

¿DE QUÉ DEPENDE EL ÉXITO DE LAS INVESTIGACIONES EN TURISMO?

La experiencia de especialistas brasileños

Teresa Catramby^{*}

Roberto Bartholo^{**}

Universidad Federal de

Rio de Janeiro - Brasil

Maurício César Delamaro^{***}

Universidad Estadual Paulista – Brasil

Resumen: La producción de conocimiento depende de elementos objetivos y subjetivos, se produce en ambientes estructurados y en las relaciones interpersonales y sufre la interferencia del poder de las instituciones y de la capacidad de las personas para recolectar contribuciones de diferentes áreas. Esta complejidad forma parte de los atractivos y los desafíos de la investigación, la enseñanza y la extensión en turismo. En este trabajo primeramente se realizó un relevamiento de la producción de tesis y disertaciones de programas de posgrado del Estado de Rio de Janeiro. La segunda etapa consistió en la identificación y jerarquización de los aspectos más importantes que interactúan y actúan en el sistema de creación, aprendizaje y aplicación de conocimiento producido en los cursos de posgrado en los cuales el turismo es su objeto de estudio. Para esta etapa se consultaron especialistas brasileños en investigación en turismo: líderes de grupos, coordinadores de programas y orientadores experimentados. Como resultado se logró la identificación y jerarquización de los Factores Críticos que se son bien administrados y bien cuidados y potencian las posibilidades de éxito en la investigación en turismo. Pueden contribuir a mejorar las evaluaciones institucionales internas y/o externas y disminuir su grado de artificialidad y mimetismo en relación a otras áreas del conocimiento.

PALABRAS CLAVE: investigación en turismo, posgrados, indicadores, factores críticos del éxito.

Abstract: The Success of Research in Tourism Depends on What? The Experience of Brazilian Experts. The production of knowledge depends on objective and subjective elements it occurs in structured environments and in interpersonal relations, is interfered with the power of institutions and people's ability to collect contributions from different areas of knowledge. This complexity is part of the charms and challenges in research, teaching and extension in Tourism. In this study, we sought to first conduct a survey of theses and dissertations in graduate programs in the State of Rio de Janeiro. The second step consisted of identifying and prioritizing the most important aspects that interact and operate the system for creating, learning and application of knowledge produced in post-graduate programs that have tourism as an object of study. For this step Brazilian experts were consulted in research in tourism: group leaders, program coordinators, experienced tutors. As a result, it was the

^{*} Doctoranda en Ingeniería de Producción por el Instituto Alberto Luiz Coimbra de Posgrado e Investigación en Ingeniería (COPPE), Universidad Federal de Rio de Janeiro, Brasil. Se desempeña como Profesora de la carrera de Turismo del Instituto Multidisciplinario de la Universidad Federal Rural de Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil. E-mail: teresacatramby@gmail.com

^{**} Doctor en Ciencias Económicas y Sociales por la Universidad Erlangen-Nürnberg, Alemania. Se desempeña como Profesor del Programa de Ingeniería de Producción del Instituto Alberto Luiz Coimbra de Posgrado e Investigación en Ingeniería (COPPE) - Universidad Federal de Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil. E-mail: bartholo@pep.ufrj.br

^{***} Doctor en Ingeniería de Producción por el Instituto Alberto Luiz Coimbra de Posgrado e Investigación en Ingeniería (COPPE), Universidad Federal de Rio de Janeiro, Brasil. Se desempeña como Profesor de la Universidad Estadual Paulista, Guaratinguetá, Brasil. E-mail: delamaro@feg.unesp.br

identification and prioritization of Critical Factors that if well managed and well maintained, enhance the chances of success in tourism research. They can contribute to improve the institutional reviews, whether internal and / or external, and reduce the degree of artificiality and imitation in relation to other areas of knowledge.

KEY WORDS: *tourism research, post graduation, indicators, critical success factors.*

INTRODUCCIÓN

El turismo, más allá de su configuración como un área temática en sí misma, atrae el interés de investigadores de diferentes áreas como la geografía, la administración, la economía, la sociología, la ingeniería y el marketing. Los abordajes son muy diversos. La motivación, la relación anfitrión-huésped, la creación de nuevos emprendimientos, el marketing de localidades, los estudios de los espacios turísticos, el comportamiento del turista, la arquitectura de equipamientos, el gerenciamiento de transportes y la administración de hoteles y restaurantes se encuentran entre los principales enfoques de esos estudios (Goeldner *et al.*, 2002).

Teniendo como telón de fondo esa diversidad de áreas y de enfoques, el presente estudio buscó averiguar las causas por las cuales la investigación en turismo tiene mayor o menor éxito. Fijado este objetivo general se formularon los siguientes objetivos específicos: a) identificar las condiciones generales para realizar las actividades de posgrado en turismo en el Estado de Rio de Janeiro; b) relevar aspectos y factores intervinientes en esas actividades; c) jerarquizar esos aspectos y factores.

El estudio interesa en la medida en que genera conocimiento para que los involucrados en las investigaciones en turismo (alumnos, docentes, investigadores, gestores y evaluadores) puedan realizar elecciones y tomar decisiones en situaciones complejas. Observar y manejar un pequeño número de factores que explican la mayor parte de las posibilidades de éxito de una empresa u organización es fundamental en la priorización de esfuerzos y en la utilización de los recursos.

Por otro lado, esta información puede enriquecer la evaluación y planificación de las actividades de posgrado ya que por la relativa juventud del campo de conocimiento en turismo, existe algún grado de artificialidad y mimetismo en relación a otras áreas del conocimiento.

Además, la experiencia acumulada por las personas que investigan el turismo en Brasil (principales fuentes de conocimiento del presente estudio) puede contribuir a fortalecer lazos y encuentros para el diálogo.

MARCO TEÓRICO

El turismo como área de estudio

La construcción del conocimiento en turismo debe incorporar teorías y conceptos de diferentes campos. La diversidad de enfoques y la diversidad de direcciones aplicados al objeto de estudio le aportan al turismo un intenso grado de complejidad. Ésta demanda una multi, inter y transdisciplinaridad.

La multidisciplinaridad se conforma por el agrupamiento de diversas ramas del conocimiento en torno de un enfoque específico. La interdisciplinaridad consiste en la interacción entre dos o más disciplinas. La transdisciplinaridad es la integración de las relaciones interdisciplinarias formando una amalgama de conocimientos comunes (Brito, 2005: 6). Este trípode permite la convivencia de la competencia que *concreta los aspectos interdisciplinarios y multidisciplinarios de la participación de profesionales de diferentes formaciones en la emergente ciencia del turismo* (Werneck, 2001: 34 citado por Brito, 2005).

No obstante, la estructura universitaria que hoy es hegemónica pocas veces consiguió apoyar esta trilogía. Sus espacios no siempre siguen una lógica que posibilita el disfrute. Son espacios organizados por materias, currículas, departamentos e institutos que deben cumplir contenidos cerrados que incluyen créditos, apuntes y relaciones entre pares. Hoy el mundo “globalizado” experimenta la amplia difusión de un modelo-patrón universitario de origen norteamericano que se apoya en la curricularización, la departamentalización y en el *campus*, y que busca optimizar la producción seriada de “diplomados” habilitados para ejercer profesiones específicas. Este modelo es perjudicial para el turismo pues siendo un área multidisciplinaria necesitaría ser analizada por una perspectiva interdisciplinaria en un espacio donde las relaciones entre profesores y alumnos, entre investigadores y objetos de estudio y entre áreas de conocimiento necesitan estar despojadas de prejuicios y libres de lazos formales para poder fluir.

Pero para reflexionar sobre estos desafíos hay que empezar por el principio. El primer cuestionamiento sería: ¿Cuál es la mejor forma de estudiar el turismo? Esta pregunta fue objeto de estudio de muchos investigadores y se pueden destacar a Jafari & Ritchie (1981), Leiper (1981), Tribe (1997), Jafari & Aaser (1998) y Cooper (2004). En Brasil sobresalen los trabajos de Rejowski (1996), Gomes (2004), Bertuzzo (2004), Ouriques (2005) y Panosso Netto (2005).

En 1981 Jafari & Ritchie publicaron el artículo “*Toward a framework for tourism education*” en una edición especial sobre Educación y Turismo de la revista *Annals of Tourism Research*. Comienzan definiendo al turismo como *el estudio del hombre fuera de su hábitat usual, de la industria que responde a sus necesidades y de los impactos que ambos (él y la industria) tienen en el medioambiente sociocultural, económico y físico de la localidad receptora* (Jafari & Ritchie, 1981: 2).

Con esta definición los autores propugnan que el estudio del turismo debe observar dimensiones que aborden el estudio del hombre (el viajero); la industria del viaje (bienes turísticos y servicios); el ambiente (el tejido socio-cultural y el ambiente físico); los recursos naturales; los atractivos (visitas); los recursos socioculturales y el encuentro (las relaciones entre visitantes y visitados). Cada ítem presenta preguntas que pueden ser respondidas y analizadas a través de varias disciplinas. Para ilustrar dicha afirmación los autores presentan la clásica figura donde en el centro se encuentra el estudio del turismo y alrededor las diversas disciplinas y áreas de estudio que contribuyen con sus conceptos y conocimientos del tema. Los autores sostienen que la mejor forma de estudiar el fenómeno es la transdisciplinaria, a pesar de que en el mismo artículo presentan las dificultades y limitaciones para aplicar este abordaje.

En ese mismo artículo los autores dialogan con Leiper (1981) que en la misma edición de la revista busca fundamentar la creación de una nueva disciplina, Estudios del Turismo. Leiper (1981) establece que el turismo es un sistema abierto donde interactúan cinco elementos. Uno es dinámico, el turista; tres son geográficos, la región generadora, la región de tránsito y la región de destino; y un elemento es económico, la industria. Estos cinco elementos pueden dividirse en variaciones y sub-elementos que se relacionan entre sí y con el ambiente. A partir de este cuerpo de conocimiento el autor afirma que puede nacer una nueva disciplina que llegaría a madurar si recibe la contribución de las disciplinas-base.

John Tribe (1997) propone superar el modelo de Jafari & Ritchie (1981) ya que considera que dicho modelo no hace una distinción entre campo de estudio y disciplina colocando en el mismo peldaño a disciplinas como la sociología, la psicología y la administración de hoteles y restaurantes. Tribe sugiere que en el centro se dispongan distintos campos de estudio, uno volcado a los aspectos comerciales del turismo y otro a los aspectos no comerciales. Afuera del círculo quedan los métodos y las disciplinas para analizar estos objetos que representan la interrelación de estas últimas con los campos de estudio.

En 1994 Jafari presentó un nuevo modelo de análisis del turismo cuyo punto inicial era la idea de que el estudio de los viajes debe conciliar al turista con su estado de ánimo y el aparato turístico. Relacionado a estos tres ítems aparecen el desdoblamiento de los mundos ordinarios y no ordinarios y la relación dialéctica entre estos elementos. Así, demuestra que el abordaje dado al estudio del turismo debe ser más amplio considerándolo como un fenómeno complejo.

La teoría de sistemas es utilizada como referencia por diversos autores quienes destacan que el sistema está compuesto básicamente por el hombre, el espacio y el tiempo; y que *un abordaje del comportamiento del fenómeno turístico sería el método apropiado para enfatizar el aspecto humano del fenómeno y su papel en la formación de un eslabón de comunicación entre los pueblos de varias naciones* (Panosso Netto, 2005: 60). No obstante, los modelos sistémicos son modelos formales que no dan cuenta de la totalidad del fenómeno en lo que atañe a cuestiones subjetivas como las

motivaciones de los turistas. Panosso Netto critica los modelos sistémicos pues el análisis del turismo *no puede ser sistémico porque impide la posibilidad de conocer al ente del turismo en el sentido fenomenológico del término* (Panosso Netto, 2005: 89).

Moesch (2002) innova entre los estudiosos brasileños al discutir la epistemología del turismo destacando que la mayor parte de lo que se viene estudiando en el área parte de una perspectiva económica, pragmática y consumista. Es decir que la producción del conocimiento en turismo está en el “saber hacer” y dista del “hacer saber”.

El producto turístico [...] *es una combinación compleja de interrelaciones entre producción y servicios en cuya composición se integran una práctica social con base cultural y herencia histórica, con un medioambiente diverso, una cartografía natural, relaciones sociales de hospitalidad e intercambio de información intercultural. La suma de esta dinámica sociocultural genera un fenómeno repleto de objetividad/subjetividad que es consumido por millones de personas y que se sintetiza en el producto turístico.* (Moesch, 2002: 9).

Algunos autores presentan sistematizaciones de la producción en forma de plataformas (Jafari & Ritchie, 1981), o corrientes (Ouriques, 2005), o explicando su evolución a través de los paradigmas adoptados (Panosso Netto, 2004). Los autores presentan distintas propuestas a veces complementarias para abordar al turismo como un campo complejo. Esa complejidad desafía el diálogo entre las diferentes formas de conocimiento. Una dialéctica que va más allá de las fronteras de las disciplinas puesto que las relaciones establecidas no son mensurables.

Esta pequeña digresión sobre las posibilidades de constitución del turismo como área de estudio muestra la actualidad y los desafíos involucrados. En particular, ayuda a entender las dificultades de evaluar los estudios y los grupos de investigación en turismo.

La investigación del turismo en Brasil

En Brasil los programas de posgrado son evaluados por requisitos e indicadores propuestos por la *Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior* (CAPES). Este proceso se inició en 1976 y sus objetivos son: (i) el establecimiento de un patrón de calidad de los cursos; (ii) proponer metas y desafíos como forma de expresar los avances de la ciencia y la tecnología; (iii) contribuir a la profundización de cada programa emitiendo las ideas de las comisiones de consultores de cada área; y (iv) establecer un banco de datos sobre la situación y evolución de los posgrados ofreciendo las bases para definir la política de desarrollo y su fomento (CAPES, 2010).

De acuerdo con la CAPES (2010) la evaluación consiste en dos procesos: evaluación de Programas de Posgrado y evaluación de Cursos Nuevos. Anualmente se acompañan los programas y cada tres años se realiza una evaluación de desempeño donde se atribuyen notas en una escala de

“1” a “7”. De esta evaluación depende la renovación del reconocimiento que se manifestará en los tres años siguientes.

La información anual es enviada a la CAPES y permite la elaboración de cuadernos de indicadores que conforman los informes utilizados en el proceso de evaluación. Los cuadernos están compuestos por los siguientes indicadores: PT - Producción Técnica; TE - Tesis y Disertaciones; PB - Producción Bibliográfica; DI – Disciplinas; PA - Producción Artística; CD - Cuerpo Docente, Enlace de Capacitación; PO - Propuesta del Programa; LP - Líneas de Investigación; PP - Proyectos de Investigación; DP – Producción Docente; y DA – Práctica Docente.

Con esta información los Comités del Área crearon los documentos de la referida área analizando los siguientes requisitos: (i) Propuesta del Programa; (ii) Cuerpo Docente; (iii) Cuerpo de Estudiantes, (iv) Tesis y Disertaciones; (v) Producción Intelectual; y (vi) Inserción Social. Los valores atribuidos a cada requisito pueden variar de un área de conocimiento a otra.

En la evaluación de la CAPES el turismo se encuentra en el área de Administración, Ciencias Contables y Turismo. Ésta forma parte del área denominada Ciencias Sociales Aplicadas. Mientras que en Brasil hay diversos programas que poseen líneas de investigación en turismo en otras áreas como Educación, Antropología, Ingeniería, Psicología y programas enmarcados en el área Multidisciplinaria. La diferencia básica entre las áreas específicas y la Multidisciplinaria radica en el cuerpo docente que en esta última deberá tener un perfil multidisciplinario, atendiendo la demanda de estudios que necesiten miradas disciplinarias sobre el objeto. El desplazamiento del turismo a la gran área Multidisciplinaria podría crear un ambiente más fecundo para las investigaciones.

Pero esta solución no es una panacea. La evolución de los debates sobre la creación de un campo propio para los estudios sobre el turismo ha generado una polémica no resuelta. Además, la investigación en turismo en Brasil es una realidad que ningún encuadre formal resolverá. La falta de equilibrio entre los intentos de crear un campo para el turismo, su marco formal y las formas de evaluación es sorprendente. Frente a esto se puede decir que las actuales evaluaciones son al menos superficiales para indicar los mejores caminos para alcanzar el éxito de la investigación en turismo. O sea que hay mucho por hacer en la identificación de los aspectos más importantes que interactúan y actúan en el complejo sistema de creación, aprendizaje y ampliación del conocimiento en turismo en la academia brasileña.

EI CONCEPTO DE FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO

Según Rockart (1978) son muchos los factores que influyen en el desempeño de una organización, mientras que sólo unos pocos responden por la mayoría de las posibilidades de su éxito. Éstos son básicos y vitales para la organización y por lo tanto propone denominarlos Factores Críticos de Éxito (FCE). Representan los aspectos fundamentales para obtener éxito que por su

naturaleza endógena a la organización pueden ser manejables. Son los factores que pueden ser controlados y modificados por las acciones directas de los gestores.

Un gran número de gestores, investigadores y consultores han utilizado esta herramienta en los procesos de desarrollo de planificación estratégica y como punto de partida para la aplicación de métodos de control y gestión (Caralli, 2004).

Aunque los conceptos de los FCE sean antiguos (fueron publicados por Rockart en 1978 a partir de la expansión del trabajo de Daniel de 1961) su uso se ha expandido y son explotados de diversas formas. Rockart (1979) afirma que la mayoría de los gestores utiliza el concepto de FCE implícitamente. No obstante, cuando se explican las prioridades gerenciales y la asignación de recursos los FCE pueden ser mejor definidos.

No existen algoritmos precisos para ayudar a los gerentes a identificar sus FCE. El método desarrollado por Rockart (1978; 1979) es empírico, se basa en la aplicación de entrevistas y prevé técnicas estructuradas a ser usadas por los entrevistadores. Cada gerente elige sus FCE que son posteriormente confrontados para verificar las intersecciones. Lo que es o no un FCE para un gerente en particular es un juicio subjetivo y requiere cierta reflexión.

Si bien Rockart ha defendido la entrevista con los gerentes de la organización como método de identificación de los FCE, afirma que para determinarla puede ser necesaria otra información. Por ejemplo al indagar sobre la estructura de mercado, la percepción de los actores involucrados y las tendencias identificadas pueden ser relevantes.

METODOLOGÍA

Como se señaló, este estudio supone que las evaluaciones existentes son poco profundas para determinar los factores críticos de éxito en la investigación en turismo en Brasil. Esto se debe, entre otros motivos, a que el área se encuadra en las Agencias de Fomento y en los Organismos Evaluadores que son áreas de conocimiento distintas. También se debe a que aún no existe una definición conclusiva del campo de investigación.

Sin menospreciar la importancia de las evaluaciones institucionales externas para mejorar la calidad de los programas, de las escuelas y de los departamentos existe un conocimiento y una experiencia muy rica de las personas que actúan en el área que aún son poco aprovechados. En otras palabras los profesores e investigadores que enseñan, investigan y hacen extensión en turismo saben qué decir sobre lo que es más importante para una producción de calidad.

Una vez identificados y analizados, estos mensajes pueden contribuir a mejorar las evaluaciones institucionales internas y/o externas y disminuir su grado de artificialidad y mimetismo en relación a

otras áreas del conocimiento. Por estos motivos se buscó escuchar a algunas personas con experiencia y reconocimiento académico en el área del turismo con el siguiente objetivo: identificar lo que ellas consideran como fundamental para el éxito de la investigación en turismo y de la enseñanza-aprendizaje en los posgrados.

Además, los métodos y herramientas fueron elegidos según los objetivos específicos establecidos. Así, para el primer objetivo específico (identificar las condiciones generales en que se realizan las actividades de posgrado en turismo en el Estado de Rio de Janeiro) se utilizó la investigación bibliográfica y documental y se seleccionó en el Estado de Rio de Janeiro una serie de programas de posgrado afines al estudio del turismo. Para esta selección se contó con el apoyo de la información disponible en el sitio de la *Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior*. A partir de allí se estableció contacto vía e-mail con los coordinadores de dichos cursos, mientras se realizaba un análisis de contenido de los sitios de esos programas, de sus archivos de tesis y disertaciones y de sus bibliotecas online. Simultáneamente, se utilizó el sitio del Consejo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico, especialmente la plataforma Lattes, para relevar información en los currículums de los autores y orientadores de los trabajos identificados.

Vale mencionar que en el Estado de Rio de Janeiro no hay carreras de maestría o doctorados en turismo y que la producción se realiza en los programas afines. Para el segundo objetivo específico (relevar aspectos y factores intervinientes en esas actividades) se utilizó la investigación bibliográfica y la consulta a especialistas.

Inicialmente se elaboró una lista de FCE a partir de la hipótesis de este trabajo, de la experiencia con el medio académico y de la literatura pertinente. Se identificaron 21 FCE que dispuestos en una planilla pasaron por un pre test con alumnos y profesores de un programa de posgrado. Con este test se observó que algunos factores fueron contemplados en más de un ítem y se llegó a un total de 17. Estos FCE conformaron la entrevista que fue aplicada durante el Seminario de la ANPTUR (Asociación Nacional de Investigación y Posgrado en Turismo) entre el 20 y 21 de septiembre de 2010 en São Paulo.

Fueron abordados seis especialistas y se eligieron para responder la entrevista a los profesionales que estaban relacionados en forma directa por el objetivo de investigación o por trabajar en programas de posgrado. Aunque el primer objetivo específico se restringe geográficamente al Estado de Rio de Janeiro, se optó por consultar especialistas de otras unidades de la Federación. Esto se debió al deseo de escuchar a los investigadores más experimentados en el área de turismo de Brasil.

Después de explicar el objetivo estos especialistas opinaron sobre los FCE a través de juicios individuales. También se solicitó que hicieran sugerencias. Para alcanzar el tercer objetivo específico (jerarquizar los FCE) se utilizó la misma entrevista. La intención fue presentar factores que serían

analizados en orden decreciente de importancia y cada entrevistado indicó en una escala de Likert (Marconi & Lakatos, 1986: 94) los FCS en los siguientes niveles: extremadamente importante, muy importante, importante, poco importante y nada importante. Para cada nivel se establecieron valores de 1 a 5, así como conceptos de extrema, alta, media, poca o ninguna relevancia para la opinión de estos especialistas. Primeramente se preguntó de manera tal de obtener respuestas cualitativas (importante, poco importante, etc.) y en un segundo momento esos valores cualitativos fueron parametrizados (asumieron valores numéricos).

Esta escala Likert con o sin parametrización considerando los juicios hechos por los especialistas generó dos jerarquizaciones de los FCE. La parametrización de los valores facilita el análisis y las conclusiones pues se pueden utilizar medidas como la media y el desvío patrón. No obstante, hay autores (Siegel & Castellan Jr., 2006) que consideran este procedimiento como inapropiado. Por este motivo los resultados mantuvieron las dos formas y se agregó un test para verificar si los dos resultados pueden ser considerados similares o divergentes entre sí.

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS Y DEBATE

Investigación en turismo en Río de Janeiro: algunos datos

Rio de Janeiro fue el segundo estado brasileño en tener un curso superior de turismo, en 1972 en la Universidad Católica de Petrópolis (UCP). La creación del curso se dio a través de una asociación entre la institución y la Universidad Autónoma de Guadalajara. En 1973 se creó el Centro de Investigaciones Turísticas (CEPETUR) responsable de reunir datos, publicaciones e información general que servía de apoyo a los alumnos, la comunidad académica y el trade turístico. En 1982 se cerró el curso y volvió a abrirse en el año 2000.

A principios de la década de 2000 se produjo un crecimiento gradual en la oferta de cursos superiores de turismo, llegando a 26 carreras en diferentes instituciones tanto públicas como privadas en el año 2004 (Catramby, 2004). Inicialmente el bachillerato era ofrecido por instituciones privadas y a partir del año 2000 las instituciones públicas crearon sus cursos. Hoy se cursa en la Universidad Federal Fluminense (UFF), la Universidad Federal del Estado de Rio de Janeiro (UNIRIO) y la Universidad Federal Rural de Rio de Janeiro (UFRRJ). Esta última ofrece la carrera de Hotelería y la Licenciatura en Turismo en la modalidad semi-presencial. En lo que respecta a posgrados, el Estado no posee ningún programa específico y en cuanto a investigación se puede señalar que el tema es abordado en programas consolidados y en las materias de las carreras de grado.

Actualmente en el Estado de Rio de Janeiro existen 344 programas de posgrado estrictamente reconocidos y recomendados por la CAPES (2010) en un total de 34 universidades públicas y privadas. Entre los programas, 127 tienen relación con el turismo; y de éstos, 81 programas están en instituciones públicas y 46 en privadas. De la muestra realizada fueron analizados 178 trabajos de 39

programas diferentes. El estudio más antiguo que se encontró data de 1980 y fue producido en el programa de Administración de la Fundación Getúlio Vargas. Esto demuestra cómo este fenómeno tan discutido en la actualidad es muy reciente.

En el período analizado, de 2000 a 2010, la mayoría de los trabajos (83%) son disertaciones de maestría y las tesis de doctorado suman 16%. El 1% son disertaciones para obtener el título profesional de maestría. El Programa de posgrado que más produce sobre turismo es el PGCA (Programa de posgrado en Ciencia Ambiental) de la Universidad Federal Fluminense con 15 disertaciones de maestría y en segundo lugar se encuentra el PPARq (Programa de posgrado en Arquitectura) de la Universidad Federal de Rio de Janeiro con 13 disertaciones. En tercer lugar aparece el PPgg.igeo (Programa de posgrado en Geografía) de la UFRJ con 12 trabajos, 4 disertaciones y 8 tesis de doctorado.

Se constata que la producción de tesis y disertaciones se da en mayores proporciones dentro de las instituciones públicas de enseñanza. Mientras que los programas de la Pontificia Universidad Católica y de la Fundación Getúlio Vargas también contribuyen significativamente. La producción de trabajos de posgrado crece a partir de 2003. La creación de las carreras de grado de turismo explica parte de este crecimiento, pues comienzan a demandar profesores titulados e incentivan a sus alumnos a la investigación y la educación continua. Pero desde ese momento lo que impera es la diversidad de áreas y de abordajes que toman al turismo como objeto de estudio.

De acuerdo con los criterios de la CAPES el ítem tesis y disertaciones es evaluado según la publicación vinculada y la composición de la banca. No existen criterios que evalúen el proceso y el producto final de forma consistente que permita apuntar programas con producciones fecundas.

Factores críticos del éxito

Como fue explicado anteriormente después de identificar la bibliografía en relación a los FCS, se elaboró una entrevista para ser aplicada a los especialistas. Se realizó el pre test del instrumento y se llegó a una entrevista definitiva.

Fueron abordados seis especialistas que dieron sus opiniones sobre los FCS presentados a través de evaluaciones individuales (Tabla 1). Algunos factores no fueron evaluados por todos los especialistas, por lo tanto el número de entrevistados unas veces fue de 5 y otras veces de 6. Por este motivo se realizó la normalización de la suma de las notas obteniendo el cociente con el total máximo posible de la suma (el valor 30 cuando eran 6 entrevistados y 25 cuando eran 5). Las sumas normalizadas fueron idealizadas (divididas por la suma idealizada de mayor valor). Los valores normatizados pueden ser interpretados como la importancia porcentual del factor en su totalidad. Los valores idealizados pueden ser leídos como la importancia porcentual del factor en base al factor más importante.

Tabla 1: Evaluación de los FCE por notas

FACTORES	Número de entrevistados	Frecuencias de notas					Suma	Suma Normalizada	Suma Idealizada
		5	4	3	2	1			
Utilización de fuentes bibliográficas diversificadas	6	4	2	0	0	0	28	0,93	1,00
Bancas de evaluación con formaciones múltiples.	6	1	4	1	0	0	24	0,80	0,86
Utilización de bibliografía de un área diferente a la del programa.	6	1	3	1	1	0	22	0,73	0,78
Existencia de convenios para investigación con instituciones internacionales.	6	2	2	0	2	0	22	0,73	0,78
Privilegiar el turismo como tema principal de los trabajos.	6	1	2	2	1	0	21	0,70	0,75
Priorizar la utilización de bibliografía internacional.	6	1	1	4	0	0	21	0,70	0,75
Formación de bancas de investigadores de instituciones diversificadas.	6	2	2	0	1	1	21	0,70	0,75
Si el autor y el orientador tienen la misma formación facilita.	6	1	2	2	0	1	20	0,67	0,72
Parte de la investigación ha sido realizada en estudios en el exterior.	6	0	4	0	2	0	20	0,67	0,72
Existencia de propuestas sistemáticas de extensión abarcando al turismo.	5	0	2	2	1	0	16	0,64	0,69
Formación de autor y orientador de áreas distintas obstaculiza.	5	0	1	4	0	0	16	0,64	0,69
Financiamiento de la investigación por organismos gubernamentales y no gubernamentales.	6	0	3	1	1	1	18	0,60	0,65
La formación del autor en la misma área del programa influye positivamente en el contenido del trabajo.	6	0	2	2	1	1	17	0,57	0,61
La formación del orientador diferente a la del autor dificulta la relación entre autor y orientador.	6	0	2	2	1	1	17	0,57	0,61
Realización de trabajos con el mismo objeto por autores de diferentes formaciones.	6	0	1	3	0	2	15	0,50	0,54
El trabajo posee fundamentación teórica basada en autores del programa.	6	0	0	2	3	1	14	0,47	0,51
Si la base teórica del programa coincide con la formación del autor y orientador gana atención el trabajo.	5	0	0	2	2	1	11	0,44	0,47

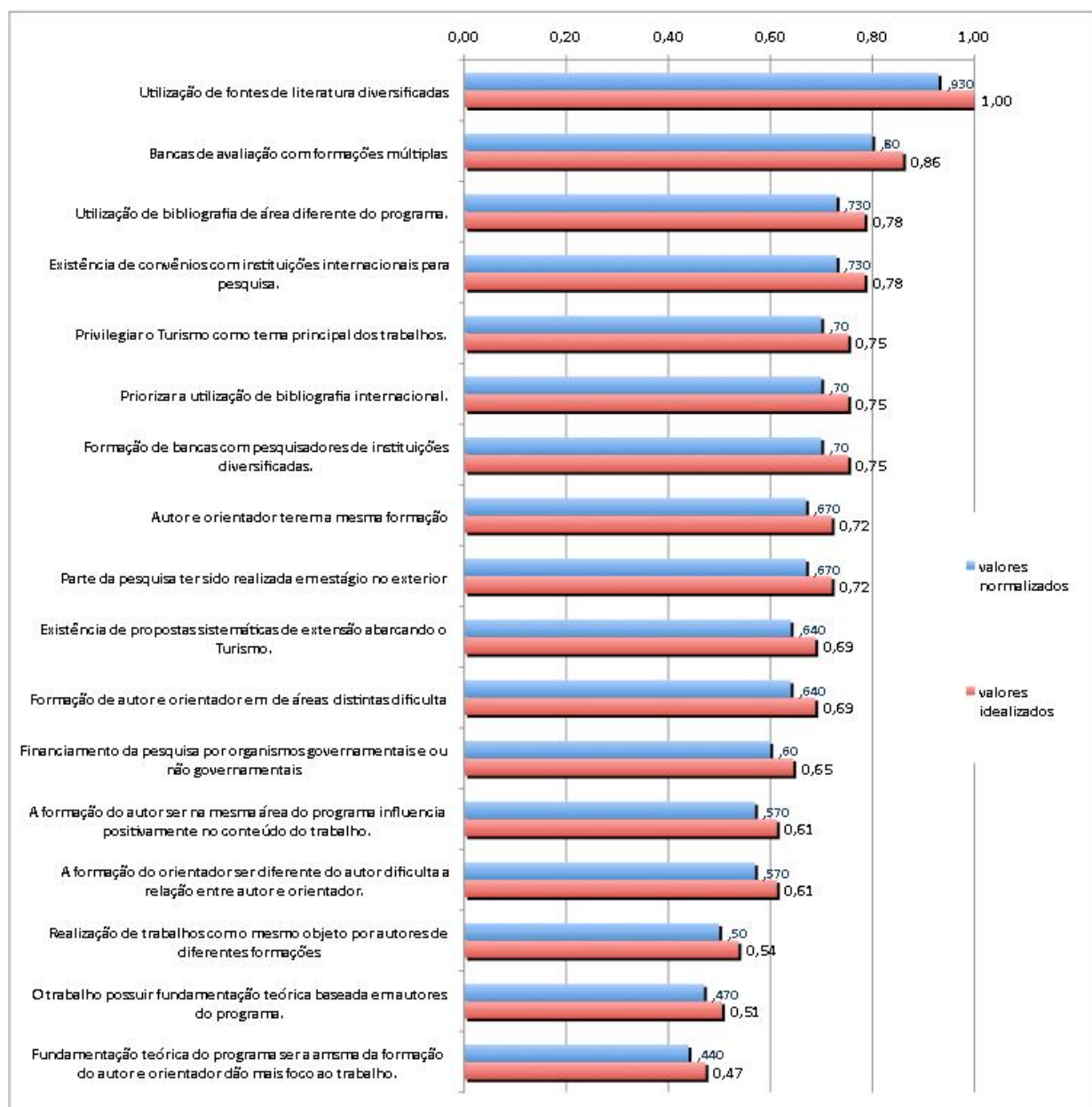
Fuente: Elaboración propia

La representación gráfica (Figura 1) permite visualizar los factores más destacados.

Los FCE que aparecen con mayor puntuación pueden ser considerados conforme la evaluación de los especialistas escuchados como los más importantes para la elaboración de trabajos fecundos. El factor con mayor puntuación fue el uso de fuentes bibliográficas diversificadas (artículos, libros y anales). Este factor indica que el autor buscó en fuentes recientes como artículos publicados en revistas y anales de eventos, que también significa que pasaron por evaluaciones de una comisión que respalda su contenido. Otro factor priorizado es el uso de bibliografía internacional demostrando

la amplitud de las fuentes. Luego está la priorización de bancas de evaluación con formaciones múltiples como forma de agregar conocimiento al trabajo, pues los comentarios y sugerencias pueden enriquecer contribuyendo a la producción de trabajos más fecundos. El otro factor enumerado es la formación de bancas de investigadores de instituciones diversas. El tercer FCE corresponde al uso de bibliografía de áreas diferentes a las del programa, lo que demuestra gran apertura. Asimismo el programa tiene convenios con instituciones internacionales de investigación.

Figura 1: Factores jerarquizados por notas atribuidas



Fuente: Elaboración propia

Otro factor considerado importante es priorizar al turismo como tema principal ya que en el estado de Rio de Janeiro no existe un programa específico en esta área. Darle prioridad a este tema enriquece la producción de conocimiento.

A continuación se realiza un análisis considerando la escala de valores propuesta. La fuente de este análisis continuó las mismas evaluaciones pero la forma de computarlas fue alterada. La jerarquización fue realizada en base al mayor o menor porcentaje de respuestas en la primera escala (“extrema”), después en la segunda (“alta”) y así sucesivamente (Tabla 2).

Tabla 2: Distribución de las evaluaciones de los FCE por escala de importancia

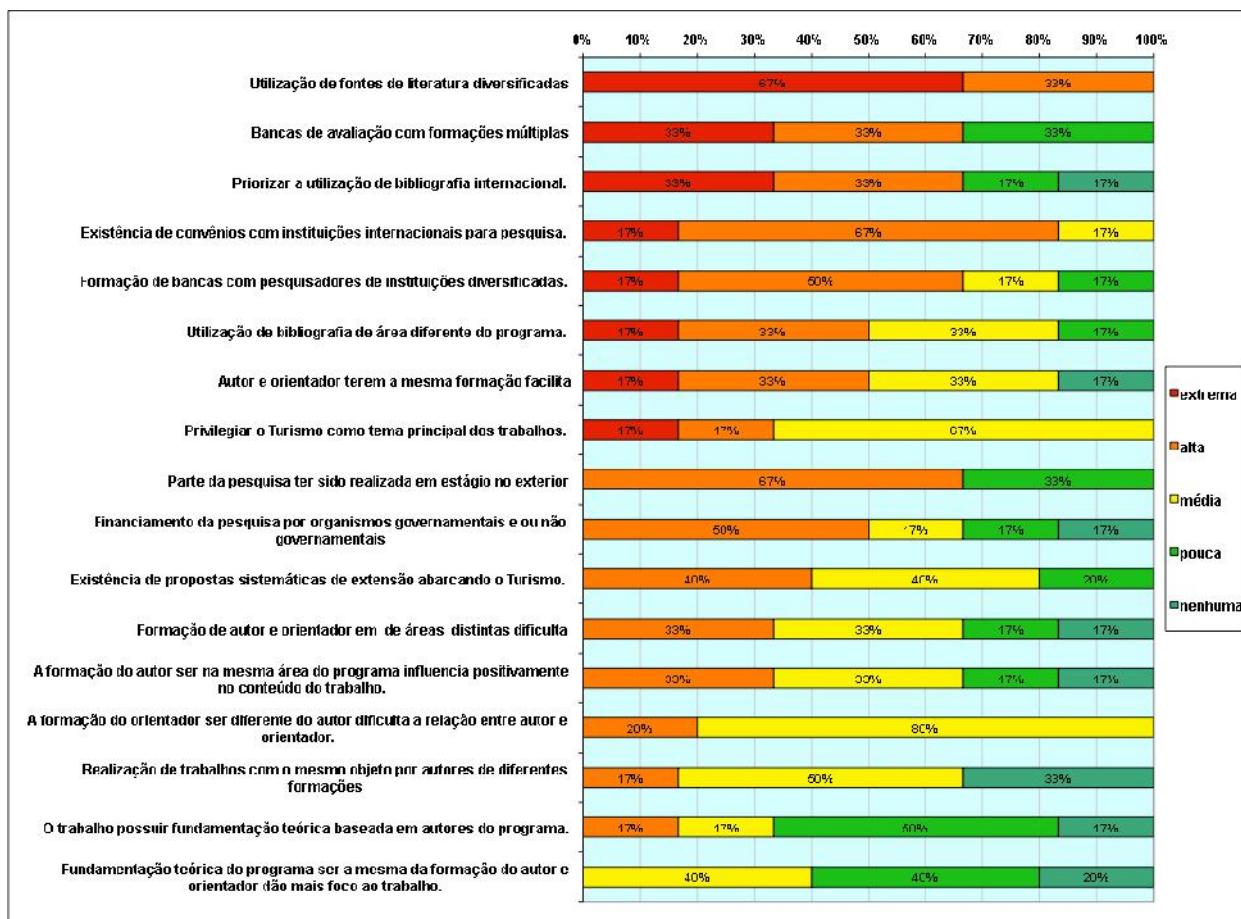
Factores	extrema	alta	media	poca	ninguna
Utilización de fuentes bibliográficas diversificadas.	67%	33%	0%	0%	0%
Bancas de evaluación con formaciones múltiples.	33%	33%	0%	33%	0%
Priorizar la utilización de bibliografía internacional.	33%	33%	0%	17%	17%
Existencia de convenios con instituciones internacionales para investigar.	17%	67%	17%	0%	0%
Formación de bancas de investigadores de instituciones diversificadas.	17%	50%	17%	17%	0%
Utilización de bibliografía de un área diferente a la del programa.	17%	33%	33%	17%	0%
Si el autor y el orientador tienen la misma formación facilita.	17%	33%	33%	0%	17%
Privilegiar el Turismo como tema principal de los trabajos.	17%	17%	67%	0%	0%
Parte de la investigación ha sido realizada en estudios en el exterior.	0%	67%	0%	33%	0%
Financiamiento de la investigación por organismos gubernamentales o no gubernamentales	0%	50%	17%	17%	17%
Existencia de propuestas sistemáticas de extensión abarcando el turismo.	0%	40%	40%	20%	0%
La formación del autor y el orientador en áreas distintas obstaculiza.	0%	33%	33%	17%	17%
La formación del autor en la misma área del programa influye positivamente en el contenido del trabajo.	0%	33%	33%	17%	17%
La formación del orientador distinta a la del autor dificulta la relación entre autor y orientador.	0%	20%	80%	0%	0%
Realización de trabajos con el mismo objeto por autores de diferentes formaciones.	0%	17%	50%	0%	33%
El trabajo posee fundamentación teórica basada en autores del programa.	0%	17%	17%	50%	17%
Si la base teórica del programa es la misma de la formación del autor y el orientador gana atención el trabajo.	0%	0%	40%	40%	20%

Fuente: Elaboración propia

El factor con menor puntuación se refiere a la “realización de trabajos con el mismo objeto por autores de diferentes formaciones” en el mismo programa. Lo opuesto es la utilización de fuentes bibliográficas diversificadas, reforzando lo presentado anteriormente. La representación gráfica de la

Figura 2 muestra en colores cálidos y fríos el orden de importancia de los FCS según esta forma de jerarquización.

Figura 2: Factores jerarquizados por notas atribuidas



Fuente: Elaboración propia

Evaluando la Figura 2 se encuentran dos factores destacados: formación multidisciplinaria del autor y del orientador del programa en áreas distintas y privilegiar el turismo como tema principal de trabajos, reforzando las miradas multidisciplinarias sobre la producción de conocimiento en el área.

Comparación de las jerarquizaciones

Estas dos formas de jerarquizar la importancia de los FCS pueden ser comparadas. La Tabla 3 muestra los rangos de cada FCS para estas dos formas. Como es usual en el análisis de rangos cuando hay empate entre dos factores o más, se utiliza el valor del rango medio de esos factores. Esto es lo que se aplicó al presente trabajo.

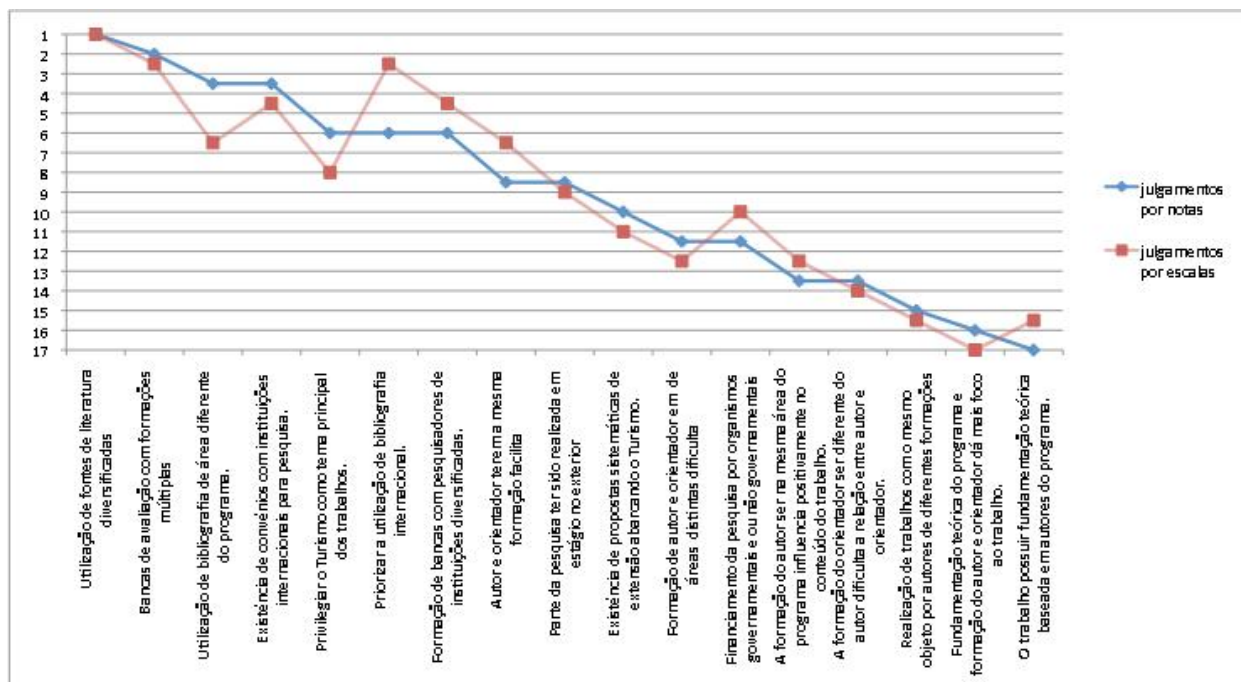
Los rangos de los factores para las dos formas de jerarquización fueron expuestos en la Figura 3.

Tabla 3: Distribución de los rangos por nota y por escala

Factores	Rangos	
	Por notas	Por escalas
Utilización de fuentes bibliográficas diversificadas.	1	1
Bancas de evaluación con formaciones múltiples.	2	2,5
Utilización de bibliografía de un área diferente a la del programa.	3,5	6,5
Existencia de convenios con instituciones internacionales de investigación.	3,5	4,5
Privilegiar el turismo como tema principal de los trabajos.	6	8
Priorizar la utilización de bibliografía internacional.	6	2,5
Formación de bancas con investigadores de instituciones diversificadas.	6	4,5
Autor y orientador con la misma formación facilita.	8,5	6,5
Parte de la investigación ha sido realizada en estudios en el exterior.	8,5	9
Existencia de propuestas sistemáticas de extensión abarcando al Turismo.	10	11
Formación del autor y el orientador en áreas distintas dificulta.	11,5	12,5
Financiamiento de la investigación por organismos gubernamentales y no gubernamentales.	11,5	10
Que el área de la formación del autor coincida con la del programa influye positivamente en el contenido del trabajo.	13,5	12,5
La formación del orientador diferente a la del autor dificulta la relación entre autor y orientador.	13,5	14
Realización de trabajos con el mismo objeto por autores de diferentes formaciones.	15	15,5
Si la base teórica del programa coincide con la formación del autor y orientador gana atención el trabajo.	16	17
El trabajo posee una fundamentación teórica basada en los autores del programa.	17	15,5

Fuente: Elaboración propia

Figura 3: Factores jerarquizados



Fuente: Elaboración propia

Pero ¿las dos jerarquizaciones pueden ser consideradas similares? Esto puede ser testeado calculando el coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman – Rs. Este instrumento sirve para el análisis de los ordenamientos o puestos. Cuando su valor es 1 significa que dos ordenamientos son idénticos. Cuando su valor es – 1 significa que dos ordenamientos son perfectamente inversos, lo que en uno aparece en primer lugar en el otro aparece en último, lo que en el primero aparece en segundo lugar en el otro aparece en penúltimo lugar y así sucesivamente. En las dos jerarquizaciones realizadas el Rs calculado asumió el valor de 0,95. Esto significa que los dos ordenamientos son muy próximos. Al realizar la jerarquización de los FCS utilizando la parametrización de la escala Likert presentada a los especialistas se establece que los resultados pueden ser similares.

Método AHP

Este método es utilizado para ayudar a tomar decisiones complejas cuando se considera más de un criterio como es el caso de este trabajo (enseñanza, investigación y extensión), donde la herramienta principal consiste en la matriz de decisión. La propuesta es llegar a una matriz compuesta por alternativas y criterios como se presenta en la Tabla 4.

Tabla 4: Matriz de decisión

	<i>Critério 1</i>	<i>Critério 2</i>	<i>Critério 3</i>	<i>Critério 4</i>	<i>Critério 5</i>
<i>Alternativa 1</i>	a11	a12	a13	a14	a15
<i>Alternativa 2</i>	a21	a22	a23	a24	a25
<i>Alternativa 3</i>	a31	a32	a33	a34	a35

Fuente: De Carli (2008: 29)

En esta matriz el resultado a_{ij} representa el desempeño de las alternativas i según los criterios j . Se optó por el método AHP que diferencia los resultados de los demás, provee un ordenamiento de los factores y presenta medidas de desempeño de las alternativas considerando todos los criterios.

En este caso, los criterios son indicados por especialistas (investigadores involucrados directamente con la producción de conocimiento en programas de posgrado). Con los juicios de valor emitidos por los especialistas se elaboran las matrices recíprocas de comparación donde se realiza un análisis de coherencia. Los datos evaluados son sintetizados lo que permite el cálculo de prioridad en relación al objeto principal. Su objetivo es la generación de un vector de prioridades calculado por el mayor autovector de cada matriz de comparación.

Con los resultados encontrados se construyeron los indicadores con sus pesos determinados surgiendo la posibilidad de analizar la producción de trabajos académicos en Programas de Posgrado situados en el Estado de Rio de Janeiro, ámbito elegido para aplicar y analizar los indicadores propuestos.

CONSIDERACIONES FINALES

Se observa que las condiciones en las que se da el encuentro entre profesores y orientados es una preocupación importante entre los especialistas. Diversos FCS indican que si los autores y los orientadores tienen la misma formación se facilita el proceso, si el autor se formó en la misma área del programa influye en el contenido del trabajo y también afecta el contenido si autores de distintas formaciones realizan trabajos con el mismo objeto.

En lo que se refiere a la construcción del pensamiento se destacan cuatro factores: utilizar bibliografía diversa; poseer fuentes internacionales; aceptar fuentes externas al área del programa e incluir autores del propio programa. Este último aspecto indica la preocupación por efectivizar el conocimiento producido en el programa.

Otro conjunto de aspectos se refieren al diseño interinstitucional y establecen que el programa debe tener convenios internacionales, fomento de organismos gubernamentales o no gubernamentales y existencia sistemática de extensión donde los conocimientos adquiridos pueden ser aplicados.

La consolidación y profundización de la inter, trans y multidisciplinaridad es perceptible. Se indicó como aspecto fundamental la diversidad en la formación de la banca y en la institución de origen de los evaluadores. Asimismo se desean las contribuciones de otras áreas y de otros programas porque suman miradas que profundizan el conocimiento producido.

Hay que destacar que los FCE no quedaron restringidos a la dimensión de la investigación, sino que articulan las dimensiones de la enseñanza y la extensión. En el futuro se pretende profundizar el análisis sobre los factores y aspectos que contribuyen al éxito de la investigación en turismo. El uso del método de multicriterios (AHP) permitirá mostrar cuáles son los FCS más importantes para cada criterio (enseñanza, investigación y extensión) y crear indicadores que permitan identificar los ambientes que proporcionan el proceso y los productos finales más fecundos en la producción de conocimiento en turismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bertuzzo, G. (2004) "Produção científica: um estudo cienciométrico do periódico Turismo em Análise". Dissertação de Mestrado, PUCCAMP, Campinas

Brito, B. (2005) "A prática docente nos cursos superiores de turismo sob o véis da interdisciplinaridade: um estudo em João Pessoa". *Global Tourism* 1(2) Disponible em www.periodicodeturismo.com.br Acceso en novembro de 2011

CAPES (2010) "Coordenação de aperfeiçoamento de pessoal de nível superior". Disponible em <http://www.capes.gov.br/> acessado em outubro/2010

Caralli, R. (2004) "The critical success factor method: establishing a foundation for enterprise security management". CMU/SEI-2004-TR-010. Software Engineering Institute, Carnegie Mellon

- Catramby, T.** (2004) "Capacitação docente como fator de qualidade para o setor de educação em turismo e hospitalidade". VIII Encontro nacional de Turismo com Base Local, UFP, Curitiba, CD-ROM
- Cooper, C. & Ruhanen, L.** (2004) "Applying a knowledge management framework to tourism research". *Tourism Recreation Research* 29(1): 83-87
- De Carli, P.** (2008) "Identificação, priorização e análise dos fatores críticos de sucesso na implantação da fábrica digital em uma empresa". Dissertação de Mestrado, UNESP, Guaratingueta
- Goeldner, C.; Ritchie, J. & McIntosh, R.** (2002) "Turismo: princípios, práticas e filosofias". Bookman, Porto Alegre
- Gomes, C.** (2004) "Pesquisa científica em lazer no Brasil: bases documentais e teóricas". Dissertação de Mestrado, ECA/USP, São Paulo
- Jafari, J. & Ritchie, J.** (1981) "Toward a framework for tourism education: problems and prospects". *Annals of Tourism Research* 8(1): 13-34
- Jafari, J. & Aaser, D.** (1998) "Tourism as the subject of doctoral dissertations". *Annals of Tourism Research* 15(3): 407-429
- Jafari, J.** (1994) "La científicación del turismo". *Estudios y Perspectivas en Turismo*. Buenos Aires 3(1): 7-36
- Leiper, N.** (1981) "Towards a cohesive curriculum in tourism The case for a instinct discipline". *Annals of Tourism Research* 8(1): 69-84
- Marconi, M. & Lakatos, E.** (1986) "Técnicas de pesquisa". Atlas, São Paulo
- Moesch, M.** (2002) "A produção do saber turístico". Contexto, São Paulo
- Ouriques, H.** (2005) "A produção do turismo – Fetichismo e dependência". Alínea, Campinas
- Panosso Netto, A.** (2005) "Filosofia do turismo: teoria e epistemologia". Aleph, São Paulo
- Panosso Netto, A.** (2004) "Fenomenologia do turismo: uma proposta de construção epistemológica". Tese de Doutorado da Escola de Comunicação e Artes, ECA/USP, São Paulo
- Rejowski, M.** (1996) "Turismo e pesquisa científica: pensamento internacional X situação brasileira". Papyrus, Campinas
- Rockart, J.** (1978) "A new approach to defining the chief executive's information needs". Working Paper no. 37. Center for Information Systems Research, Sloan School of Management. Massachusetts Institute of Technology
- Rockart, J.** (1979) "Chief executives define their own data needs". *Harvard Business Review* 57: 81-83
- Siegel, S. & Castellan Jr, N. J.** (2006) "Estatística não-paramétrica para ciências do comportamento". Artmed, Porto Alegre
- Tribe, J.** (1997) "The indiscipline of tourism". *Annals of Tourism Research* 24(3): 638-657

Recibido el 04 de mayo de 2012

Correcciones recibidas 02 de julio de 2012

Aceptado el 10 de julio de 2012

Arbitrado anónimamente

Traducido del portugués