 2013.
- López-Guzmán, T., Sánchez-Cañizares, S. y Pavón, V. (2011). Community-based tourism in developing countries: A case study. *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 6(1), 69–84.
- Maccannell, D. (2003). *El turista: una nueva teoría de la clase ociosa*. Madrid: Melusina.
- Mitchell, J. y Muckosy, P. (2008). *A misguided quest: Community-based tourism in Latin America*. London: ODI.
- OMT. (2004). *Turismo y atenuación de la pobreza. Recomendaciones para la acción*. Madrid: Organización Mundial del Turismo (OMT).
- OMT. (2006). *Reducción de la pobreza por medio del turismo. Una compilación de buenas prácticas*. Madrid: Organización Mundial del Turismo (OMT).
- Pawson, S., Arcy, P. D. y Richardson, S. (2016). The value of community-based tourism in Banteay Chhmar, Cambodia. *Tourism Geographies*, 19(3), 378-397.
- Ruiz-Ballesteros, E. (2017a). Presentación. Claves del turismo de base local. *Gazeta de Antropología*, 33(1). Edición on line.
- Ruiz-Ballesteros, E. (2017b). Socio-ecological Balance in Community-based Tourism Experiences: a Research Proposal. In R. Butler (ed.). *Tourism and resilience* (pp. 41-452). Wallingford: CABI.
- Ruiz-Ballesteros, E. y Cáceres-Feria, R. (2016). Community-building and amenity migration in community-based tourism development. An approach from southwest Spain. *Tourism Management*, 54, 513-523.
- Ruiz-Ballesteros, E., Hernández, M., Coca, A., Cantero, P. y Del Campo, A. (2008). Turismo comunitario en Ecuador: Comprendiendo el community-based desde la comunidad. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 6(3), 399-418.
- Sakata, H. y Prideaux, B. (2013). An alternative approach to community-based ecotourism: A bottom-up locally initiated non-monetised project in Papua New Guinea. *Journal of Sustainable Tourism*, 21(6), 880-899.
- SNV y OMT. (2010). *Manual on Tourism and Poverty Alleviation. Practical Steps for Destinations*. Madrid: Organización Mundial del Turismo (OMT).
- Timothy, D. J. y White, K. (1999). Community-based ecotourism development on the periphery of Belize. *Current Issues in Tourism*, 2(2-3), 226-242.
- Tolkach, D. y King, B. (2015). Strengthening Community-Based Tourism in a new resource-based island nation: Why and how? *Tourism Management*, 48, 386-398.
- Zapata, M. *et al.* (2011). Can Community-Based Tourism Contribute to Development and Poverty Alleviation? Lessons from Nicaragua. *Current Issues in Tourism*, 4(8), 1-25.

Discusión y conclusiones

El turismo se ha convertido en uno de los pilares de la economía global y ha contribuido decisivamente en su proceso de globalización. Ante las recurrentes crisis del capitalismo ha sido uno de los mecanismos utilizados para resolver sus contradicciones. Sin embargo, en su expansión ha generado numerosos y diversos impactos negativos. Desde las críticas tempranas de los años 70, cuando los efectos del turismo se evidenciaban muy distintos de los imaginarios construidos por la industria y sus apologetas. A partir de ahí, se han elaborado distintos conceptos con una aspiración globalizadora o parcial han tratado de dar nombre a formas de corregir o mejorar las dinámicas turísticas, en una tensión permanente entre la impugnación a las prácticas existentes y el interés por integrar las prácticas sin poner en cuestión las lógicas inherentes al desarrollo capitalista a través del turismo. Tras la erosión o agotamiento de conceptos como “turismo sostenible” o “turismo responsable”, que en su peor versión han quedado reducidos a instrumentos retóricos, aparece con fuerza reciente el término de “turismo inclusivo”. En esta tesis se asume la perspectiva de la dificultad de esperar grandes desarrollos analíticos o propositivos de esta nueva formulación pero que, en cambio, la contradicción que revela el desarrollo turístico entre efectos de exclusión y aspiraciones de inclusión puede aportar una perspectiva para hacer visibles determinados problemas y la identificación de caminos de esperanza.

La aceleración en los procesos de turistificación global, impulsados por las dinámicas de financiarización, cambio tecnológico y transformación post-fordista de la economía capitalista, ha convertido al turismo en un mecanismo creador de desigualdad de importancia creciente. En esta medida, a lo largo de la tesis se usan de forma interrelacionada dos categorías de análisis fundamentales en las ciencias sociales: clase y género. El recurso a estas categorías permite abordar mecanismos y procesos concretos de generación de desigualdad social. Probablemente estos recursos queden cortos y sea necesario profundizar en la comprensión de la realidad social a través de otras categorías que, de forma interseccional, ayuden a entender otras dimensiones de la desigualdad vinculada al turismo.

La tesis se ha articulado en torno a un objetivo general y, derivados de él, tres objetivos específicos. Damos cuenta aquí de las reflexiones que pueden suscitarse de cada uno de estos objetivos en base a las preguntas de investigación inicialmente planteadas.

El **objetivo general** planteaba la necesidad de identificar y caracterizar dinámicas de exclusión e inclusión derivadas del desarrollo turístico que puedan servir como base para un desarrollo teórico del análisis social del turismo. A partir del análisis realizado se ha podido reconstruir la evolución de los distintos conceptos previos al uso del referente “inclusivo”, en sus distintas formulaciones, en los estudios de desarrollo y de turismo. La formulación más extendida actualmente, derivada de la idea de “desarrollo inclusivo”, propuesto por Naciones Unidas en su Agenda de Desarrollo 2030, que formularon Regina Scheyvens y Robin Biddulph, supone un avance notable con respecto a otras concepciones, que asociaban la inclusividad con buenas prácticas empresariales,

y otorgaban a la empresa privada un papel central en el desarrollo y la reducción de la pobreza, como la idea del “crecimiento inclusivo” del Banco Mundial o las estrategias “pro poor tourism” o “negocios inclusivos”. La concepción de Scheyvens y Biddulph considera turismo inclusivo como el hecho de que los sectores empobrecidos o marginados de la economía dominante vean ampliadas sus posibilidades de acceso al turismo, como consumidores y como productores y que, además, deban tener una mayor participación en la toma de decisiones sobre las actividades turísticas y en la distribución de los beneficios. Sin embargo, más allá de las dificultades prácticas de transformar el turismo en este sentido a causa de relaciones estructurales de desigualdad establecidas, presenta diversos límites conceptuales desde una perspectiva emancipatoria. Así, en primer lugar, no se presta suficiente atención a los términos en los que se espera que se genere mayor inclusividad en la industria turística más allá de la voluntariedad empresarial. En segundo lugar, la idea de que los sectores populares sean productores de turismo está demasiado focalizada en las posibilidades de generación de sus propias empresas como negocios independientes que pueden insertarse en la cadena de valor de corporaciones de mayor tamaño. En tercer lugar, es una propuesta insuficientemente sensible a las desigualdades por razones de género. En cuarto lugar, otro de los problemas de la propuesta es que no toma suficientemente en cuenta las externalidades generadas por el desarrollo turístico en los territorios en los que se asienta. En quinto y último lugar, y a pesar de las intenciones de los autores, la potencia comunicativa del concepto turismo inclusivo facilita que pueda ser especialmente atractiva en términos de limpieza de imagen corporativa, especialmente por el hecho de poder presentar como buenas prácticas aspectos parciales de inclusividad, lo cual nuevamente la vacía de contenido.

Llegados a este punto, se asume la práctica imposibilidad de dotarse de conceptos ideales que indiquen cómo deberían hacerse las cosas, pero se subraya la potencialidad analítica, fundamentada en una posición ética, de poner en cuestión el desarrollo turístico a partir de la tensión entre exclusión e inclusión. Mirar el turismo desde esta perspectiva puede ayudar a poner en primer plano realidades invisibilizadas por la industria turística y sus lobbies, pero que tampoco aparecen en primer plano en propuestas vinculadas a movimientos sociales que responden ante los procesos de turistificación de sus territorios, como la de “decrecimiento turístico”. Esta perspectiva asume, por tanto, una voluntad de transformación a partir del rechazo ético a las dinámicas de exclusión generadas. El trabajo y el territorio devienen marcos de análisis privilegiados para entender las lógicas de exclusión provocadas por el turismo, más allá de una lectura simple de incluir haciendo que se participe más en el empleo turístico o que poblaciones de un determinado territorio puedan ser más beneficiadas por ese crecimiento turístico. Implica preguntarse por la calidad de este trabajo y de las implicaciones de las transformaciones de los territorios por el turismo. Sin embargo, aunque en esta tesis se ha apostado por estos dos ámbitos temáticos, la perspectiva de la exclusión-inclusión abre las posibilidades de análisis a muchos más aspectos de la realidad social. Igualmente supone la posibilidad de pensar en procesos de transición turística en los que la equidad y inclusión estén mucho más presente desde perspectivas globales, no únicamente aislando aspectos parciales. En este caso, las experiencias de turismo comunitario pueden suponer una oportunidad para repensar las potencialidades, pero también los límites y dificultades de la construcción de

alternativas a las formas predominantes en las que se ha desarrollado el turismo. Cada uno de estos tres temas, trabajo, territorio y alternativas de gestión comunitario, constituyen los objetivos de la investigación desarrollada entre Centroamérica y España, con focos en las distintas geografías del turismo, entre destinos incipientes y maduros.

El **objetivo específico 1** abordaba la necesidad de analizar las dinámicas de exclusión que se derivan de los procesos de transformación territorial por los cuales el turismo acaba siendo hegemónico en determinados espacios de Centroamérica. Lejos de las lecturas más apologéticas del desarrollo turístico como sinónimo de modernización y bienestar, la expansión de esta actividad sobre nuevos territorios bajo una lógica de acumulación capitalista ha supuesto adecuar esos territorios a las necesidades de reproducción del capital. Este proceso de transformación social tiene una naturaleza de carácter estructuralmente violenta, fundamentada en el despojo a las poblaciones campesinas y de trabajadores tanto de la construcción como de las nuevas actividades asociadas a los servicios. Supone violencia por la desposesión de recursos naturales y desarticulación territorial pre-existente, con la consiguiente descampesinización de amplios grupos de población. Violencia por los desplazamientos de números colectivos humanos que se ven forzados a dejar sus tierras. Y finalmente violencia asociada a una integración laboral en condiciones de subordinación y sin control de los medios de producción ni del conocimiento técnico bajo el que se desarrolla ese nuevo ciclo de acumulación.

El análisis de un territorio concreto sometido a un fuerte proceso de turistificación, como es el caso de la provincia de Guanacaste en Costa Rica, aporta pistas sobre las implicaciones de estos procesos de transformación. Aquí la principal fuente de conflictos entre comunidades y el desarrollo turístico se ha producido en torno a los procesos de desposesión del agua. En contextos rurales-costeros el acceso al agua se ha convertido en uno de los limitantes críticos para el desarrollo turístico-residencial, a la vez que su sobreexplotación puede suponer un claro riesgo para los medios de vida de la población local. De ahí la agudización de conflictos socioambientales vinculados a su control, en una dinámica que revela mecanismos de acumulación por desposesión. La pregunta que inicialmente nos hacíamos es si en un contexto de estas características cristalizaba un discurso de rechazo del turismo, como ha ocurrido en determinados destinos urbanos, o si, en el marco de intensos conflictos y negociaciones, los argumentos de los movimientos sociales comunitarios que reaccionan frente a estos mecanismos de desposesión entroncan con demandas de un turismo inclusivo. En los movimientos comunitarios más activos en la defensa del agua en Guanacaste se identifica un discurso que claramente acusa al desarrollo turístico-residencial de los procesos de despojo. Con distinta intensidad según los momentos y casos, su posición se articula inicialmente en torno a la demanda de limitación del crecimiento de infraestructuras turísticas, mayor atención a las necesidades más acuciantes de los sectores en situación más vulnerable –antes que dar satisfacción a las demandas de inversionistas y desarrollos turístico-residenciales– y, finalmente, la posibilidad de una mayor inclusión en las dinámicas de beneficio generado por el turismo. Las expresiones de malestar, como ayuda a entender el caso analizado de Guanacaste, pueden dar lugar a más formas que no únicamente el rechazo a esta actividad. Así, los conflictos socioambientales que vinculan agua y turismo en Guanacaste ayudan a ampliar la perspectiva del tipo de reacciones que

pueden manifestar comunidades rurales en lugares de una intensa actividad turística. La tensión entre exclusión e inclusión como producto del desarrollo turístico aparece como un marco de análisis que puede ayudar a entender mejor ciertas reacciones y manifestaciones de grupos comunitarios en contextos en los cuales el turismo adquiere una especial relevancia económica.

A pesar del interés del caso de Guanacaste, la propuesta teórica sobre los procesos de transformación territorial vinculados por la hegemonía del turismo, necesitan ser contrastados con otras realidades y experiencias para, a su vez, poder matizar, complementar y enriquecer el marco analítico propuesto. Centroamérica probablemente haya sido un buen laboratorio de análisis, por cuanto los procesos de transformación se han estado produciendo cuando ya disponíamos de experiencias históricas cuyos resultados hemos podido constatar. Sin embargo, sería necesario impulsar investigación comparada, tanto en otros territorios, como de carácter histórico, que nos permita entender mejor, y de forma más matizada y compleja, cómo se transforman los territorios vinculados al turismo. Esto, a su vez, debería poder impulsar un análisis teórico con mayor nivel de profundidad y contraste empírico.

El **objetivo específico 2** se proponía analizar cómo y porqué el trabajo turístico se ve sometido a procesos de precarización que generan lógicas de exclusión en un destino turístico como España. El trabajo en esta, como en otras actividades, se ha visto sometido a un acentuado proceso de devaluación en respuesta a las presiones de las empresas, y en particular a raíz de la crisis financiera global iniciada en 2008. Estos procesos están centrados en medidas sobre la composición de la fuerza de trabajo; sobre las formas de contratación y de vinculación del personal; sobre las retribuciones; sobre la optimización de su rendimiento; y, finalmente, sobre cómo limitar sus capacidades de organización colectiva. Este incremento de las presiones laborales, que deriva en una dinámica de precarización del trabajo y exclusión social, responde a diversas causas que afectan en específico a las empresas turísticas y que tienen que ver con las lógicas de la naturaleza de su actividad, así como con las transformaciones de diversa índole, de estructura empresarial, de composición del capital o de carácter tecnológico, que se han producido en los últimos años.

Uno de los colectivos tradicionalmente más precarizados en el turismo es el de las camareras de piso, encargadas de la limpieza de habitaciones y áreas comunes en los hoteles. La sistematización de la literatura internacional sobre el trabajo de este colectivo revela que efectivamente es una dinámica que se reproduce ampliamente. Los principales debates que se han suscitado han girado en torno a la composición y concepción de su trabajo; los procesos de segmentación; la intensificación del trabajo; la salud laboral; acoso sexual y, finalmente, la organización sindical. En el caso español, aunque tradicionalmente fue un trabajo duro, a raíz de la crisis iniciada en 2008, se produjo un intenso proceso de precarización de este colectivo, que quedó atrapado en una lógica de deterioro de las condiciones de contratación, incremento de las cargas laborales y graves efectos sobre su salud. Uno de los mecanismos ampliamente usado por las empresas hoteleras para reducir costes y flexibilizar su plantilla, favorecida por la reforma laboral de 2012, fue la externalización de sus departamentos de pisos. Esto ha tenido un impacto dramático para este colectivo, degradando aún más sus

condiciones y relaciones laborales, en un contexto en el que España ha seguido batiendo récords de llegadas de turistas. Entre estos impactos destaca: disminución salarial y pérdida de categoría profesional; incremento de la carga laboral; incertidumbre en la duración del tiempo de contratación, jornada laboral y calendario; desprofesionalización; segmentación, división y competencia dentro de las plantillas; acentuación de los problemas de salud; deterioro de las capacidades de representación sindical y defensa de intereses colectivos. Como consecuencia de esta situación, el colectivo de las camareras de pisos, aprovechó la ventana de oportunidad que generó la campaña internacional por la dignificación de sus condiciones laborales que impulsó la UITA para hacerse visibles y movilizarse en exigencia de una serie de modificaciones en sus condiciones de trabajo que las condenaban a la exclusión. La respuesta del colectivo desbordó a los propios convocantes de la campaña, los sindicatos mayoritarios, y generó un proceso de organización y movilización que se ha estructurado de forma plural en tres grandes espacios: los mismos sindicatos mayoritarios, Las Kellys y las asociaciones de Kellys Unión.

La argumentación tradicional de la industria turística y sus lobbies sobre la importancia del empleo generado o de las oportunidades brindadas a las mujeres, supone una naturalización de las desigualdades. Para amplios colectivos el trabajo en el turismo se ha convertido en un factor de exclusión social que requiere profundas transformaciones desde una perspectiva ética emancipatoria.

A pesar de la significación del colectivo de camareras de piso, igual que ha ocurrido en la literatura internacional, nuestro análisis reduce la realidad del trabajo turístico a uno de sus integrantes. Sin embargo, el trabajo turístico es mucho más amplio y requeriría análisis pormenorizados, como el que se ha realizado con las camareras de pisos, para muchos otros colectivos. Además, sería también necesario profundizar en la comprensión de cómo algunos procesos de cambio presentes en la industria y los espacios turistificados han afectado las formas de trabajo y la calidad del empleo, como los procesos de financiarización, cambios tecnológicos vinculados a la digitalización y robotización, las nuevas formas de negocio a partir de la economía de plataforma, las dinámicas de “éxito” turístico y “overtourism”.

Finalmente, el **objetivo específico 3** proponía analizar las posibilidades, dificultades y tensiones presentes en los procesos de construcción de modelos de desarrollo turístico que aspiran a ser más inclusivos que las dinámicas predominantes, a partir de formas de gestión colectiva de la actividad turística como el turismo comunitario que se ha desarrollado en Centroamérica. En base al trabajo de campo sostenido en nueve iniciativas comunitarias de Nicaragua, Costa Rica y El Salvador se han podido identificar por un lado las posibilidades de funcionamiento empresarial bajo formas de gestión comunitarias y destacar una serie de transformaciones en la calidad de vida de sus integrantes. También se ha podido destacar que en función de las formas de gestión interna las transformaciones en las relaciones de género, tema ampliamente debatido en la literatura académica, pueden tener distintos niveles de profundidad.

A su vez, se ha identificado que el turismo comunitario puede trabajar con distintos tipos de mercado y que ha sido un error en las políticas de acompañamiento técnico centrar

la atención exclusivamente en los turistas extranjeros de alto poder adquisitivo. A su vez, para acceder al mercado internacional ha sido clave disponer de estructuras intermediarias que han ido evolucionando hasta que en la actualidad las tour-operadoras especializadas han adquirido un rol estratégico. Entender las implicaciones de estos cambios, que se producen de forma acelerada en un mercado turístico global de carácter post-fordista, supone nuevos retos a las iniciativas de gestión comunitaria.

Las experiencias de gestión comunitaria del turismo, a pesar de mostrar la posibilidad de formas de organizar la oferta turística de otros modos, más inclusivos desde una perspectiva integral, no únicamente en aspectos parciales, adolece de dos problemas. Por una parte, la comprensión de otros prismas de análisis que ayuden a entender mejor sus potencialidades, pero también sus límites y contradicciones. Y, en segundo lugar, tiene claramente un problema de escala. Sería necesario la identificación y análisis de otros modelos que permitieran pensar estas posibilidades con volúmenes significativamente superiores. Esto implicaría poder conectar el análisis de experiencias turísticas de gestión colectiva o comunitaria con los debates sobre las formas post-capitalistas de organizar la sociedad.

Para finalizar, con esta tesis doctoral, se pretende también hacer una reivindicación de una forma de investigación construida a largo plazo, apegada al análisis y comprensión de fenómenos concretos y, a su vez, preocupada por una voluntad transformadora y de incidencia política, que es la que inspira la propia agenda de investigación. Frente a esta perspectiva, los estudios de tradición crítica corren también el riesgo de derivar hacia modos de investigación asentados en una voluntad expresa de abstracción y la elaboración de conceptos sin especial interés por el conocimiento de la realidad concreta.

Agenda de investigación

Por líneas de investigación, las propuestas de continuidad en curso o en proceso de formulación, vinculados al análisis crítico del turismo, son las siguientes:

A) Procesos de construcción de los espacios turísticos:

A1. Transformación urbana del municipio de San Juan del Sur, Nicaragua, y de sus dinámicas de exclusión social.

A2. Conflictos socio-ambientales vinculados al desarrollo turístico en Centroamérica desde una perspectiva de vulneración de derechos humanos.

A3. Estudio de caso sobre la resistencia y derrota de la comunidad de Sardinal de Carrillo, Guanacaste, en su disputa por el agua con inversionistas turísticos e inmobiliarios y el Estado costarricense, y las estrategias que estos actores llevaron a cabo.

A4. Caracterización y dinámicas sociales de los suburbios construidos en torno a los resorts hoteleros de la provincia de la Altagracia (Punta Cana y Bávaro), República Dominicana.

A5. Análisis comparado sobre procesos de transformación territorial asociado al creciente peso del turismo y elaboración de un marco teórico de interpretación.

B) Dinámicas de precarización del trabajo turístico:

B1. Condiciones de trabajo y dinámicas de precarización en diversos colectivos vinculados a actividades turísticas en Barcelona, España.

B2. Efectos en la salud de la organización del trabajo entre el colectivo de camareras de piso en España.

B3. Organización del trabajo y dinámicas de precarización en actividades turísticas vinculadas a las economías de plataforma en Barcelona, España. Caso 1: viviendas de uso turístico. Caso 2: guiado turístico.

B4. Efectos de la financiarización del sector hotelero en el deterioro de condiciones y relaciones laborales a partir de casos de estudio de hoteles con cambios en sus estructuras de financiamiento en España.

B5. Interacción entre masificación y saturación turística (*overtourism*) y condiciones de trabajo en el turismo a partir del caso de la ciudad de Barcelona.

B6. Formas de trabajo construidas bajo la lógica de la liminalidad (estudiantes en prácticas, personas que viajan trabajando) en distintos contextos globales.

B7. Trabajos, condiciones y relaciones laborales en los resorts hoteleros de la provincia de la Altagracia (Punta Cana y Bávaro), República Dominicana.

B8. Análisis de las transformaciones del trabajo turístico de los procesos de cambio tecnológico vinculados a la digitalización y robotización.

B9. Relaboración de un marco teórico, alimentado con estas nuevas investigaciones, sobre las relaciones entre trabajo turístico y precariedad.

c) Desarrollo de experiencias de más equitativas e inclusivas:

C1. Estudios de caso sobre buenas prácticas de turismo comunitario en iniciativas de El Salvador, Costa Rica y Nicaragua.

C2. Estudios de caso de buenas prácticas de tour-operadoras especializadas en turismo comunitario y sus relaciones con las iniciativas comunitarias en América Latina.

C3. Contribución del turismo comunitario en la creación de espacios de memoria colectiva contra a la impunidad por violación de derechos humanos en el caso de El Salvador.

C4. Relaciones entre turismo comunitario y actividades agropecuarias en iniciativas de El Salvador, Costa Rica y Nicaragua.

C5. Exploración de otros modelos de gestión con resultados de mayor inclusión, a partir de un caso de turismo social: SESC Bertioga, Brasil.

C6. Análisis de experiencias de ocio popular como formas de organización alternativas a los modelos predominantes del turismo.

C7. Identificación de políticas turísticas favorables a procesos de transición postcapitalistas vinculadas a la actividad turística.

C8. Elaboración de un marco teórico para la elaboración de propuestas postcapitalistas para la organización del turismo.