

LOS CONFLICTOS BUENOS (Y NO TAN BUENOS)

Las relaciones sociales entre las micro y pequeñas empresas en destinos turísticos de Brasil

Helena Araújo Costa
Elimar Pinheiro do Nascimento
Universidade de Brasília - Brasil

Este artículo trata del elemento conflictivo presente en las relaciones sociales que involucran a las micro y pequeñas empresas (MPE) del turismo. El objetivo es analizar los conflictos de las MPE turísticas en lo que respecta a los actores involucrados, las causas, la evolución y los resultados. Se eligió como lugar de estudio la ruta formada por las regiones de Jericoacoara (Ceará), Delta do Parnaíba (Piauí) y Lençóis Maranhenses (Maranhão), también conocida como Costa Norte. La metodología se desarrolló en dos etapas. La primera, cualitativa, con observación y entrevistas semi-estructuradas; y la segunda, cuantitativa, que contó con 213 entrevistados. Los resultados revelaron que los principales conflictos se asemejan en las tres localidades. Los conflictos más evidentes ocurren, en primer lugar, entre las empresas y los gobiernos locales, seguidos por los conflictos de ellas con los operadores autónomos de la actividad turística. En tercer lugar surgen los conflictos entre las propias empresas locales de turismo. Las razones más comunes de los conflictos son la falta de acción del gobierno local y la excesiva competencia entre las empresas y los operadores autónomos en los destinos. Además, los resultados observados con mayor frecuencia son las pérdidas de oportunidades para la localidad y para los propios negocios. También se identificaron resultados positivos para que se consolide la gobernanza local en los destinos turísticos analizados, tales como la ampliación del diálogo, la representatividad de segmentos antes excluidos, y mejoras en algunos aspectos de la calidad de vida de la población.

PALABRAS CLAVE: conflictos, micro y pequeñas empresas (MPE), turismo, Brasil.