

Los relatos de vida en el análisis organizacional: el modelo de negocios de Jalcomulco, Veracruz

Fecha de recepción: 29-05-2015

Fecha de aceptación: 22-06-2015

Dr. Alejandro J. Saldaña Rosas¹

Lic. Angélica Saldaña Santiago²

RESUMEN

El modelo de negocios de Jalcomulco, Veracruz, se basa en la activa participación de la comunidad en las actividades turísticas, sobre todo de los guías de río, por lo que analizar el proceso de construcción de su identidad es de gran importancia para entender el funcionamiento del agrupamiento empresarial de turismo de naturaleza. El objetivo de este trabajo es presentar parte de los resultados de investigación sobre la construcción imaginaria del trabajo en Jalcomulco. La investigación se realizó con un eclecticismo metodológico orientado por una perspectiva constructivista del conocimiento. El análisis se centra en las diferentes concepciones que hay en torno al trabajo campesino y al trabajo de guía de río, la información que se presenta fue obtenida a través de relatos de vida y entrevistas en profundidad. Uno de los principales resultados es que el cambio de *habitus* en la comunidad inicia con una transformación en el imaginario en torno al trabajo y al cuerpo.

Palabras clave: Relatos de vida, análisis organizacional, construcción imaginaria del trabajo, trabajo campesino, turismo de naturaleza.

¹ Sociólogo. Maestro y Doctor en Estudios Organizacionales. FCA Universidad Veracruzana. Estudios críticos en gestión, creación en organizaciones. Correo electrónico: alsaldana@uv.mx

² Socióloga. Facultad de Sociología, Universidad Veracruzana. El artículo es parte de su tesis de licenciatura titulada Del Lanchero al Guía de Río. Turismo de Aventura en Jalcomulco, Veracruz.

ABSTRACT

The business model of Jalcomulco, Veracruz, is based on community participation in tourism activities, especially the river guides. Then, analyze the process of identity building of river guides it is very important to understand the operation of the business nature tourism cluster. The aim of this paper is to present research results on the imaginary construction work in Jalcomulco. The research was conducted with methodological eclecticism guided by a constructivist approach to knowledge. The analysis focuses on different conceptions there in the peasant and river guide work, the information presented was collected through life stories and interviews. An important result is that the change of habitus in the community begins with a transformation in the imaginary around the work and body.

Keywords: Life stories, organizational analysis, work imaginary construction, peasant labor, nature tourism.

Introducción

En este trabajo presentamos resultados parciales de la investigación titulada *El clúster ecoturístico de Jalcomulco. La responsabilidad social de los emprendedores y las redes sociales en la generación de empleo en un contexto rural*. La investigación inició en el año 2011 y concluyó en 2014, actualmente se elabora un libro para integrar los principales resultados del trabajo. Durante estos años hemos publicado avances y resultados de investigación en diferentes foros, revistas y libros por lo que en este documento nos limitamos a referir estos trabajos (Saldaña, León y Cardoso, 2012; Saldaña, 2014) sin profundizar en la caracterización del agrupamiento empresarial de Jalcomulco (tarea ya realizada y publicada)³.

El modelo de negocio de Jalcomulco a grandes rasgos se caracteriza por los siguientes elementos: i) organización en red de las empresas que ofrecen servicios turísticos: *rafting*, hoteles, restaurantes, etc.; ii) amplia oferta de servicios turísticos articulados en torno al *rafting*: senderismo, rapel, kayakismo, cabalgatas, turismo de salud, entre otros; iii) posibilidades de hacer *rafting* durante todo el año, dependiendo de los meses el descenso puede realizarse en diferentes segmentos del río; iv) existencia de una red de guías de río integrada por aproximadamente 150 jóvenes de la localidad, capacitados, entrenados y con experiencia; v) participación directa o indirecta de la comunidad en el turismo, de tal forma que el centro del negocio es el pueblo en su totalidad.

Los rasgos del modelo de negocios de Jalcomulco obligan a utilizar conceptos y herramientas del análisis organizacional, para estudiar por ejemplo las redes de relaciones entre empresas y comunidad, o los procesos de colaboración entre empresas que también compiten entre sí. De esta forma, el análisis organizacional se revela como una de las claves de lectura para comprender el modelo de turismo de naturaleza de Jalcomulco.

El objetivo de este trabajo es presentar algunas reflexiones de orden metodológico, específicamente sobre los relatos de vida, y exponer la indagación sobre las significaciones imaginarias construidas en Jalcomulco en torno a la noción de trabajo. ¿Qué significa trabajar para los jalcomulquenses? ¿qué conceptos están relacionados a la noción de trabajo? ¿qué significa trabajar como campesino? ¿qué significa trabajar como guía de río? Como constatamos a través de los relatos de vida, la trayectoria laboral de algunos jalcomulquenses ha ido desde la parcela (campesino), luego al río (guía) y finalmente a la oficina (empresario)... transformación radical ocurrida en un lapso de aproximadamente treinta años. Sin la inclusión del imaginario como categoría central en la investigación, trazar estas trayectorias sociolaborales quizás hubiese sido imposible.

³ Baste mencionar que la actividad turística se basa en el *rafting* o descenso del río La Antigua, básicamente en la sección Pescados del río. También se organizan caminatas, rapel, tirolesa, cañonismo, etc. pero estas actividades están articuladas en torno al *rafting*.

Asumir una perspectiva metodológica plural y hasta ecléctica evidentemente implica riesgos, pero la decisión se facilita cuando el investigador se enfrenta a un objeto social multideterminado, inasible, complejo, y sobre todo, con registros en diferentes planos de la realidad social. El agrupamiento empresarial de turismo de naturaleza de Jalcomulco reúne estos rasgos (como por cierto cualquier otro objeto social), por lo que es imprescindible desplegar variados recursos metodológicos (técnicas propiamente dicho) a fin de reconstruir los diferentes registros que cruzan a las organizaciones, a los sujetos y a la comunidad en su conjunto.

Centrar el análisis en las narrativas de los sujetos, específicamente en los guías de río de la comunidad, ha permitido recrear con mayor profundidad, y acaso con mayor agudeza, la realidad organizacional de las empresas de turismo de naturaleza de Jalcomulco. Si el centro de la actividad turística es el rafting o descenso de río, los guías son actores fundamentales no sólo en el agrupamiento empresarial sino en la vida económica, social y simbólica del pueblo. En otras palabras: analizar las narrativas biográficas de los guías de río es una vía muy importante para aproximarnos a la comprensión tanto de la realidad organizacional como de la vida comunitaria de Jalcomulco.

Al inicio de esta investigación el análisis fue puesto en los procesos de gestión de las empresas de turismo de naturaleza. Por esta ruta y al momento de caracterizar a los empleados y empleadas de las empresas, quedó de manifiesto la importancia de los lazos comunitarios en el modelo de negocio de turismo de naturaleza de Jalcomulco, por lo que era evidente que la comprensión de los procesos de gestión pasaba necesariamente por el análisis de los actores en su contexto, en su historicidad y sociabilidad concretas. En esta tesitura, coincidimos plenamente con Alonso (2007:326) quien señala que “la historicidad y la socialidad de los actores, entendidas como las formas en las que dichos actores se construyen en el tiempo y a partir de su tiempo así como, a la vez e indisolublemente, se conforman y comportan como sujetos relacionales intersubjetivos—, no sólo no pueden ser presupuestas o suspendidas en un análisis organizacional realista sino que, incluso, son el centro mismo de cualquier estudio sobre la organización que pueda tener el calificativo de social”.

Este trabajo está organizado de la siguiente forma. Después de la introducción, en el segundo apartado se exponen en breve los dispositivos metodológicos de la investigación, enfatizando en los relatos de vida y las entrevistas en profundidad; en el tercer apartado se expone uno de los hallazgos más importantes obtenidos a través de los relatos de vida y las entrevistas en profundidad: la significación imaginaria del trabajo y los conceptos relacionados al mismo; finalmente en el cuarto apartado se presentan las conclusiones del trabajo.

1. Cruce de miradas: dispositivos metodológicos poliédricos

El análisis organizacional está llamado a la pluralidad de encuadres metodológicos, toda vez que las organizaciones son objetos sociales complejos, elusivos a las

perspectivas deterministas y unilaterales, refractarios a las prescripciones. El análisis organizacional exige que el dato se construya desde múltiples miradas a efecto de que la pluralidad de registros permita revelar datos imposibles de re-conocer a través de una sola perspectiva.

Desplegar metodologías poliédricas fue la premisa de la que partimos en la investigación sobre el agrupamiento empresarial de Jalcomulco. Para decirlo con toda justeza: fue la complejidad del fenómeno estudiado la que nos impuso esta mirada poliédrica para la construcción de los datos. De esta forma utilizamos encuestas, análisis de redes sociales, soportes visuales como la fotografía y el video, grupos de discusión, observación etnográfica y sobre todo entrevistas a profundidad y relatos de vida. Es importante mencionar que todas estas técnicas respondieron a una perspectiva metodológica eminentemente constructivista en la que “el hecho se conquista contra la ilusión del saber inmediato” (Bourdieu, Chamboredon y Passeron, 1990:27), esto es, una aproximación activa en la que la “realidad” no es un hecho *per se* y objetivo, sino una “construcción social” (Berger y Luckman, 1991) en la que el investigador incide a través de su experiencia y sus recursos de indagación y estudio.

Los recursos metodológicos puestos en acción permitieron reconstruir desde diversas perspectivas la complejidad del agrupamiento empresarial de Jalcomulco. A continuación referimos en breve los recursos metodológicos desplegados y sus principales aportaciones, en el entendido de que la información completa ha sido publicada en otros trabajos. En este documento centraremos el análisis en los relatos de vida y las entrevistas a profundidad.

- **Cédula empresarial (encuesta).** Con este instrumento logramos acopiar información “dura” de las empresas de turismo de naturaleza de Jalcomulco: conformación legal y fiscal, estructura organizacional, estrategias de comercialización, gestión de personal (selección, capacitación, salarios, etc.), tecnología, entre otros aspectos⁴. La encuesta aportó datos significativos pero al mismo tiempo mostró enormes limitaciones, sobre todo porque los procesos de gestión de las empresas de turismo de Jalcomulco no están completamente documentados y sistematizados.
- **Encuestas casa por casa.** Una muestra de 241 viviendas generó información sociodemográfica de los habitantes y del impacto del turismo en las familias de Jalcomulco, sobre todo en términos de sus valoraciones en torno a los beneficios y los perjuicios de la actividad turística. Esta encuesta reveló que un porcentaje importante de los habitantes de la comunidad (cerca del 50%) tiene interés en trabajar en el turismo, sobre todo por los beneficios econó-

⁴ Esta información está referida ampliamente en la tesis de Maestría en Ciencias Administrativas de Karime León Sánchez (2012).

micos esperados (26%) y el prestigio social que se obtiene de esta actividad (7%). Sin embargo, la falta de experiencia (24%) y de capacidades (24%) relacionadas a la actividad turística son los principales obstáculos para que la gente se emplee en las empresas de la localidad.

- **Grupos focales.** Realizados con estudiantes del bachillerato de la localidad (chicos entre 15 y 17 años de edad). Se realizaron tres grupos focales orientados a identificar las expectativas de los jóvenes hacia la actividad turística. Un dato relevante que surgió es que algunos de los jóvenes se preparan como guías de río pero no tanto para trabajar en el turismo, sino con la expectativa de integrar el representativo nacional para competencias internacionales. El dato es relevante porque muestra que los relatos de las experiencias en el extranjero de los guías “viejos” han calado en el imaginario del pueblo, al punto de integrarse a los relatos míticos de Jalcomulco.
- **Observación etnográfica**⁵. En el equipo de investigación participó un estudiante de antropología, David Ayala, cuya mirada fue de enorme importancia para dar cuenta de los procesos culturales de la comunidad y sobre todo, para ubicarnos en la discusión sobre el espacio y el lugar desde la antropología.
- **Análisis de redes sociales.** Durante la investigación nos percatamos de la existencia de la red de guías de río en la comunidad. Esta red, integrada por aproximadamente 150 jóvenes, es la estructura social que da vida a la actividad empresarial, al punto de que es posible acunar la hipótesis de que la red es el soporte social, laboral, económico, simbólico, del turismo de naturaleza de Jalcomulco. Hacer visible la red no fue sencillo. Nuestra opción fue centrarnos en dos aspectos: la red de aprendizaje (quién enseña el oficio a quién) y la red de empleo (quién se emplea con qué empresas). El procesamiento de los datos lo hicimos con UCINET 6.0 y los gráficos con NetDraw⁶.
- **Fotografía y video.** Durante la investigación utilizamos la fotografía (y en menor medida el video) en tres momentos: i) en la etapa previa o de construcción del problema de investigación; ii) durante el desarrollo de la investigación, específicamente para documentar los espacios con que cuentan los campamentos (empresas) y el desarrollo de las actividades en el río (*rafting*); iii) en el momento del análisis de la información copiada, fundamentalmente con el objetivo de estimular la reflexión a partir de la toma de fotografías y su poste-

⁵ Fundamentalmente realizada del 25 al 31 de marzo de 2013 por David Ayala Benítez como parte de su tesis de Licenciatura en Antropología Social.

⁶ La información está referida ampliamente en la tesis de Licenciatura en Sociología de Carlos Joaquín Cardoso Martínez (2013).

rior observación. La reflexión sobre las imágenes fue sumamente interesante por cuanto nos permitió jugar con diferentes hipótesis, re-construir algunos supuestos conceptuales, re-crear ciertas conclusiones. La fotografía se convirtió en un espacio de relajación reflexiva, en una suerte de interfaz lúdica que generó nuevos y renovados alientos en la investigación.

- **Relatos de vida y entrevistas en profundidad.** Los relatos de vida fueron contruidos con la mirada socioclínica o sociología clínica como enfoque metodológico. La sociología clínica, desarrollada fundamentalmente por Vincent de Gaulejac, no propone una teoría explicativa sino una forma, una metodología, de aproximarse a la realidad vivida por una persona, a sus determinantes micro y macro sociales de los cuales es actor, causa y consecuencia. La aproximación se hace principalmente mediante el análisis de las narraciones en torno a una temática social definida por el investigador en diálogo con los sujetos, en el caso de esta investigación a la trayectoria laboral de los guías de río. En las narraciones se buscan las interrelaciones existentes entre los registros psíquicos, familiares y sociales de cada sujeto, vale decir, entre el deseo y la historia. La premisa metodológica de la sociología clínica consiste en dar la palabra a los actores, estar a la escucha atenta de sus deseos, sus miedos, sus fantasías, sus fantasmas, su historia, sus relatos. En el hecho de “ponerse a la escucha del sujeto” (de Gaulejac, 2000:108) y de colaborar con él a “encontrar su propio camino” (Enriquez, 1998: 14) radica el carácter clínico de esta aproximación, que por otra parte, concibe que el relato de la experiencia vivida, por sí mismo, no aporta ningún conocimiento, ni para el sujeto ni para el investigador; es necesario por ende, integrar la experiencia de vida en un universo conceptual que le dé sentido. Se trata, como dice de Gaulejac (2000) de evitar “la trampa de la vivencia sin concepto, y la trampa del concepto sin vida”, de donde la necesidad de que los relatos de vida y los conceptos teóricos se pongan en diálogo sin que los unos se reduzcan en los otros, es decir, sin que el relato sea forzado a fin de encontrar acomodo en un orden discursivo teórico y al mismo tiempo evitando la dilución del concepto en la estructura narrativa del relato. Así, este diálogo permite eludir tanto la ilusión empirista que concibe que el conocimiento deviene *ipso facto* de la experiencia misma, como la ilusión positivista.

Si bien la sociología clínica se construye en la articulación entre lo psíquico y lo social, vale decir entre el deseo y la historia, su estatuto epistemológico se inscribe en la perspectiva de establecer las transmutaciones que ocurren entre ambas dimensiones de realidad, esto es y sólo por poner un ejemplo, cómo los procesos de cambio de clase y/o de promoción y descenso social son determinantes en la configuración de las representaciones psíquicas que estructuran buena parte de los

procesos de identificación del sujeto. Esta es, dicha sucintamente, la hipótesis que sostiene el texto que posiblemente es el emblemático de la Sociología clínica: *La Neurosis de Clase*, de Vincent de Gaulejac (2013).

En cuanto a la pertinencia metodológica de los relatos de vida en la investigación social, Daniel Bertaux (1997) establece que éstos pueden cumplir tres funciones en la investigación: una función exploratoria, una analítica y otra más expresiva. La exploratoria y la analítica corresponden al proceso de investigación en estricto sentido, en tanto que la expresiva se inscribe en la lógica de comunicar la riqueza de la información recabada en los relatos y que, hay que decirlo, puede seducir fácilmente habida cuenta que un jirón de vida suele ser por mucho, más interesante que la teoría más acabada. Éste último caso implica el riesgo de caer en la trampa de la vida sin concepto, de donde la necesidad de ser muy cautos con la exposición íntegra y sin ningún tipo de análisis e interpretación de los relatos de vida. El problema estriba, entonces, en procurar la fidelidad del relato sin menoscabo alguno de la tarea analítica lo que equivale a “dar la palabra a los actores” al tiempo que se escucha la palabra propia del investigador, es decir, los relatos de vida exigen del investigador implicación, que no dilución. En este sentido el investigador es un actor más pero situado a una distancia tal que le permite la reflexión de la experiencia de los otros actores e incluso la reflexión de su propia experiencia. Esta distancia se establece, entre otras formas, por la vigilancia epistemológica, por la capacidad de reflexión que aporta la teoría y por los soportes metodológicos utilizados para que los individuos narren su historia, soportes que le permiten objetivar su experiencia vivida, al tiempo que al investigador le ofrecen un material valiosísimo y “objetivo”, imprescindible en la tarea de análisis e interpretación.

Además de los relatos de vida realizamos cerca de cincuenta entrevistas a profundidad con diferentes actores de la comunidad: empresarios, directivos, ejidatarios, autoridades municipales, guías de río, etc. La importancia metodológica de las entrevistas en profundidad estriba en que permiten profundizar en un tema específico a partir de la experiencia personal de los actores; escuchar sus opiniones, experiencias y emociones permite re-construir el hilo narrativo de diversos actores sobre una (o varias) problemáticas concretas. De esta forma, la investigación se nutre de las voces de los actores implicados en la realidad analizada. A efecto de procesar las narrativas de los sujetos recurrimos al software de análisis de datos cualitativos NVIVO10. Es importante mencionar que la utilización del NVIVO10 fue como un soporte, un auxiliar, para el procesamiento e interpretación de las narrativas, siempre en función del universo conceptual que rigió la investigación. La ventaja de este software es que permite incorporar información de la web, fotografías y videos, mapas, hojas de cálculo, etc.

En los siguientes apartados exponemos algunos de los resultados de la investigación en su fase cualitativa, particularmente de los relatos de vida.

2. Relatos de vida y construcción imaginaria del trabajo

Antes de escuchar la voz de los guías de río es necesario establecer algunas ideas en torno al concepto de imaginario. En primer lugar es necesario reconocer que en el campo de la administración y de los estudios organizacionales este concepto está prácticamente ausente, si bien hay aportaciones muy importantes por ejemplo en los trabajos de Enriquez (1997), de Aubert y de Gaulejac (1993), entre otros autores francófonos; en la tradición anglófona el concepto está mucho más borrado. En México, hasta donde hemos podido apreciar, muy pocos investigadores organizacionales trabajan a partir del concepto de imaginario. En segundo lugar debemos establecer que para la comprensión de las instituciones sociales (el trabajo, la familia, la empresa, el mercado, etc.) es imprescindible reconocer la red simbólica en la que se insertan y por esta vía, su dimensión eminentemente imaginaria. Dice Castoriadis (1983: 201): “Nos encontramos primero, está claro, con lo simbólico en el lenguaje. Pero lo encontramos igualmente, en otro grado y de otra manera, en las instituciones. Las instituciones no se reducen a lo simbólico, pero no pueden existir más que en lo simbólico”. En esta tesitura, en tercer lugar, concebimos al trabajo como una construcción imaginaria, por lo que atisbar en el lenguaje que utilizan los guías de río se revela como una vía de aproximación a la dimensión imaginaria puesta en juego en las organizaciones de turismo de naturaleza de Jalcomulco. En cuarto lugar, es necesario identificar las transformaciones (en el imaginario social) que ha tenido la noción de trabajo a fin de comprender cómo se ha institucionalizado el turismo de naturaleza en Jalcomulco, vale decir, cómo las mutaciones en el imaginario se “materializan” en las actividades y las empresas de turismo.

¿Qué significa ser campesino en Jalcomulco?, ¿qué significa ser guía de río en Jalcomulco? En los relatos de vida presentados escuchamos a los guías de la primera generación⁷ referirse al trabajo de dos modos distintos según el oficio que han desempeñado, señalando el tipo de esfuerzo, las implicaciones emocionales, las retribuciones económicas y materiales, el lugar social en el que se identifican y en el que son posicionados por los otros. Se puede leer cómo el trabajo encarna en un modo de ser de las personas, un modo de ser campesino y un modo de ser guía de río que determina la movilidad social. Tenemos entonces que la significación imaginaria social del trabajo se manifiesta a través de los *habitus* (Bourdieu, 1998:169) que determinan lo propio de un oficio, ya sea el de campesino o el de guía de río; dichos *habitus* forman parte ya de la red de interpretaciones del mundo de vida propio de los habitantes del

⁷ Son guías que actualmente tienen alrededor de cuarenta años. Fueron entrenados en el oficio por deportistas extranjeros (canadienses, norteamericanos) y con el tiempo ellos a su vez fueron –son- formadores de nuevas generaciones de guías. Hemos identificado claramente tres generaciones de guías: los que ahora tienen alrededor de cuarenta años, los que están alrededor de los treinta años y los jóvenes que están entrenando y capacitándose para trabajar en el oficio, cuando cumplan los dieciocho años.

pueblo y son señalados en las narraciones con frases como: “el trabajo del campo es”, “trabajar como guía es”, “los guías de río son”, “ser campesino es”, etc.

En la historia de “RI” (guía de la primera generación, actualmente con 40 años de edad) identificamos con toda nitidez la movilidad social descrita anteriormente: desde el trabajo “duro” en el surco, al oficio de guía de río y después a la puesta en marcha de su propia empresa de turismo de naturaleza (en colaboración con su esposa). Aquí su narración:

RI: Mi papá se enamora con mi mamá y los dos gente de tierras, trabajaban en el campo, todo al campo, no había otra cosa más que trabajar en el campo, entonces por eso cuando ellos vieron: ah! tú tienes tierra yo tengo tierra, vamos a criar muchos hijos para que nos ayuden en el campo...

Y lo cumplieron: familia de siete hijos, tres mujeres y cuatro varones. Los padres de “RI” tenían mangales, cafetales, sembraban caña, cacahaute, maíz y frijol. Su vida estaba atada al campo, al trabajo en el campo. El trabajo no sólo se hereda como un conocimiento transmitido en forma de oficio, sino como una configuración en la forma de vivir el mundo: “RI” ve en el trabajo el único medio ser reconocido, en primer lugar por su familia y después por su comunidad. Y para “RI” trabajar era “darle duro” en el campo.

RI: A mí me tocó, desde que teníamos 5 ó 6 años que ya nos subían al caballo, amarrados así en la silla para que no te cayeras y ahí vas al campo, y aunque no más fueras a ver, te daban tu machetito (...) ya te empezabas a educar para ser un campesino... nos dejaban en las partes planas y ya sea con un asadoncito pues a arrancar la hierba (...) y ahí poco a poco toma agua y descansa y mi papá si a darle duro y mis hermanos mayores, ellos también ya estaban bien curtidos... y como éramos muchos, éramos 4 hombres y te digo mi papá así lo hizo, como mano de obra, mano de obra barata.

Es importante señalar que la consigna “darle duro” no respondía solamente a condiciones de relativa escasez sino también a demandas derivadas de programas sociales⁸, tal como “RI” lo señaló:

RI: ... hubo un proyecto de apoyo para sembrar caña, entonces había el ingenio muy fuerte aquí en Miahuiztlán, y le dieron el proyecto y los ayudaron (...) Mi papá

⁸ La última parte de la infancia de “RI” se cruza con el proyecto político social impuesto por el presidente Luis Echeverría (1970-1976) y desarrollado durante los siguientes sexenios, lo que autores como Gabriela Barajas (2002) han llamado la administración de la pobreza, pues no se enfocaba a atacar las causas de esta, sino que funcionaba como placebo destinando recursos económicos para la asistencia de los sectores marginados. Ya en esa época el gobierno aceptaba que el modelo de desarrollo estabilizador (1952-1970) a pesar de haber impulsado la economía había empeorado la distribución de la riqueza, empobreciendo aún más a los sectores campesinos, especialmente a los de tierras de temporal. “RI” habla del ingenio de Miahuiztlán y los apoyos que dieron a los pequeños productores para la siembra de caña, esto muy probablemente fue parte de los subsidios y la intervención estatal entre los ingenios cañeros y los productores con programas como PIDER (Programa de Inversiones Públicas para el Desarrollo Rural), FIOSCER (Fideicomiso para Obras Sociales a Cañeros de Escasos Recursos) y años después el PRONASOL (Programa Nacional de Solidaridad), que no acabaron con la pobreza, pero sirvieron para proselitismo político.

tenía ahí un pedazo de tierras, entonces fue como una sociedad, y por eso mi papá es cañero. Ahorita ya se lo heredó a mi hermano X y a mi hermana Z (...). Yo tenía 12 años, nos tocó cuando empezamos a sembrar caña eso si fue muy fuerte porque era tirar todo un monte de 5 hectáreas y pues a darle (...), para voltear la tierra y luego sembrar, y sembrar caña es un trabajo muy pesado, porque tienes que estar ahí todo el tiempo, aparte son extensiones muy grandes, entonces tienes que echarle las 2, 3 hectáreas que tengas y a limpiarlas con azadón, con machete y luego ir a cosecharlas, cortarla y quedar bien negrito... y cargarlas... nada más...

“Darle duro” es la expresión que mejor refleja la herencia paterna del trabajo en el campo. En el caso de “RI” ha seguido con la misma disciplina del trabajo campesino de “darle duro” en el oficio de guía de río y ahora, en su nueva faceta de guía y emprendedor. En efecto, “RI” prácticamente no descansa. Si no está guiando turistas, está reparando equipo, construyendo una bodega en su local, cocinando, chapeando o respondiendo correos electrónicos. Comenta “RI”: *“Afortunadamente ahora que ya soy dueño, aquí hago de todo, yo soy electricista, soy media cuchara, soy cocinero, soy barrendero, hago de todo, soy chofer, soy chef, entonces... estoy muy preparado”*. Sin esta disciplina de trabajo, sin el “darle duro”, difícilmente se explica el auge del agrupamiento empresarial de Jalcomulco.

Vincent de Gaulejac (2013:36) señala que “el individuo es, en sus comienzos, un heredero. El empleo que ocupa, los estudios que “elige”, el cónyuge con quien se casa, el lugar que habita, el modo de vida que lo caracteriza, las ideologías que defiende, etc. son el producto de su experiencia biográfica que se inscribe dentro de la “sucesión”” (entrecomillados en el original). Estas herencias biográficas están en la base de la reproducción social, pero no son ineludibles. La capacidad de historicidad, es decir, de modificar el rumbo al que un sujeto ha sido destinado para escribir su propia historia es la condición y el ejercicio de su libertad.

Sigamos con el relato de “RI” para observar los momentos de ruptura en su trayectoria biográfica.

Un dato de enorme relevancia en la biografía de “RI” es que es uno de los hijos varones menores, de tal suerte que si bien debió “darle duro” al trabajo en el campo, el esfuerzo fue poco en comparación con su hermano mayor, quien no contó con las mismas oportunidades:

RI: Mi hermano mayor... él si no sé... es que yo fui diferente, bueno nosotros fuimos diferentes, él no tenía lo mismo, no hizo lo mismo que nosotros. Porque a él le tocó trabajar, no hubo de otra, sacó la primaria y después quiso sacar la secundaria en la abierta, pero era a trabajar y a trabajarle duro, duro, duro, porque era el mayor, no hubo de otra, y no había escuelas, entonces ¿a dónde? (...) a chambear a los 12 años.

“RI”, por su parte, pudo estudiar la secundaria en el pueblo⁹, junto con otros muchachos que a la postre serían los primeros en entrenarse como guías de río.

⁹ La Telesecundaria de Jalcomulco se fundó en 1985.

Acudir a la secundaria de la localidad significó no sólo eludir el trabajo duro del campo, sino también la posibilidad de incrementar su capital cultural y, junto con otros muchachos, apropiarse del río en una forma lúdica:

RI: Fui de los primeros que cursamos la secundaria aquí, y en aquel tiempo nos escapábamos de la escuela para ir a nadar, para ir a pescar. Cuando eran esas primeras lluvias que el río se ensucia y es cuando puedes pescar de día, entonces era así como “¡juuyy! ya se ensució el río vamos a ir a pescar mucho camarón” y sí, nos íbamos a la escuela y no sé cómo le hacíamos, –vámonos así en bolita– y nos escapábamos a pescar. (No todos iban al río) nomás los más atrevidos, yo era muy atrevido (risas). Entonces hacías un plan con maña, de que te llevabas la red, la truchera, y ya te ibas a la escuela y te salías de la escuela y después al río, te cambiabas y todo, ya pescabas y llegabas a tu casa, y decías: “mamá no fui a la escuela pero fui a pescar, mira traigo las truchas”, y te perdonaban, porque traías comida.

84

Entrada la adolescencia “RI” comenzó a jugar basquetbol en la liga de Coatepec, municipio que se encuentra a 50 minutos en transporte público. Asimismo, entabló amistad con algunos “chilangos” y gente de Xalapa que habían llegado a vivir al pueblo; con ellos aprendió actividades recreativas diferentes a las de la comunidad: convivios de San Valentín, lunadas con guitarra, bailar *break dance*, etc. Estas experiencias –construcción de nuevos *habitus*– serían decisivas para su formación como guía de río, puesto que le dieron la oportunidad de compartir con gente diferente a la del pueblo. Y aprender a estar con otros, tolerar la diferencia, es una actitud básica para trabajar en el turismo.

Como apreciamos en la narración de “RI”, la ruptura con el mundo de vida campesino se fue dando paulatinamente y con otro protagonista como aliado: el río. En efecto, los juegos en el río (nadar, pescar, echar clavados, etc.) serían decisivos en la historia de ese grupo de muchachos, y en la vida misma del pueblo, porque unos años después esos chicos integrarían la primera generación de guías de río de Jalcomulco.

Conforme documenta la Asociación Mexicana de Descenso de Ríos¹⁰, fue en 1978 cuando se hace la primera expedición en el río La Antigua, dirigida por el Dr. Carlos Camacho apoyado por los scouts de Orizaba, quienes construyeron balsas con cámara de llantas de camiones y utilizaron tablas de unicel como chaleco salvavidas. Para 1980 la Federación de Descenso de Ríos invitó a grupos de extranjeros a un campeonato; fueron ellos quienes trajeron el equipo adecuado para practicar *rafting* y para 1981 le otorgaron al equipo del Dr. Camacho dos balsas, catorce salvavidas y doce remos. “RI” recuerda que en la década de los ochentas expedicionistas mexicanos, amateurs en el descenso de ríos, comenzaron a visitar el río Pescados, acompañando a deportistas extranjeros, “eran puros güeros, gringos, europeos” a los que la gente del pueblo llamaba *lancheros*, incluso cuenta que

¹⁰ Asociación Mexicana de Descenso de ríos en: <http://adracmexico.wordpress.com/antecedentes/> Consulta el 26 de noviembre de 2014

actualmente en los pueblos de río abajo les siguen gritando “¡ahí vienen los lancheros!”. Los lancheros eran guiados por algunos mexicanos quienes los llevaban a los pueblos, les ayudaban a encontrar hospedaje, pedir permisos, etc. En Jalcomulco acampaban en la cancha o rentaban una casa hasta por un mes mientras duraba la creciente del río, realizando esta actividad año con año; así se fueron familiarizando con la comunidad mientras que la gente del pueblo fue creando una imagen de los otros, de los lancheros. Así, el oficio de guía de río, antes de ejercerse en el pueblo, existió en el imaginario de aquellos jóvenes.

Para los años noventa Mauricio Morales¹¹, quien en un principio fue guía terrestre de los deportistas extranjeros y que practicaba el *rafting*, compró equipo y comenzó a trabajar en ríos de Chipas pero debido al estallido del movimiento zapatista decidió establecerse en Jalcomulco, en marzo de 1994, con su empresa México Verde. En ese momento inicia un movimiento de cambio social acelerado en Jalcomulco. De acuerdo con “RI”, Mauricio Morales llevaba guías de la ciudad de México y a Claudio Laubrequé, canadiense que sería pieza clave en la formación de la primera generación de guías de río de Jalcomulco:

RI: (Claudio Laubrequé), que entonces era el instructor, se le ocurre y le dice a Mauricio ¿qué te parece si capacitamos a la gente del pueblo? para que ellos te ayuden y los ayudes, a ver si funciona. Entonces Mauricio Morales dice “perfecto vamos a ver si funciona” (...) y mandan a anunciar con el vocero (...) y que todavía está en la iglesia: “todas las personas que deseen aprender a ser guías de río que no sé qué, preséntense en la casa del señor Luis Contreras, para más información y que no sé qué y van a contratar gente”.

“RI” contó que en aquella primera ocasión fueron muchos hombres pero nadie sabía de qué se trataba, ni los mismos guías sabían muy bien, excepto Laubrequé. Muchos hombres, mayores y jóvenes, acudieron a la convocatoria, pero pocos se quedaron a la capacitación. Básicamente se quedaron “los diferentes”:

RI: Entonces hicieron el anuncio y fuimos. Lo bueno era que cuando tenía 19 años, el grupo de amigos con los que jalaba éramos muy unidos, éramos desde la primaria y la secundaria. Algunos se fueron a la prepa, pero seguimos juntos, e hicimos muchas cosas, haz de cuenta que era el grupo de chavos que como que quería ser diferente, nos decían fresas por eso, (...) y andaba con mi grabadora aquí (en el hombro) y bailaba break dance, o sea ya cosas más atrevidas, te peinabas con gel y una playera acá más a la moda, y jugábamos basquetbol porque aquí nadie jugaba basquetbol. (...) Cuando fuimos a la junta llegaron señores grandes, muchachos más grandes que nosotros, llegamos nosotros que éramos “los diferentes”, éramos como 10 de los que entramos ahí; varios son de mi edad, otros son más grandecitos pero eran 2 años arriba de nosotros, pero nosotros si le entramos (...) yo no sé, no estoy seguro, no sé si esto hubiera funcionado si nosotros no hubiéramos estado.

¹¹ Propietario de una de las empresas más grandes de turismo de naturaleza de Jalcomulco, México Verde.

Nuestra investigación nos permite afirmar que sin la participación de aquellos muchachos el modelo de negocios simplemente hubiera sido imposible. Ellos son la semilla de la red de guías de río de Jalcomulco. Una vez que esa primera generación (12 guías) entrenó durante cuatro meses, los turistas comenzaron a llegar. Y la vida del pueblo se transformó radicalmente, tanto en lo económico como en lo simbólico.

El primer salario de "RI" como guía fue de cincuenta pesos: *"era un chorro de dinero"* comenta. El dinero, íntegro, lo entregó a su mamá. Esa cantidad era mucho mayor a la que podía ganarse en un día de trabajo en el campo, esto representó un cambio importante en la capacidad adquisitiva de estos jóvenes y un cambio en su estatus social, tanto desde su propia percepción como en la opinión de familiares y demás habitantes del pueblo. "RI" siempre se ha sentido diferente y esta diferencia se expresa también en las aspiraciones que perpetúan dicha condición, buscando identificarse con lo otro, con lo distinto. El siguiente fragmento de su relato expresa la materialización de uno de sus deseos, y a la vez una parte importante del surgimiento del oficio de guía de río:

RI: con mi segundo sueldo, que fue en el siguiente fin de semana, me compré mis sandalias, yo quería unas sandalias de río, porque quería ser lanchero, me quería ver como los lancheros. Y con un sueldo de río me compré unas sandalias, según eran de las buenas digo en aquel entonces eran las top. ¡Nombre! bien contento, ¡ya tengo mis sandalias de río! estoy como los gringos, los lancheros ¿no?¹²

Trabajar como guía de río significó para decenas de jóvenes del pueblo la posibilidad no sólo de ganar mucho más dinero que en el campo, sino hacerlo de una forma divertida, como los "gringos". Dice "RI": *Imagínate, trabajar divirtiéndote y que te pagaran, y sobre todo en algo que ¡nombre!, nunca habíamos soñado!. Soñábamos que mañana si no voy a la escuela tengo que ir a la torrecilla con mi azadón y a ver cuántas matas de café planto, y aquí no; era irme en una Van, sentirme como lanchero, como gringo (...), luego si me llevan a otro río, si me llevan a otro estado, si me llevan a otro país, o sea, no era el hacerme rico, pero si de andar en la aventura".*

Y lo logró. Él y otros jóvenes del pueblo. Luego de aprender el oficio vinieron las competencias. En 1997 se hizo la primera competencia nacional de *rafting* en Jalcomulco, organizada por la Asociación Mexicana de Descenso de Ríos. En esa primera competencia el equipo de Jalcomulco no resultó ganador, sin embargo, fue una oportunidad para observar el *rafting* como deporte y no sólo como oficio, así "RI" y sus colegas se animaron a "darle duro" al entrenamiento para competencias. En 1998 el equipo de Jalcomulco resultó ganador, convirtiéndose en seleccionados nacionales para representar a México en el mundial de Costa Rica el mismo año. Un años después fueron a Sudáfrica y en 2000 a Chile. A la par, se abrió la posibilidad de trabajar en el extranjero: dos meses en Canadá trabajando con Jim Coffy (perso-

¹² Actualmente muchos guías de río usan ropa de neopreno, zapatos especiales y obviamente el equipo de seguridad básico: casco y chaleco salvavidas. El consumo como vía de diferencia social ha sido establecido por numerosos autores, entre otros, por el ya citado Pierre Bourdieu (1998).

naje fundamental en el desarrollo del *rafting* en México) y en el año 2002 trabajó cuatro meses en ríos de Italia. La experiencia de infancia de “darle duro” al trabajo rindió frutos inesperados a través del *rafting*.

Hasta aquí el relato de “RI”, que elegimos presentar en este trabajo por la gran coherencia narrativa. Debido a las limitaciones de espacio no podemos incluir relatos de otros guías, sin embargo, es menester señalar que hicimos los relatos de otros cuatro guías y entrevistas a profundidad con decenas de ellos. Todo este material, que suma varios cientos de horas de grabaciones, lo codificamos con el software de investigación cualitativa NVIVO10 para elaborar mapas ramificados y árboles de palabras.

3. Conclusiones

El trabajo en el campo, asociado al pasado, es el vértice de una dicotomía: por un lado significa abundancia, no económica, sino de pez bobo, de chile, calabaza, maíz, frijol, de papaya y mango; mientras que por otro lado significa pies descalzos, alcoholismo, migración y fruta pudriéndose en el suelo porque no hay medios para comercializarla. De esta forma, si bien las familias campesinas no viven en la carencia alimentaria, el trabajo en el campo es muy “duro” y cada vez con menor reconocimiento social.

Una de las consecuencias negativas del *boom* del *rafting* en Jalcomulco es que una buena parte de los jóvenes del pueblo se han alejado de las labores agrícolas, sin embargo, pocos han logrado integrarse al turismo ya sea como guías, choferes, cocineros(as), empleados de oficina, etc. Uno de los grandes retos del agrupamiento empresarial de turismo de naturaleza de Jalcomulco es integrar cadenas productivas con campesinos y pescadores de la región.

Identificamos una constante en las historias de los guías de la primera generación, educados en el trabajo de campo desde sus primeros años: el cambio de oficio representa una mejora en sus condiciones de vida, dejar atrás el pesado y mal pagado trabajo agrícola para prolongar aquello que encontraron en los juegos de su infancia y que les causaba gran placer, jugar en el río, la aventura, la diversión, lo desconocido, lo nuevo, el reto. Esta suerte de prolongación de la infancia a través del oficio de guía de río nos ha permitido albergar la hipótesis del capital lúdico, tema sobre el que hemos estado trabajando los últimos meses¹³. Subrayamos que antes de dedicarse profesionalmente al turismo, el imaginario de aquellos jóvenes había sido ocupado por los primeros deportistas que llegaron a la comunidad. En otras palabras: el oficio de guía de río comenzó en el imaginario.

¹³ Hemos publicado un trabajo en las memorias del III Congreso Internacional de la Red de Posgrados de Investigación Latinos en Administración y Estudios Organizacionales, titulada “Elementos para una Teoría del Capital Lúdico Organizacional”. Saldaña y Villanueva (2014)

Por otra parte, hemos constatado que el oficio de guía de río puede ser un trampolín para acudir a las competencias deportivas, tanto en México como en el extranjero. La fuerza simbólica de estas competiciones es de enorme importancia para la conformación del modelo de negocio de Jalcomulco, toda vez que la producción de guías de río en la comunidad es prácticamente inagotable. Las narraciones de los jóvenes que han ido a competir a otros países son ya parte de los mitos de la comunidad. Comenta "R1": "cuando vas allá y ves al equipo italiano, el equipo de la República Checa y ves la organización y te hospedas en un hotel y vas al aeropuerto en el avión y el pasaporte y como que te da caché ¿no?, de así yo quiero estar así, pues sí, entonces sí, eso fue lo mejor que me ha pasado: estar en las competencias". Es decir la significación del trabajo de guía de río, va acompañada de la construcción de nuevos *habitus* con otros referentes de logro, de ascenso, de conquista personal, de realización del Yo.

88

La movilidad social lograda por el trabajo como guía de río enuncia el surgimiento del individuo en la comunidad. En efecto, el guía de río es un sujeto apropiado de su oficio a través del desdoblamiento de su cuerpo acorde a sus múltiples identidades: campesino (identidad heredada), guía de río, guía terrestre, batuquero, acaso novio ocasional (identidad adquirida). El cuerpo no se piensa únicamente como una herramienta de trabajo, sino también como una proyección deseada. Ya no sólo se es el campesino del medio rural con huaraches y ropa de manta. La globalización también deja huella en los cuerpos de los guías de río. Escuchamos en las narraciones cómo se ha ido de la construcción de la alteridad y el deseo de ser otro, a un *habitus* que implica fortalecer y revalidar a cada momento esa identidad adquirida, mediante ropa de neopreno, sandalias profesionales de marca, lentes de sol, etc. Parece obvio, pero es necesario subrayar que el cuerpo campesino y el cuerpo guía de río son diferentes: ambos fuertes, sin duda, pero con disposiciones orgánicas, simbólicas e imaginarias completamente diferentes. Para decirlo de una vez: el cuerpo guía de río está sujeto a la gestión *managerial*, puesto que sólo puede ser utilizado, puesto en acción y deseado a través de las organizaciones del *rafting*, ya sea empresas, ya sean organizaciones deportivas.

El cuerpo también es una construcción colectiva. Vemos a los hombres que crecieron laborando el campo, no son muy altos, son robustos, morenos de sol, mientras que los jóvenes, quienes no tuvieron que luchar en el sol a sol, lucen más delgados, con postura relajada, ropa cómoda. Cuando a los dieciocho años sus padres ya eran jefes de familia, ellos pasean y practican deportes. Los guías de río nuevos, los que rondan los dieciocho años, incluso los que tienen más edad pero son de fuera, lucen delgados, atléticos pero ligeros, ya no es el mismo cuerpo ensanchado por el peso de los costales de maíz y las rejas de mango. Por otro lado, si vemos a los guías de la primera generación y a sus padres realmente no hay mucha diferencia. Estamos, entonces, ante el surgimiento de nuevos *habitus*: "El *habitus*, sin embargo, no es adquirido mediante la imposición de reglas o leyes explícitas y

verbales. Desde la infancia, el individuo debe de aprender las formas correctas de andar, de vestir, de portar el cuerpo en su relación con individuos de la misma o de distintas edades o género, con miembros del grupo o individuos extraños a él. Este aprendizaje se da a través de la observación del cuerpo de los demás y de la ulterior incorporación o apropiación corporal por parte de cada sujeto. El cuerpo adquiere también una función mnemónica: la historia del grupo, sus valores, sus reglas, se convierten en parte del cuerpo de los individuos” (Ayora, 2007: 96)

Por último un comentario metodológico. La multireferencialidad en la construcción del dato es de enorme relevancia, por cuanto nos permite no sólo establecer diálogos entre la información acopiada (lo que comúnmente se llama “cruzar la información”) sino también, y más importante, instaurar en la investigación pautas de emocionalidad, sensibilización, reflexión y análisis que sólo se pueden generar al alero de determinados dispositivos metodológicos. Esto es, no se trata sólo de cruzar información, sino de establecer diversas disposiciones emocionales, afectivas e intelectuales para enriquecer la investigación. Consideramos que esta forma de ver, de encarar, la investigación va mucho más allá de la mera elección metodológica cuantitativa-cualitativa puesto que lo que busca es promover o facilitar disposiciones intelectuales, emocionales, estéticas, afectivas, lúdicas, críticas, etc. que se traduzcan en la posibilidad de construir datos desde diversas miradas, con diferentes enfoques y bajo emocionalidades diferenciadas. De esta forma, el acopio de información es realmente un proceso de construcción de datos desde diferentes perspectivas y haciendo de las emociones, los afectos, las sensibilidades no un obstáculo, sino un recurso de investigación.

Bibliografía

Alonso, Luis E. (2007), "Las lógicas de acción. Por un estudio sociohistórico de la vida organizacional". En Fernández Rodríguez (ed.) *Vigilar y organizar. Una introducción a los Critical Management Studies*. Ed. Siglo XXI. Madrid.

Aubert, N. y de Gaulejac, V. (1993), *El coste de la excelencia*. Paidós. Barcelona.

Ayora Diaz, Steffan I. (2007), "El cuerpo y la naturalización de la diferencia en la sociedad contemporánea" *Nueva Antropología* vol. XX número 67, mayo 2007, pp. 89-118. México.

90 Barajas, G. (2002), "Las políticas de administración de la pobreza: ayer y hoy". *Revista Foro Internacional*. El Colegio de México, Núm. 167, enero-marzo del 2002. México.

Berger, Peter; Luckmann, Thomas (1991), *La construcción social de la realidad*. Ed. Amorrortu. Buenos Aires.

Bertaux, Daniel (1997), *Les récits de vie*. Ed. Nathan Université. Paris.

Bourdieu, P., Chamboredon, J.C. y Passeron, J.C. (1990), *El oficio de sociólogo*. Ed. Siglo XXI. México.

Bourdieu, Pierre (1998), *La distinción. Criterio y bases sociales del gusto*. Ed. Taurus. Madrid.

Castoriadis, Cornelius (1983), *La Institución Imaginaria de la sociedad*. 2 t. Ed. Tusquets, Barcelona.

De Gaulejac, Vincent (2000), "Articulaciones Entre lo Social y lo Psicológico". *Psykhe*, año 2000, vol.9 N° 1, 107-112. Santiago.

De Gaulejac, Vincent (2013), *La neurosis de clase. Trayectoria social y conflictos de identidad*. Ed. Del Nuevo Extremo. Buenos Aires.

Enriquez, Eugène (1997), *Les Jeux du Pouvoir et du Désir dans l'Entreprise*. Ed. Desclée de Brouwer. París.

Enriquez, Eugène (1998), "La Aproximación Clínica: Génesis y Desarrollo en Francia y en Europa del Oeste". Trad. A. Benedetti en Argue Benedetti, Ruiz, M. y Secco, R. *Materiales de Psicología Clínica. Publicaciones del Grupo de Sociología Clínica*, Uruguay, Montevideo.

Saldaña, A. León, K., Cardoso, C. "El agrupamiento empresarial de Jalcomulco, Veracruz: la institucionalización de un modelo de negocio en el turismo de aventura en México". *Revista Ciencia Administrativa*. Número 2 año 2012 IIESCA, Editorial Universidad Veracruzana. Xalapa, México.

Saldaña, A. (2014), "Imaginario realizado: el agrupamiento empresarial de turismo de aventura de Jalcomulco, Veracruz". En Molina, R., Contreras, R., y López, A. *Emprendimiento y MIPYMES. Nuevo balance y perspectivas*. Ed. Pearson, Naucalpan, México.

Saldaña, A. y Villanueva, H. (2014), "Elementos para una Teoría del Capital Lúdico Organizacional". Disponible en http://www.redpilares.org/sobre-la-red/Documents/SALDANHA_VILANUEVA_ELEMENTOS%20PARA%20UNA%20TEORÍA%20DEL%20CAPITAL%20LÚDICO%20ORGANIZACIONAL.pdf Consulta el 28 de mayo de 2015. Porto Alegre

Tesis

Ayala Benítez, David (2014), *Turismo alternativo: un estudio antropológico sobre el cambio cultural a través de la experiencia del turismo de aventura, en Jalcomulco, Veracruz*. Tesis para la obtención del grado de Licenciado en Antropología Social. Facultad de Antropología, Universidad Veracruzana, Xalapa.

Cardoso Martínez, Joaquín Carlos (2013), *La red de guías de Jalcomulco. Capital social y desarrollo turístico*. Tesis para la obtención del grado de Licenciado en Sociología. Facultad de Sociología, Universidad Veracruzana. Xalapa.

León Sánchez, Karime (2011), *Responsabilidad social empresarial desde el enfoque del triple resultado y la teoría de los grupos de interés en las empresas de turismo de naturaleza de Jalcomulco, Veracruz*. Tesis para la obtención del grado de Maestra en Ciencias Administrativas. IIESCA, Universidad Veracruzana. Xalapa.