

2020

INFORMES EN CONTRASTE

**11** TURISMO RESPONSABLE

# SESC BERTIOGA

## Donde el turismo social construye esperanza

ERNEST CAÑADA



2a. edición revisada y ampliada



INFORMES EN CONTRASTE  
11

## **SESC Bertioga.**

### **Donde el turismo social construye esperanza.**

Ernest Cañada

Alba Sud Editorial

Serie Informes en Contraste, núm. 11, 2020

Este informe ha sido realizado con el apoyo del Ayuntamiento de Barcelona en el marco de la convocatoria de subvenciones para proyectos de Educación para la Ciudadanía Global, 2018.



*Del texto:*  
Ernest Cañada



*De esta edición:*  
Alba Sud Editorial  
info@albasud.org  
[www.albasud.org](http://www.albasud.org)

*Coordinación editorial:* Ernest Cañada e Ivan Murray

*Diseño gráfico:* Boixader & Go

*Fotografía de portada:* Archivo Sesc Bertioga.

Barcelona, 2020

ISBN: 978-84-09-17318-1

2a. edición revisada y ampliada.



## Ernest Cañada Mullor

Investigador especializado en turismo responsable y trabajo decente. Actualmente ejerce como coordinador de Alba Sud. Es también docente en postgrados de diversas universidades en España y Francia. Está vinculado profesionalmente a Centroamérica desde el año 1998, donde ha residido por más de diez años.

Entre sus últimos trabajos destaca el libro, coeditado con Ivan Murray, [Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo](#) (Barcelona, Icaria Editorial, 2019). Dentro de la colección **Informes en contraste**, que publica **Alba Sud Editorial**, ha contribuido con los siguientes estudios: [Transformaciones en las relaciones de género en experiencias de turismo comunitario en Centroamérica](#) (núm. 7, 2019); [Conflictos por el agua en Guanacaste, Costa Rica: respuestas comunitarias al desarrollo turístico](#) (núm. 6, 2019); [Dimensiones de género en el trabajo turístico](#) (en coautoría con Daniela Moreno, núm. 4, 2018); [Turismo en Centroamérica, nuevo escenario de conflicto social](#) (núm. 1, 2010).

## Agradecimientos

Quiero hacer constar mis agradecimientos por su confianza, atención y apoyo a las integrantes del Núcleo de Turismo Social del Sesc São Paulo: Leila Yuri Ichikawa, Carolina Paes de Andrade, Cristina Fongaro Peres, Mayra Vergotti y Fernanda Vargas, y de un modo muy especial a su coordinadora Flávia Roberta Cortez Lombardo Costa; a los responsables del Sesc Bertioiga: Marcos Roberto Laurenti, su gerente, y Henrique Barcelos Ferreira, su gerente adjunto; así como a Danilo Santos de Miranda, director regional del Sesc São Paulo. Asimismo, quiero hacer mención y agradecer a Verónica Gómez, directora de ISTO Américas, por su constante apoyo. También quiero destacar a Érica Schenkel, Ángela Teberga y Carla Izcara, investigadoras y colaboradoras de Alba Sud por la discusión y aportes en diferentes momentos de la investigación, así como a Marisa Mullor por la revisión final del informe.

Este texto está dedicado a todas las personas que trabajan en el Sesc Bertioiga, que día a día hacen posible la esperanza de un turismo social al servicio de un desarrollo humano más equitativo, sostenible e inclusivo.



Fuente: Archivo Sesc Bertioga.

# ÍNDICE

- pág. 5      **1.** Introducción
- pág. 8      **2.** Objetivos y metodología
- pág. 11     **3.** Turismo social, una experiencia históricamente plural
- pág. 15     **4.** Sesc São Paulo, un referente del turismo social  
pág. 15         4.1. Orígenes, estructura y funcionamiento del Sesc  
pág. 21         4.2. El Sesc São Paulo, siete décadas de turismo social
- pág. 30     **5.** Sesc Bertioga: un centro vacacional para clases trabajadoras  
pág. 30         5.1. Bertioga, un pequeño municipio costero en transformación  
pág. 33         5.2. Una oferta amplia, con voluntad educativa  
pág. 46         5.3. Condiciones de trabajo  
pág. 55         5.4. Un resort en la comunidad
- pág. 68     **6.** Discusión y conclusiones
- pág. 73     Referencias bibliográficas

# 1. INTRODUCCIÓN

A mediados de abril de 2019 pasé un tiempo en el centro vacacional del Sesc Bertioga, en la costa del Estado de São Paulo, Brasil. Era mi segunda visita. En esa ocasión estaba trabajando en la recogida de información para la elaboración de este informe. Uno de esos días llegué al comedor antes de la hora convenida con mis acompañantes, Leila Yuri, asistente técnica del Núcleo de Turismo Social del Sesc São Paulo, y Henrique Barcelos Ferreira, gerente adjunto del Sesc Bertioga. Mientras les esperaba para almorzar me senté en una de las mesas colectivas de aquel inmenso restaurante. Recuerdo observar en silencio, con gozo contenido, lo que ocurría a mi alrededor. Decenas de personas, en su totalidad brasileñas, mayoritariamente de clases trabajadoras, comían y conversaban despreocupadamente. Unas señoras admiraban una fruta que nunca habían comido. En otra mesa una familia reía a carcajadas. Además, los huéspedes compartían restaurante con trabajadores y trabajadoras del complejo turístico, a quienes podías reconocer por sus uniformes de trabajo: jardineros, camareras de piso, personal técnico. Todos juntos. La comida era sencilla, gastronomía local, que podía servirse uno mismo de los expositores. La imagen de ese momento me quedó grabada en la memoria. El turismo podía ser esto.

Mi interés por el Sesc Bertioga empezó tiempo atrás. En septiembre de 2017 fui invitado por el Sesc São Paulo para impartir un curso sobre trabajo y turismo dentro de un [ciclo de formación sobre la ética en el turismo](#). Las responsables del Núcleo de Turismo Social pensaron que me gustaría conocer el resort que tenían en Bertioga. Yo, sinceramente, acepté por amabilidad, aunque sin una motivación especial. Años atrás, en octubre de 2014, durante la celebración del **Congreso Mundial de Turismo Social** en São Paulo, ya había rechazado la oferta de pasar unos días en Bertioga. Pero en aquella ocasión no quise quedar mal y me sumé a la excursión. Sin embargo, a medida que avanzaba la visita, mi sorpresa fue en aumento por momentos, hasta confirmar mi más absoluta admiración, en especial después de reunirme con un grupo de camareras de piso que me explicaron, extrañadas por mi insistente interés, cómo estaba organizado su trabajo y cuál era su estado de salud. Las impresiones de aquel día las dejé plasmadas en un artículo breve que publiqué a mi regreso a Barcelona en el diario *El País*, [SESC Bertioga: el turismo social es posible](#). En aquel corto recorrido constaté la posibilidad de organizar la producción y el consumo turístico a gran escala bajo otros principios, con resultados que poco tenían que ver con los hoteles “todo incluido”, tristemente conocidos en otros lugares de América Latina y el Caribe. Se abrió ante mí la posibilidad de pensar en serio alternativas en el turismo con una escala de una cierta dimensión. Ese fue el motivo que me llevó a proponerme escribir un informe mucho más detallado que diera a conocer el Sesc Bertioga a un público amplio y, sobre todo, de fuera de Brasil.

1.  
INTRODUCCIÓN

¿Por qué me pareció tan relevante aquella experiencia? ¿Dónde residía su valor? La expansión del turismo, en un proceso global de turistificación creciente de nuestras sociedades, ha comportado problemas de todo tipo y ha acentuado la inequidad (Cañada y Murray, 2019). La esperanza de un turismo poscapitalista se enfrenta a las limitaciones de escala de los casos que ciertamente muestran formas de organizar el turismo en un sentido emancipador, es decir con el propósito moral de eliminar cualquier forma de opresión o dominación y, a su vez, favorecer una expansión de las capacidades humanas que permitan una vida digna en una sociedad justa en paz con el planeta (Goulet, 1995; Wright, 2014). A menudo se hace, hacemos, referencia al turismo comunitario como modelo alternativo, en tanto que forma de gestión colectiva, que muestra la voluntad de poblaciones locales organizadas por incrementar el control sobre cómo se organiza esta actividad y cómo se redistribuyen sus beneficios (Cañada, 2014). Sin embargo, muchos de estos ejemplos topan con dificultades para consolidarse a largo plazo en un mercado capitalista como el actual (Cañada, 2019a), su desarrollo está muy centrado en áreas rurales de países del Sur y tiende a tener capacidades de acogida muy limitadas. Pareciera que este tipo de iniciativas con voluntad de transformación de las formas dominantes de producción turística solo pudieran concebirse con dimensiones reducidas y minoritarias y, en bastantes ocasiones, con un carácter elitista, restringidas en términos de clase por precios que discriminan quién puede acceder a ellos.

La experiencia del SESC Bertioiga constituye una alternativa deseable, viable y factible de organizar la actividad turística.

En cambio, la experiencia del Sesc Bertioiga, insertada en la mejor tradición del turismo social en América Latina, muestra la viabilidad de iniciativas de tamaño notable –unas mil personas alojadas y más de trescientas de visita al día–, orientado hacia personas trabajadoras de ingresos bajos y medios, del estado de São Paulo y, en menor medida, del resto del país y, por tanto, con bajo impacto ambiental por su desplazamiento, con una propuesta turística con un alto componente educativo y orientado a la mejora del bienestar y desarrollo de la persona, con condiciones de trabajo dignas y, finalmente, con una integración armoniosa con la población ubicada alrededor del complejo. La iniciativa podría ser inscrita en la propuesta de “**utopías reales**”, formulada por el sociólogo marxista estadounidense **Erik Olin Wright** (2014), y entendidas como alternativas deseables, viables y factibles de organizar, en este caso, la actividad turística.

Disponer de ejemplos como el del Sesc Bertioiga ayuda también a **visualizar la amplitud del campo de tensión entre la exclusión y la inclusión en el turismo** (Cañada, 2020), que desde perspectivas críticas tiende a balancearse casi en exclusiva hacia sus aspectos más negativos. La preocupación por un turismo inclusivo es creciente (Scheyvens y Biddulph, 2018), a la luz de la pérdida de fuerza de otras formulaciones, como el turismo sostenible o el turismo responsable, que en el pasado orientaron la voluntad de transformar el turismo en un sentido más equitativo y ambientalmente amigable. A pesar de la dificultad por acotar normativamente las características que confieren esa distinción, iniciativas como ésta favorecen que podamos entender más fácilmente que el turismo puede adquirir múltiples formas, y que

## 1. INTRODUCCIÓN

sus resultados pueden también ordenarse en función de esta escala de valoración entre la exclusión y la inclusión.

En los tiempos presentes, marcados por la crisis sanitaria provocada por la pandemia de la COVID-19, que ha paralizado la actividad turística y ha puesto en cuestión el modelo de turistificación global, encontrar caminos para repensar el turismo es esencial. Los turismo de proximidad son la base de su transformación, tanto en lo que se refiere a la distancia geográfica, como a las posibilidades de una interacción educativa, que estimule el desarrollo de capacidades humanas, no mediada por la simple lógica de reproducción del capital. En este debate, el turismo social, y en particular experiencias como la del Sesc Bertioiga, con más de setenta años de existencia, pueden ayudar a iluminar un escenario que demanda cambios con urgencia.

Foto: Dani Sandrini. Fuente: Archivo Sesc Bertioiga.



## 2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

Este informe tiene como objetivo dar a conocer la experiencia del Sesc Bertioga, un centro vacacional de playa del Sesc São Paulo, organización referente del turismo social en América Latina y ejemplo de la posibilidad de transformación de las prácticas turísticas en un sentido emancipador o poscapitalista. Constituye un estudio de caso realizado a partir de la revisión de la documentación generada por el Sesc Bertioga y el Sesc São Paulo, fuentes documentales secundarias y trabajo de campo llevado a cabo durante una estancia de diez días entre Bertioga y São Paulo en abril de 2019, con una visita previa en septiembre de 2017 que permitió la identificación del caso y establecer los contactos necesarios para realizar la investigación. Durante la estadia de trabajo de campo, además de recabar la información documental del Sesc Bertioga y el Sesc São Paulo, se realizó trabajo de observación en el resort y se entrevistó a 19 personas directamente involucradas en esta iniciativa, y también del Sesc São Paulo, para conocer mejor la institución a la que pertenece el centro vacacional y su estrategia de turismo social. La selección tuvo en cuenta distintas áreas, responsabilidades, categorías y funciones para poder complementar el análisis. Finalmente se entrevistó a una camarera de piso y activista del movimiento “las kellys” de España que fue invitada por el Sesc

Se realizó trabajo de observación en el centro vacacional y se entrevistó a 19 personas directamente involucradas en los Sesc Bertioga y São Paulo.

São Paulo a visitar la unidad de Bertioga. En la **tabla 1** puede verse el detalle de las personas entrevistadas con su correspondiente ocupación y/o cargo.

Las 19 entrevistas, de carácter semiestructurado en profundidad, fueron grabadas sonoramente, transcritas, codificadas y analizadas manualmente. Tuvieron una duración aproximada de 45 a 90 minutos.

Se realizaron en alguno de los espacios del Sesc Bertioga o en las oficinas del Sesc São Paulo. En las entrevistas llevadas acabo en el Sesc Bertioga, en primer lugar, se preguntó por la trayectoria profesional de la persona entrevistada y sus responsabilidades y funciones en esa iniciativa. A partir de ahí, en segundo lugar, se profundizó en el funcionamiento y características del área en la cual esa persona estaba involucrada. Otras entrevistas, en especial con las personas vinculadas al Sesc São Paulo y, en parte, al gerente del Sesc Bertioga, estuvieron centradas en la visión y estrategia del turismo social y de qué manera se materializaba en los casos concretos del Sesc São Paulo y el Sesc Bertioga.



2.  
OBJETIVOS Y  
METODOLOGÍA

Tabla 1. Personas entrevistadas.

Núm.	Nombre y apellidos	Ocupación / Cargo
1	Danilo Santos de Miranda	Director regional del Sesc São Paulo
2	Flávia Roberto Cortez Lombardo Costa	Coordinadora del Núcleo de Turismo Social Sesc São Paulo
3	Lígia Helena Ferreira Zamaro	Consultora del sector de accesibilidad de la Gerencia de Educación para la Sostenibilidad y Ciudadanía del Sesc São Paulo
4	Marcos Roberto Laurenti	Gerente del Sesc Bertioga
5	Henrique Barcelos Ferreira	Gerente adjunto del Sesc Bertioga
6	Thaísa Novaes de Senne	Coordinadora de Programación del Sesc Bertioga
7	Admilson Nascimento	Coordinador de la Central de Reservas del Sesc Bertioga
8	Simone Barbosa	Coordinadora de Servicios y Gobernanza del Sesc Bertioga
9	Fabiana de Oliveira	Supervisora de Servicios y Gobernanza del Sesc Bertioga
10	Maria Aparecida Germano	Camarera de piso del Sesc Bertioga
11	Leticia Guidugli Dos Santos	Coordinadora de Alimentación del Sesc Bertioga
12	Lucas Eduardo Costas Salinas	Coordinador de Mantenimiento e Infraestructuras
13	Emerson Luis Costa	Supervisor de la Reserva Natural Sesc Bertioga
14	Guilherme Leite Cunha	Técnico de Programación del Sesc Bertioga
15	Angela Camino	Artesana usuaria del Sesc Bertioga
16	Dolores Freixa	Guía turística colaboradora del Sesc São Paulo e historiadora
17	Cristiane Sampaio	Guía turística colaboradora del Sesc São Paulo
18	Carlos Eduardo de Castro	Guía turístico colaborador del Sesc São Paulo e historiador
19	Eulalia Corralero	Camarera de piso y fundadora del movimiento "las kellys" en España

Fuente: elaboración propia.

Las 19 entrevistas, de carácter semiestructurado en profundidad, fueron grabadas sonoramente, transcritas, codificadas y analizadas manualmente. Tuvieron una duración aproximada de 45 a 90 minutos. Se realizaron en alguno de los espacios del Sesc Bertioga o en las oficinas del Sesc São Paulo. En las entrevistas llevadas a cabo en el Sesc Bertioga, en primer lugar, se preguntó por la trayectoria profesional de la persona entrevistada y sus responsabilidades y funciones en esa iniciativa. A partir de ahí, en

2.  
OBJETIVOS Y  
METODOLOGÍA

segundo lugar, se profundizó en el funcionamiento y características del área en la cual esa persona estaba involucrada. Otras entrevistas, en especial con las personas vinculadas al Sesc São Paulo y, en parte, al gerente del Sesc Bertioga, estuvieron centradas en la visión y estrategia del turismo social y de qué manera se materializaba en los casos concretos del Sesc São Paulo y el Sesc Bertioga.

Durante mi visita a Bertioga, además de las entrevistas formales, se pudo hablar con diversas personas que ahí estaban presentes: huéspedes, trabajadores, población de Bertioga, personas que desarrollaban actividades económicas vinculadas al Sesc Bertioga, pero sin ser parte de su personal, como artesanos que exponían en el centro periódicamente o guías turísticos. Tanto estas conversaciones informales como el trabajo de observación fueron recogidos en un diario de campo con anotaciones diarias, que posteriormente han resultado de especial utilidad para el análisis y explicación del caso de estudio.

Fuente: Archivo Sesc Bertioga.



# 3.

## TURISMO SOCIAL, UNA EXPERIENCIA HISTÓRICAMENTE PLURAL

El origen del turismo social es complejo y contradictorio, y desde un principio se desplegó de un modo plural. En las décadas de los años treinta y cuarenta del siglo XX hubo una creciente atención sobre el tiempo de ocio y recreación de las clases trabajadoras. Las luchas obreras por la reducción de la jornada laboral a 8 horas primero, y por el descanso en los fines de semana después, dieron paso a la reivindicación de las vacaciones pagadas. Fueron reconocidas por primera vez en Francia en 1936, cuando el gobierno del **Frente Popular** de **Léon Blum** aprobó su obligatoriedad durante dos semanas al año. Esto se produjo después de intensas huelgas en todo el país, que terminaron con la firma de los **Acuerdos de Matignon** del 7 y 8 de junio de 1936 entre el gobierno, la patronal y los sindicatos, y en los que se incluyó esta demanda obrera (Cross, 1989). Poco después, el 24 de junio de ese mismo año, la **Organización Internacional del Trabajo** (OIT) aprobó su Convención sobre las vacaciones pagadas, que contó entre los [primeros países que la ratificaron](#) a México (09/03/1938), Brasil (22/09/1938), Dinamarca (22/06/1939) y Francia (23/08/1939). Progresivamente empezaron a ser reconocidas en distintos países, tanto en Europa como en América Latina.

De forma paralela, se produjo una fuerte disputa sobre cómo organizar ese tiempo de vacaciones, con qué infraestructuras, a través de qué instituciones y con qué contenidos. Una de las formas de concretar ese tiempo de ocio era el consumo pasivo a través del mercado, pero también se articularon diversas propuestas políticas de signo contrario que pretendía encauzarlo en formas distintas. Instituciones religiosas, organizaciones sindicales y asociaciones obreras, partidos socialistas y comunistas, y también otros de carácter fascista, propusieron múltiples iniciativas con las que estructurar ese ocio obrero que ganaba importancia con el reconocimiento de las vacaciones pagadas. Esta diversidad de planteamientos y objetivos estará presente también en la forma en la que cristalizará el turismo social. En unos lugares se expresó como una suerte de reformismo social preventivo en búsqueda de paz social, que supone un intento de control e integración de las clases trabajadoras ante la amenaza de su creciente organización en sindicatos de clase y del interés por encauzar el ocio obrero dentro de un determinado orden aceptable para los intereses de la burguesía (Cheibub, 2014; Martoni, 2019). En otros puede interpretarse como la voluntad de institucionalizar demandas sociales en la búsqueda de una mayor equidad y bienestar de las masas trabajadoras, y cabe entenderse como el resultado de las conquistas obreras (Falcão, 2009; Schenkel, 2017, 2019), con experiencias destacadas como las políticas públicas impulsadas por el gobierno del Frente

3.  
TURISMO SOCIAL,  
UNA EXPERIENCIA  
HISTÓRICAMENTE  
PLURAL

Popular en Francia (Cross, 1989) o las orientaciones para la democratización del acceso al turismo que se llevaron a cabo en los años treinta y cuarenta en Argentina (Schenkel, 2017; Torre y Pastoriza, 2002). En la Unión Soviética de los años veinte y treinta, la primera experiencia de gobierno socialista impulsó un novedoso programa de vacaciones orientado a sus trabajadores (Koenker, 2013). E incluso hubo lugares donde se estableció como forma de encuadrar a las clases trabajadoras y adoctrinarlos bajo principios de los fascismos de los años treinta (Baranowsky, 2004; Spode, 2004). Por ejemplo, la promoción de actividades deportivas con las que exaltar determinados sentimientos nacionales fue una de las actividades de ocio privilegiadas por este tipo de regímenes de carácter fascista (Broder, 2019).

Durante años las prácticas del turismo social han sido plurales en función de las orientaciones políticas de sus Estados, entre aquellos que prácticamente no dispusieron de programas públicos de turismo social y aquellos que lo reconocieron como parte de sus políticas sociales e impulsaron iniciativas gubernamentales (Minnaert et al., 2009). Desde la **Carta de Viena** de 1972 del *International Bureau of Social Tourism* (BITS), que desde 2010 se denomina *International Social Tourism Organisation* (ISTO)<sup>1</sup>, constituido en Bélgica en 1963, el turismo social fue conceptualizado a partir de la preocupación por cómo contribuir a una mayor equidad social en el acceso y disfrute del tiempo libre en base a los obstáculos que sufrían ciertos colectivos. En todo el proceso de posicionamiento internacional del turismo social, el rol jugado por la ISTO ha sido clave, tanto en la evolución de esta conceptualización como en la orientación de políticas públicas o el impulso de procesos de aprendizaje compartidos y el enlace entre la academia, tomadores de decisiones y profesionales del turismo (Bélanger y Jolin, 2011).

Desde la Carta de Viena de 1972 el turismo social fue conceptualizado a partir de la preocupación por cómo contribuir a una mayor equidad social en el acceso y disfrute del tiempo libre.

En los últimos años este rol de articulación internacional ha sido especialmente activo en la sección regional de las Américas.

Progresivamente la visión del turismo social se volvió más compleja, sancionada institucionalmente en 1996 en la **Declaración de Montreal por una Visión Humanista y Social del Turismo** del BITS, en la medida que amplió su visión hasta incluir también el bienestar de los trabajadores del turismo, así como a las comunidades locales donde éste se inserta y su medio ambiente (Schenkel, 2017). A su vez, se multiplicaron las causas que dificultaban el acceso de ciertos colectivos al turismo. De los obstáculos económicos iniciales como criterio básico de inclusión en iniciativas de turismo social se pasó al desarrollo de programas pensados para la tercera edad, jóvenes, personas con discapacidad, con enfermedades graves, en situación de marginación, entre otros (Minnaert et al., 2013). Este proceso de segmentación ha ido paralelo a las posibilidades de ampliación de negocio en torno a la oferta de turismo social (Schenkel, 2020) y, en cierta medida, ha ido a remolque del desarrollo del mismo turismo, con la progresiva consolidación de “turismos de nicho”

1 En 2010 también se cambió el nombre en español por el de Organización Internacional de Turismo Social. Inicialmente se usó el acrónimo OITS, pero a partir de 2019 se acordó emplear únicamente el acrónimo en inglés, ISTO, por razones de orden comunicativo.

3.  
TURISMO SOCIAL,  
UNA EXPERIENCIA  
HISTÓRICAMENTE  
PLURAL

(Novelli, 2005), con mercados segmentados, orientados por intereses y necesidades especiales, en base a los cambios en las formas de producción y consumo del capitalismo posfordista (Ioannides y Debbage, 1997).

La literatura generada por el turismo social es especialmente amplia (McCabe y Qiao, 2020). A pesar de su abundancia, destaca su desigual cobertura geográfica, con una mayor atención hacia países ricos y en particular de Europa Occidental, que en otras regiones (Thomas, 2018), como América Latina, donde históricamente ha habido una fuerte presencia de este tipo de iniciativas de política social desde los años cuarenta del siglo XX, aunque haya excepciones destacadas como el trabajo de Elisa Pastoriza

Una parte de la producción científica se ha dedicado a analizar los efectos positivos en términos amplios de las políticas de turismo social, como forma de reducir la exclusión y la pobreza.

(2011), Érica Schenkel (2017, 2019a) y de Marcelo Vilela de Almeida (2011, 2013) (Schenkel y Almeida, 2020), Louis Jolin (2013) o de Bernardo Lazary Cheibub (2012, 2014).

Una parte de la producción científica se ha dedicado a analizar los efectos positivos en términos amplios de las políticas de turismo social, como forma de reducir la exclusión y la pobreza (La Placa y Corlyon, 2014), mejorar el bienestar y la salud de ciertos colectivos (Sedgley et al., 2108), impulsar políticas sociales e inclusivas (McCabe, 2020) o de sus beneficios sociales a largo plazo y en términos amplios, y de las mismas políticas sociales en las que se insertan están iniciativas (Diekmann et al., 2018). También destacan las investigaciones que analizan las estructuras institucionales que favorecen el desarrollo del turismo social o que evalúan su desempeño e impacto, en especial de carácter social o benéfico (Hunter-Jones, 2011; McCabe, 2009; Minnaert, 2020)

A medida que las políticas de turismo social se han ido especializando en diferentes grupos sociales desfavorecidos y con dificultades de acceso al turismo, la literatura académica ha centrado una gran parte de su esfuerzo en un análisis segmentado de este tipo de experiencias. Así el turismo social organizado para personas mayores ha concentrado importantes esfuerzos en temas como los distintos beneficios a los que dan lugar o programas como el IMSERSO en España (Ferrer et al., 2016; González et al., 2016; Lopes et al., 2020; Sedgley et al., 2018). En el Reino Unido también ha destacado este análisis sobre el turismo social en el segmento de personas mayores, focalizado en las instituciones públicas y benéficas que lo han posibilitado y sus efectos (Diekmann, 2018; Morgan et al., 2015). De igual forma, sobresalen los estudios centrados en familias de bajos ingresos o personas en situación de marginación que se verían beneficiadas de distinto modo por el turismo social (Hazel, 2005; Hunter-Jones et al. 2020; Kakoudakis, 2017). En el caso de América Latina, destaca el esfuerzo de Érica Schenkel (2017, 2019a) por analizar de forma pormenorizada distintos modelos de organizar el turismo social y sus resultados en términos de inclusión efectiva o no de los sectores más desfavorecidos.

Uno de los debates recientes en torno al turismo social es la contraposición entre distintas experiencias en función de sus objetivos reales, entre aquellos que se articulan en torno a una demanda que pone en el centro las necesidades y derechos

3.  
TURISMO SOCIAL,  
UNA EXPERIENCIA  
HISTÓRICAMENTE  
PLURAL

de amplias mayorías, y aquellas que ven en el turismo social una oportunidad más de negocio para el lucro privado, y que da lugar a una desatención de las necesidades de estas mayorías (Schenkel, 2019). Así, encontramos experiencias de nicho que responden a legítimas necesidades concretas de acceso al turismo y otras que utilizan esta segmentación como oportunidad del mercado. Y también existen iniciativas que resisten a esta lógica de segmentación y reivindican una propuesta amplia, inclusiva de diversos sectores, con especial atención a los trabajadores y sus familias, que no se organiza bajo lógicas de nicho. Analizar los resultados de experiencias exitosas de una visión del turismo social concebido desde esta segunda perspectiva, integradora de diversos intereses y necesidades, como el caso del Sesc Bertioiga en Brasil, puede ser útil en un momento como el actual, de necesario replanteamiento de la organización del turismo.

Fuente: Archivo Sesc Bertioiga.



# 4.

## SESC SÃO PAULO, UN REFERENTE DEL TURISMO SOCIAL

El Sesc São Paulo se ha convertido en una referencia reiterada de las potencialidades del turismo social en América Latina. En este apartado se analiza, por una parte, cuáles fueron los orígenes de la institución, así como su estructura y funcionamiento, y por otra, de la evolución específica del Sesc en la regional de São Paulo, dentro de la cual se encuentra la unidad del Sesc Bertioiga.

### 4.1. ORÍGENES, ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SESC

El Sesc fue fundado en 1946 en Brasil por el empresariado del comercio, los servicios y el turismo. Su gestación estuvo condicionada por los cambios estructurales que se estaban produciendo en el país, así como los debates políticos e ideológicos que desde diversas perspectivas se plantearon en torno a la cuestión social.

En los años cuarenta el país vivía una intensa transformación socioeconómica, a raíz de su incipiente proceso de industrialización, que hasta ese momento había tenido una escasa relevancia. En todo el continente latinoamericano en esos años se vivía un intento de transición hacia un modelo de acumulación que impulsara un proceso industrial que favoreciera la sustitución de importaciones y que intentó dejar atrás un esquema de inserción en el mercado internacional como exportador de recursos primarios no elaborados, tanto de carácter agropecuario como minero (Urquidi, 2005). Esta dinámica se intensificó durante la Segunda Guerra Mundial, cuando Brasil entró en la contienda al lado de las fuerzas aliadas, gracias a lo cual negoció el apoyo de Estados Unidos para fortalecer su industria. El peso creciente de la industria fue acompañado de importantes movimientos de población del interior hacia algunas grandes ciudades. São Paulo y Río de Janeiro crecieron de forma descontrolada durante esos años, sin la infraestructura necesaria para poder recibir de forma adecuada a sus nuevos habitantes. Además, la rapidez e intensidad del proceso dificultó la capacidad de esas ciudades para absorber de forma ordenada todos los cambios sociales, demográficos y urbanísticos que lo acompañaron.

En términos políticos, buena parte de estos cambios se produjeron durante la dictadura de **Getulio Vargas**, que gobernó con una fuerte **impronta populista** entre 1930 y 1945, en sucesivos gobiernos. Posteriormente fue electo y gobernó de nuevo entre 1950 y 1954. Durante el período conocido como “Estado Novo”, iniciado a raíz del golpe de Estado dado por el mismo Getulio Vargas en 1937, y que perduró hasta 1945,

4.  
SESC SÃO PAULO,  
UN REFERENTE  
DEL TURISMO  
SOCIAL

se aprobaron una serie de leyes laborales que dieron lugar a la **Consolidação das Leis do Trabalho** (Consolidación de leyes del trabajo) por medio del Decreto de 1 de mayo de 1943, y que abarcaba al conjunto de trabajadores brasileños, con exclusión de la agricultura y el trabajo doméstico. A su vez, los derechos políticos y civiles fueron suspendidos. El régimen de Getulio Vargas es caracterizado por **Danilo Santos de Miranda**, director regional del Sesc São Paulo, por “la fuerte represión que ejercía contra sus enemigos y, por otra parte, su voluntad de proteger a la población más pobre, más necesitada de los trabajadores, hasta el punto que los aspectos más modernos de las relaciones de trabajo son de ese período”. En 1943 se creó y puso en marcha el Servicio de Recreación de los Trabajadores (SRO) por parte del Ministerio de Trabajo, Industria y Comercio, con el objetivo de coordinar los distintos medios de recreación de las clases trabajadoras organizados por distintas instituciones aportándoles asistencia y colaboración, en una muestra más de lo que se ha considerado como un intento de consolidar un modelo corporativo de Estado (Correa, 2008).

Además de este enfoque de intervención desde el Estado, hubo otros movimientos intelectuales que prepararon el terreno para que pudieran cuajar iniciativas como la del Sesc. Por un lado, la **doctrina social de la Iglesia**, bajo inspiración fundamental del “Rerum novarum” del Papa León XIII. En este pensamiento había voluntad de combatir la expansión del comunismo, pero a su vez ofrecer una alternativa social. Tanto en los planteamientos populistas como en los de la doctrina social de la Iglesia había, a

Distintos Estados latinoamericanos trataron de institucionalizar la cuestión social y poner en marcha políticas públicas e instituciones que trataran de atender las necesidades específicas de esa clase obrera urbana emergente.

tenor de **Danilo Santos de Miranda**, elementos en común, porque “ambas tradiciones confluyen en una visión paternalista de cuidado del trabajador”. Asimismo, entre las élites empresariales había también **preocupación por la posibilidad del ascenso de un sindicalismo de clase**, de orientación comunista, como ocurría en esos años en muchos otros países, y la voluntad de intervenir doctrinal y organizativamente para contrarrestar esta influencia (Cheibub, 2014; Correa, 2008). Todo ello favoreció que distintos Estados latinoamericanos trataran de institucionalizar la cuestión social y poner en marcha políticas públicas e instituciones que trataran de atender las necesidades específicas de esa clase obrera urbana emergente.

En el caso concreto de Brasil, el empresariado apostó por una alianza con el Estado para impulsar este tipo de acción social.

Por otro lado, **un movimiento intelectual y artístico vinculado al Modernismo buscó en los años treinta y cuarenta cómo fortalecer una cultura propia**, que pudiera hacer suya la mixtura racial del país, fruto de su particular proceso de colonización. Este movimiento se inició en 1922 con la Semana de Arte Moderno organizada por una parte de la élite cafetera paulista que alquiló el Teatro Municipal de São Paulo para su celebración. Durante los primeros años, las obras y publicaciones de autores como Oswald de Andrade y Mario de Andrade en la literatura, Anita Malfatti y Tarsila do Amaral en la pintura y Heitor Villa-Lobos en la música pusieron las bases de un movimiento que pretendía deconstruir un pensamiento colonial. En las décadas posteriores, este impulso decayó, aunque se mantuvo el espíritu de afirmación cultural de lo brasileño, y de sus raíces indígenas, que pueden verse en obras literarias como



4.  
SESC SÃO PAULO,  
UN REFERENTE  
DEL TURISMO  
SOCIAL

el “Manifiesto Antropofágico”, de Oswald de Andrade, o “Macunaíma”, de Mário de Andrade. Este ambiente intelectual influiría también, en opinión de Danilo Santos de Miranda, en la voluntad de encontrar respuestas propias a los problemas que enfrentaba Brasil en aquellos años.

Todas estas dinámicas estructurales y movimientos político-ideológicos favorecieron que el empresariado brasileño buscara cómo sentar las bases para un pacto amplio con las clases trabajadoras, que abría posibilidades para políticas orientadas a una mayor justicia social.

Las dinámicas estructurales y movimientos político-ideológicos de los años treinta y cuarenta del siglo XX favorecieron que el empresariado brasileño buscara cómo sentar las bases para un pacto amplio con las clases trabajadoras (Gomes, 2005). En ese contexto un grupo de empresarios identificaron la posibilidad de crear algún tipo de iniciativa que pudiera colaborar con el Estado brasileño, con capacidad para intervenir en los múltiples problemas que despuntaban en esos años, y encauzarlos de tal modo que redujeran los riesgos de un incremento de la organización obrera en sindicatos de clase. Plantearon su marco de intervención en el ámbito de la educación, la formación profesional y el bienestar de las clases trabajadoras. En gran medida se inspiraron en la experiencia de Portugal, que en 1935 había creado el Instituto Nacional para a Promoção do Tempo Livre dos Trabalhadores (INATEL), tanto ideológica como organizativamente (Cheibub, 2014). Así, en 1942 crearon el **Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial (SENAI)** y, partiendo de ese modelo, poco después pusieron en marcha el **Servicio Nacional de Aprendizaje Comercial (SENAC)**, con el fin de preparar personal para trabajar tanto en la industria como en las actividades comerciales.

Paralelamente impulsaron un proceso de diálogo y convergencia que tomó cuerpo en la **Primera Conferencia de Clases Productoras** que, organizada por la Associação Comercial do Rio de Janeiro, con el auspicio de diversas asociaciones de agricultura, comercio e industria, reunió del 1 al 6 de mayo de 1945 en Teresópolis, en el estado de Rio de Janeiro, a 183 delegados en representación de distintas asociaciones y gremios del conjunto del país. De la Conferencia salió aprobada la Carta Económica de Teresópolis, y de ella, como corolario, la Carta da Paz Social, que sería formalizada en enero de 1946.

La Carta partía del posicionamiento en su punto 2 de que el capital no podía ser considerado únicamente por su capacidad para generar beneficios, sino “como un medio de expansión económica y de bienestar colectivo”. Y, por tanto, en la medida que el trabajo es considerado un derecho, el salario debería garantizar “una existencia digna, sana y eficiente”. Por ese motivo se instaba a incrementar lo antes posible el poder adquisitivo de la población, no solo por motivos de solidaridad, si no por su capacidad para fortalecer el mercado interno (punto 3). Y, a su vez, se proponía que el empresariado creara un Fondo Social para beneficiar a trabajadores de todas las categorías y en la asistencia social en general. En concreto, su objetivo debía ser “la aplicación de medidas que no solo mejoren el nivel de vida de los empleados, sino que también faciliten los medios para su perfeccionamiento cultural y profesional” (punto 4). Establecía también que su financiación debía salir de los beneficios netos de las empresas (punto 5). Estas medidas se promovían en paralelo al impulso de un proceso de racionalización

4.  
SESC SÃO PAULO,  
UN REFERENTE  
DEL TURISMO  
SOCIAL

del trabajo y mejora de productividad (punto 7). Y por su parte se esperaba de los empleados su compromiso individual y colectivo para mejorar la producción y cooperar en la expansión económica del país, por medio de la reducción del ausentismo, evitar conflictos, mantener la disciplina, evitar robos, pérdidas y daños a los equipos, favorecer la productividad y comprometerse a formarse profesionalmente en las dos instituciones de formación profesional ya creadas, el SENAI y el SENAC.

A continuación, el sector empresarial decidió intervenir también en el bienestar de los trabajadores y sus familias en aspectos como la cultura, el deporte, el tiempo libre, las artes o la educación formal. Para impulsar este desarrollo crearon en 1946 el **Servicio Social de Industria** (SESI) y el **Servicio Social de Comercio** (SESC), cada uno vinculado a su respectivo sector. En el caso del Sesc, su administración y organización estuvo a cargo de la **Confederación Nacional del Comercio de Bienes, Servicios y Turismo** (CNC), como órgano de representación de la patronal en el país. En São Paulo la institución empresarial responsable es la Federación de Comercio de Bienes, Servicios y Turismo del Estado de São Paulo (**FecomercioSP**), fundada en 1938.

Tomadas como conjunto, más de setenta años después de su creación, estas cuatro instituciones constituyen una red de protección social fundamental en Brasil. “Nuestros problemas serían mucho mayores si no existieran estas instituciones, seríamos mucho más desiguales de lo que somos hoy”, asegura **Danilo Santos de Miranda**.



Fuente: Archivo Sesc Bertioiga.

4.  
SESC SÃO PAULO,  
UN REFERENTE  
DEL TURISMO  
SOCIAL

Después de las cuatro entidades originales, se crearon algunas más en diferentes sectores de actividad, como el Servicio Nacional de Aprendizaje del Cooperativismo (SESCOOP); el Servicio Social de Transportes (SEST) y el Servicio Nacional de Aprendizaje del Transporte (SENAT); o el Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas (SEBRAE). Desde entonces se empezó a denominar informalmente como **Sistema S** a ese conjunto de entidades. Pero en realidad no han funcionado nunca de forma integrada, no hay un marco legal conjunto y se mantienen como instituciones independientes. **Danilo Santos de Miranda** considera que no existe como tal ese Sistema S: “Más bien es un conjunto de sistemas. Este interés actual por hablar de Sistema S tiene más que ver con un intento de desconsiderar, de desprestigiar, de cuestionar y perjudicar a esas instituciones, argumentando que no funcionan, que no responden a las necesidades de la población”.

Desde un principio, la **financiación** de estas cuatro instituciones, SENAI y Sesi para la industria, y SENAC y Sesc para el comercio, estuvo basada en las contribuciones obligatorias del empresariado de sus respectivos sectores, que deben realizar un aporte porcentual sobre los salarios pagados a sus trabajadores. Inicialmente el porcentaje era de un 2% para las instituciones dedicadas al bienestar de los trabajadores, que después se redujo a un 1% para el SENAC y a un 1,5% para el Sesc. El Estado presta el servicio de recaudación, a través del Instituto Nacional del Seguro Social (INSS), y entrega los correspondientes recursos a cada una de estas instituciones.

En el momento de su constitución, los mismos empresarios convencieron al gobierno para crear una legislación que obligara a las empresas a formar parte de este proceso. Este sistema de financiamiento ha brindado a estas instituciones una gran estabilidad financiera a lo largo de más de setenta años. Sin embargo, los cuestionamientos han sido recurrentes, tanto por parte de algunos gobiernos como de determinados sectores empresariales. Por ello se han propuesto distintas alternativas, como conseguir ingresos de sus propias actividades o de patrocinios privados. Sin embargo, Danilo Santos de Miranda defiende el modelo existente frente a estas otras opciones:

Una fuente complementaria sería buscar recursos en la propia operación de SESC. Que hoy en día está entre el 15% y el 18% de nuestros gastos de explotación. (...) Esto se decide de forma estratégica, para que el usuario del SESC participe de alguna manera: cobramos valores que consideramos adecuados para nuestros servicios. Estos son valores sociales, no valores de mercado. Tiene un carácter didáctico, de formación de hábitos (de pago) para las personas que hacen uso de los servicios y la programación.

*(Sakate, 2018, traducción propia del portugués).*

Ante la posibilidad de recurrir a patrocinios privados, desconfía de su viabilidad y defiende el modelo de contribución obligatoria, porque considera que no puede ponerse en riesgo “una programación que tiene que ser permanente, con la garantía de continuidad”.

Cada una de estas instituciones está regulada con una ley específica. En ella se establece que su administración tiene un carácter privado. A partir de una iniciativa

4.  
SESC SÃO PAULO,  
UN REFERENTE  
DEL TURISMO  
SOCIAL

estatal se confirió a los sindicatos patronales la responsabilidad de crear entidades con carácter jurídico de derecho privado que tuvieran como misión brindar servicios de apoyo a los trabajadores. Se estableció también que su financiación sería a través de una contribución obligatoria a partir de la nómina. Por tanto, su funcionamiento se rige por un marco legal propio, no el de un organismo del Estado. A su vez, esta configuración jurídica de las cuatro entidades originales fue recogida en el **artículo 240 de la Constitución de 1988**, que establece con claridad que lo que se recauda para cada una de estas instituciones no puede ser usado para nada más que para lo que está establecido, y que no podrá ser alterada su función.

A pesar del blindaje que aporta su inclusión en la Constitución, a lo largo de su historia estas instituciones han recibido ataques desde distintos gobiernos, en parte por hacerse con su control y sus recursos. Durante la campaña electoral de 2018, **Paulo Guedes**, asesor en materia económica del actual presidente, el ultraderechista **Jair Bolsonaro**, anunció la intención de reformularlas para que únicamente concentraran su actividad en la formación profesional (Revista Forum, 2018). Sin embargo, hasta el momento estos ataques no han podido alterar significativamente su funcionamiento. En este sentido, existe un antecedente jurídico de especial relevancia. En 2014 el Tribunal Supremo Federal falló por unanimidad que no podía cambiarse la misión y funcionamiento de estas instituciones. Se reconoció así su carácter privado, no integrado en la administración pública, directa o indirectamente (STF, 2014). Entonces, si un determinado gobierno quisiera cambiar su funcionamiento tendría que modificar ese artículo de la Constitución, y para ello necesitaría superar cuatro votaciones en dos períodos distintos.

El reconocimiento como política de Estado del turismo social se ha revelado de especial importancia en el contraste con lo ocurrido en otros países de la región.

Este reconocimiento como política de Estado del turismo social se ha revelado de especial importancia en el contraste con lo ocurrido en otros países de la región. Así, por ejemplo, programas emblemáticos como el Sistema Nacional de Turismo Social en Uruguay (Schenkel, 2019), en la actualidad decaen por la desatención del gobierno

del presidente Luis Alberto Lasalle del Partido Nacional, que al asumir el cargo en 2020 puso fin a una etapa de gobiernos del Frente Amplio iniciada en 2005, y con ellos algunas de sus políticas.

El Estado también ejerce una función fiscalizadora de esas instituciones. Por Ley, el presupuesto de cada una de ellas y sus informes de ejecución deben ser aprobados por el Tribunal de Cuentas de la Unión (TCU). El Estado además tiene representación en su Consejo Directivo, tanto a nivel regional como nacional. También tienen un Consejo Fiscal, encargado de aprobar las cuentas, formado por siete miembros, de los cuales cuatro son representantes del Estado, dos del empresariado y uno de los trabajadores.

La **gobernanza** de cada una de estas entidades está en manos de las estructuras de representación del empresariado en sendos sectores tanto a nivel nacional como en cada Estado. Los recursos recogidos en cada Estado son invertidos en él mismo, con un 20% de lo recaudado que se aporta a la estructura nacional, a determinados

4.  
SESC SÃO PAULO,  
UN REFERENTE  
DEL TURISMO  
SOCIAL

programas federales, desarrollados en todo el país, y para subsidiar a los estados que tienen menos recursos. Esto implica que existe una centralización y una autonomía relativas en su funcionamiento.

## 4.2. SESC SÃO PAULO, SIETE DÉCADAS DE TURISMO SOCIAL

El Sesc está organizado en 27 unidades federativas, una por cada uno de los 26 estados en los que se organiza administrativamente el país y el Distrito Federal, más un departamento nacional ubicado en Río de Janeiro. Aunque llevan a cabo programas conjuntos, tienen una gran diversidad, como resultado de las características de cada estado, capacidades financieras y orientaciones de las personas que están al frente. Y, aunque hay mecanismos de solidaridad internos, no todas tienen el mismo presupuesto ni la misma autonomía para decidir qué hacer con los recursos disponibles.

En sus inicios el Sesc São Paulo (SP) empezó a funcionar de un modo eminentemente asistencialista: buscaba cómo resolver de un modo inmediato necesidades básicas, sobre todo en cuestiones relacionadas con la salud de los trabajadores y trabajadoras. Esta preocupación por la mejora de la salud fue ampliamente compartida en los orígenes del turismo social en muchos otros lugares. Obedecía fundamentalmente a las condiciones insalubres y de riesgo que sufrían la mayoría de las clases trabajadoras. Por ese motivo, crearon hospitales y trataban de mejorar su higiene y alimentación. De hecho, el centro vacacional Sesc Bertioiga nació en ese contexto de inquietud, con la voluntad de proporcionar un lugar de descanso y ocio al aire libre, en contacto con la naturaleza, y la posibilidad de tener acceso a buena comida y practicar actividades deportivas.

Progresivamente, el Sesc São Paulo abandonó su inclinación hacia el ámbito de la salud y se reorientó hacia la educación no formal, el ocio y la cultura. En 1951, en el marco de la **Iª Conferencia de Técnicos del Sesc**, se dio uno de los primeros pasos en esta dirección cuando se acordó dejar de realizar asistencias médico-sanitarias, aunque no se eliminaron por completo, y aún hoy funcionan los servicios odontológicos en sus unidades<sup>2</sup>, para priorizar las actividades culturales y de ocio, dentro de las cuáles se incorporaba el turismo social.

A finales de los años setenta, con la llegada a la dirección del Sesc São Paulo de **Renato Requiza** en 1976, quien estuvo en ese cargo hasta 1984, se profundizó en esta dirección de cambio. Durante su período hubo también una apuesta firme por la mejora de la cualificación de sus profesionales y una mayor institucionalización de la apuesta por el turismo social. Así en 1979 se adhirieron a los principios de la **Carta de Viena** (adoptada por el BITS en 1979) y también se incorporaron como institución al BITS (hoy ISTO) en 1980.

---

<sup>2</sup> En 2019 en el conjunto de unidades del Sesc São Paulo en sus servicios odontológicos se atendió a un total de 44.030 personas, según su [memoria de actividades](#).

4.  
SESC SÃO PAULO,  
UN REFERENTE  
DEL TURISMO  
SOCIAL

Entre las décadas de los años setenta y noventa diversos factores confluyeron para que el Sesc São Paulo profundizara en su especialización en la educación no formal, la cultura y ocio, dentro del cual se incluía el turismo social, y que a su vez terminara de perfilarse una impronta humanista en las diversas actividades desarrolladas. En este proceso fue clave la evolución que se produjo en la forma y sentido de proporcionar su oferta de ocio y turismo a los trabajadores y trabajadoras en sus ámbitos de referencia. En esos años aumentó la demanda de actividades turísticas por parte de sectores de ingresos medios y bajos en el estado de São Paulo. Inicialmente la oferta privada no era muy extensa, pero progresivamente fue ampliándose. Se crearon decenas de colonias vacacionales mantenidas por instituciones de diversa naturaleza, como sindicatos o empresas, y se articuló una pequeña oferta de excursiones, desarrolladas de manera informal o por empresas turísticas. CVC, por ejemplo, que en la actualidad es el operador turístico más grande de América Latina, fue fundado en 1972 en la ciudad de Santo André, en el estado de São Paulo, en un área fuertemente industrial. Su primera clientela estuvo formada por trabajadores de estas industrias. Aunque la oferta de propuestas turísticas dirigidas a estos sectores de renta media o baja no era muy grande, empezó a desarrollarse en esos años.

En correspondencia con esta evolución de la demanda de actividades lúdicas y culturales por parte de sectores de renta media y baja, el Sesc São Paulo respondió también con una ampliación de sus propuestas. Las décadas de los ochenta y noventa



Fuente: Archivo Sesc Bertioiga.

4.  
SESC SÃO PAULO,  
UN REFERENTE  
DEL TURISMO  
SOCIAL

“conforman un período en el que el Sesc São Paulo aumenta considerablemente el número de unidades, dentro de una política social para ampliar su alcance espacial y capacidad para atender al público. La construcción de unidades responde a una demanda de servicio masivo de la población paulista”, explica **Flávia Roberta Cortez Lombardo**, actual coordinadora del Núcleo de Turismo Social del Sesc São Paulo. Esta ampliación de su oferta, en particular de las excursiones, ha sido interpretada como una fuente de conflicto con agencias privadas que supuestamente estarían viendo la acción del Sesc São Paulo en términos de competencia. Se ha sostenido que empresas de este sector buscaron el apoyo de EMBRATUR, que era el único organismo de gestión turística del país, porque no existía un Ministerio de Turismo, que sería creado en 2003, bajo la administración de Luiz Inácio Lula da Silva, para limitar las actividades del Sesc São Paulo. Y, en consecuencia, esto habría contribuido a una revisión y reajuste de la política de turismo social del Sesc São Paulo (Cheibub, 2012, 2014). Sin embargo, desde la propia institución se minimiza este conflicto como causante de su reorientación programática que implicó una reducción de los viajes y la potenciación de las excursiones de un día. Preguntada al respecto, Flávia Costa aclara que:

En 1998 una agencia de turismo (exactamente, solo una), ubicada en el interior del Estado, envió una carta a EMBRATUR diciendo que era competencia desleal con las agencias de turismo locales. EMBRATUR remitió este informe al Sesc y decidimos revisar nuestro desempeño, dejando de hacer excursiones con traslados aéreos (punto planteado por la agencia denunciante) y comenzando a operar excursiones solo a lugares donde el Sesc tenía hospedaje. Y en ese momento, la oferta de paseos de un día también ganó volumen.

*(Flávia Roberta Cortez Lombardo Costa, comunicación personal).*

La acción cultural y la educación no formal adquieren un lugar central en la articulación del conjunto de acciones desarrolladas, basadas en el propósito último de la formación de ciudadanía.

Internamente el cambio en la forma de organizar su oferta turística se explica más bien por un proceso de reflexión institucional que se impulsa durante los primeros años de la gestión del nuevo director general del Sesc São Paulo, **Danilo Santos de Miranda**, iniciada en 1984, y que ayudó a revisar la orientación de las distintas prácticas sociales, entre ellas de la misma oferta turística. Fruto de este proceso se consolidó una visión en la que la acción cultural y la educación no formal adquieren un lugar central en la articulación del conjunto de acciones desarrolladas, basadas en el propósito último de la formación de ciudadanía (Dines, 2013).

## Turismo social como instrumento educativo

En el turismo, como en las otras líneas de acción, también caló esta visión de la acción cultural como instrumento para el desarrollo de ciudadanía. La gran diferencia del Sesc São Paulo con otras empresas con una propuesta turística orientada a sectores de clases trabajadoras, más allá de las modalidades de su oferta, estaba en el contenido de las actividades, según asegura **Flávia Costa**:

4.  
SESC SÃO PAULO,  
UN REFERENTE  
DEL TURISMO  
SOCIAL

Lo que estábamos viendo en ese momento es que, en general, cuando las personas hacían turismo eran meras espectadoras de una actividad, pensada y producida por otras personas. Eran llevadas de un lado para otro sin poder pensar en lo que veían u oían y, por tanto, no había un sentido crítico en todo ello. Para el Sesc el turismo no es más que una herramienta de educación. Y eso no es así en estas empresas. No solo se trata de ofrecer productos baratos para personas de bajos ingresos, sino ofrecer producto con un contenido, no solo el entretenimiento por el entretenimiento, el ocio por el ocio, si no una actividad que permite a la gente acceder a unos determinados contenidos.

*(Flávia Roberta Cortez Lombardo Costa, comunicación personal)*

El tránsito fundamental consistió en **concebir plenamente el turismo social como un instrumento educativo**. “Nuestra perspectiva es siempre educativa, de desarrollo de las personas”, asegura **Marcos Roberto Laurenti**, gerente del Sesc Bertioga. Esto había estado presente en el ideario del turismo social desde sus inicios, pero fue en la década de los 90 que logró desplegarse en todas sus dimensiones. Y lo hizo de un modo tan original que es difícil encontrar similitudes en otras iniciativas de turismo social en América Latina. La reflexión partió de un principio básico ampliamente compartido: la **voluntad de democratizar el acceso al turismo de las personas con renta más baja**. A su vez, este principio se complementó con la **asociación entre turismo social y la educación**. Según Flávia Costa, esta vinculación se traduce en una **educación en el turismo, por medio del turismo y con el protagonismo de las personas participantes**. La idea fue actualizar el programa del turismo social, “haciendo más evidentes diversas cuestiones que tenían que ver con la ética y la sostenibilidad”, asegura. De este modo, según la misma coordinadora del Núcleo de Turismo Social, en la actualidad, “el propósito de la acción educativa que desarrolla el Sesc en el turismo social es el desarrollo de una ciudadanía crítica ante el mundo que vivimos”.

Por ello el principal foco de atención del Sesc São Paulo en las actividades llevadas a cabo en sus diferentes unidades es **facilitar el acceso a la cultura en sus distintas manifestaciones**, con un especial protagonismo de las artes, de las personas a las que atiende. Así, se entiende que **la construcción de una ciudadanía crítica se basa en la posibilidad de desarrollar plenamente sus capacidades como ser humano**, según explica su director:

El Sesc presta una especial atención a las actividades culturales, de carácter popular, de inclusión, de valorización del ser humano, democráticamente pensada como un proceso de transformación educativa. Y todo eso vinculado con el tiempo libre, con las vacaciones, con la actividad física, fundamental para el ser humano, y con una preocupación ambiental. La función del Sesc es dar y facilitar instrumentos que permitan a la gente desarrollar su propio camino, dar oportunidades para el desarrollo de la persona.

*(Danilo Santos de Miranda, comunicación personal).*

Para el Sesc es primordial que la cultura y las distintas expresiones artísticas sean la base de la formación del individuo. Se concibe el arte como forma de expresión y



4.  
SESC SÃO PAULO,  
UN REFERENTE  
DEL TURISMO  
SOCIAL

como una cuestión estética. Uno de los rasgos reconocibles en todas las unidades del Sesc São Paulo es que hay una especial preocupación por el sentido estético. En sus instalaciones y equipamientos se hace evidente la voluntad de impregnar una belleza que contribuya también al desarrollo humano. “Aunque sea un espacio para personas con pocos recursos no puede ser que no esté cuidado, que sea feo”, afirma Flávia Costa. Lo artístico es visto también desde una perspectiva educacional, como argumenta su director:

El arte, lo visual, lo artístico, ofrece más confort, más placer. Es vital en el desarrollo del ser humano y por eso está presente en todas partes. Las manifestaciones artísticas cumplen el papel de atraer, agradar, hacer más amigable el espacio. Incluso la arquitectura juega ese mismo papel, y es integrada dentro de la misma propuesta estética, no es algo a parte.

*(Danilo Santos de Miranda, comunicación personal).*

Esta preocupación por la promoción del conocimiento y la práctica de distintas expresiones artísticas está profundamente arraigada en el trabajo cotidiano de las distintas unidades del Sesc São Paulo. Para **Thaís Novaes**, coordinadora de programación del Sesc Bertioga, esta valoración de las artes tiene un claro sentido emancipador y de impulso al desarrollo de capacidades humanas:



Fuente: Archivo Sesc Bertioga.

4.  
SESC SÃO PAULO,  
UN REFERENTE  
DEL TURISMO  
SOCIAL

El arte tiene una gran potencia para que las personas consigan expresar todo lo que ellas viven y sienten. La función artística es importante, sobre todo cuando la persona entra en contacto con esa parte interior, cuando produce algo que ella creó. Cuando más que copiar una técnica logran expresar lo que ellas quieren. Por ejemplo, en los talleres de *patchwork*, las señoras dejaron de copiar lo que podían ver en tutoriales de Internet y cuando entraron en contacto con la creación artística empezaron a desarrollar lo que ellas sentían, cosas con las que ellas se identificaban. Esto abre un mundo de posibilidades increíble. Además, también implica una revalorización del trabajo manual, porque en Brasil, por el pasado de la esclavitud, es menospreciado, y eso es algo que sigue en el inconsciente.

*(Thaís Novaes de Senne, comunicación personal)*

Por su parte, **Guilherme Leite Cunha**, técnico de programación del Sesc Bertioiga, ahonda en el mismo sentido:

Yo no veo el arte como algo superior, sino como el fruto de una creación humana. Esto parece que es algo intrínseco del ser humano, sin embargo, en un mundo basado en la explotación del trabajo parece cada vez más difícil. La gente pasa la mayor parte de su tiempo produciendo lo que otro quiere, no lo que ellos quieren, porque alguien les está pagando por su fuerza de trabajo. Entonces cuando la gente logra hacer un producto de su creación eso tiene un gran valor. Lina Bo Bardi, una arquitecta que trabajó para el Sesc y que es muy importante mundialmente, tiene, hablando del Sesc, una frase que yo adoro. Dice así: «No se trata de elevar la cultura de las personas, simplemente se trata de despertar el potencial creador que los trabajadores poseen y que muchas veces queda soterrado por el mundo del trabajo». Esto es muy importante. Yo gozo mucho con los talleres, con los cursos, viendo cómo las personas se dan cuenta que pueden crear, frente a la alienación que ellos viven en el trabajo. Esto es muy potente en términos de humanización, que la persona pueda pensar algo, crearlo, exteriorizarlo y reflexionar sobre lo que creó. Este movimiento intelectual es fundamental. Esto es entender el arte como fruto de la creación humana.

*(Guilherme Leite Cunha, comunicación personal)*

Para los responsables del Sesc São Paulo, en los procesos de formación de una ciudadanía crítica es esencial que pueda aprenderse a apreciar y disfrutar de las distintas expresiones artísticas, así como generar entornos estéticamente bellos en

En los procesos de formación de una ciudadanía crítica es esencial que pueda aprenderse a apreciar y disfrutar de las distintas expresiones artísticas.

los que se desarrollen estas actividades cotidianas. Su planteamiento encuentra resonancia en la defensa de las humanidades y las artes que hizo **Martha C. Nussbaum** en el libro *Sin fines de lucro. Por qué la democracia necesita de las humanidades* (2010). En él la filósofa norteamericana explicaba, frente a la deriva tecnocrática de la enseñanza superior, que las artes y las humanidades

son los cimientos de nuestra ciudadanía. A su entender, estas disciplinas son básicas para la formación de un pensamiento crítico y capacidad reflexiva; el desarrollo de la empatía por otros seres humanos y el desarrollo de sentimientos morales; y el cultivo

4.  
SESC SÃO PAULO,  
UN REFERENTE  
DEL TURISMO  
SOCIAL

de la imaginación, la creatividad para afrontar problemas complejos y la capacidad de argumentación. Por caminos distintos, el pensamiento que da cuerpo al Sesc São Paulo y el de Martha C. Nussbaum parece haber llegado a converger.

## Turismo social en el Sesc São Paulo

En el Estado de São Paulo el Sesc dispone de una **red de 43 unidades en 21 ciudades**, de las cuales 23 están ubicadas en su área metropolitana de São Paulo, 17 en el interior y litoral, entre ellas el Sesc Bertioiga, y 3 de carácter especializado. En estas unidades se organizan todo tipo de actividades artísticas, deportivas, socioeducativas o, incluso, se ofrecen servicios odontológicos a muy bajo costo. Además, cuenta con un canal de televisión, un portal de Internet, una editorial, un sello de DVD y CD, y un centro de investigación y formación. A diferencia de otras regionales del Sesc, en São Paulo no desarrollan actividad en el ámbito de la educación formal.

El público del Sesc São Paulo es muy amplio: [en 2019 había 2.935.800 personas con credencial, de las cuales 1.353.920 eran titulares y 1.581.880 dependientes](#). Una vez se obtiene esta credencial tiene una duración de hasta dos años, que puede variar ligeramente en función del mes que se realice la acreditación. La responsable de turismo social en el Sesc São Paulo, **Flávia Costa**, reconoce la diversidad que entrañan estas cifras de personas usuarias tan elevada:

El SESC está abocado a los trabajadores del comercio, y los trabajadores del comercio incluyen desde la persona que trabaja en la limpieza de un restaurante hasta su gerente. Eso significa que hay diversos salarios y esto se traduce en los usuarios del SESC, que son también diversos. Esto quiere decir que el SESC no está centrado únicamente en los trabajadores de baja renta. Y dentro de esa diversidad, se priorizan los que tienen de 1 a 5 salarios mínimos, que son diferencias muy grandes. Pero la idea es que estas distintas franjas convivan, y esto tiene también un efecto educativo.

*(Flávia Costa, comunicación personal).*

La **administración central del Sesc São Paulo** tiene como responsabilidad la gestión de los diferentes programas, pero también garantizar que se mantengan los principios de la visión institucional en sus distintas unidades, quienes ponen en práctica estas orientaciones conforme a las características particulares de su territorio. El **Núcleo de Turismo Social** del Sesc São Paulo tiene la función de coordinar la política de turismo social, vinculada también a un proyecto educativo de desarrollo de capacidades de una ciudadanía crítica, a partir de cinco ejes de trabajo:

- 1. Hospedaje social.** Se realiza a través del Sesc Bertioiga y constituye el principal objeto de estudio de este informe. Las correspondientes regionales del Sesc tienen también hospedajes de características similares.
- 2. Turismo emisor.** A través de las distintas unidades territoriales se realizan excursiones (de más de un día), paseos (1 día) y circuitos (medio día).

4.  
SESC SÃO PAULO,  
UN REFERENTE  
DEL TURISMO  
SOCIAL

**3. Otros viajes.** Se promueve entre personas que hacen turismo el acceso a distintas formas de pensar y discusiones sobre el turismo para los mismos turistas. Esto se traduce en conferencias, conversaciones, ciclos de videos en los que se habla sobre el turismo o sobre un destino turístico. Puede tener un contenido crítico o como preparación de la visita. Por ejemplo, la visita a los quilombos es siempre precedida de un proceso de explicación y sensibilización de las personas participantes.

**4. Desarrollo comunitario y fomento de un turismo responsable, guiado por criterios éticos.** Se llevan a cabo diversas iniciativas, entre las que puede destacarse, en primer lugar, un **programa de agroturismo**, con visitas a productores orgánicos en sus propiedades en el Sur de São Paulo. El Sesc proporciona visitantes a través de sus unidades, pero también acompaña el proceso de organización campesina de esta oferta. En segundo lugar, sobresalen los procesos de **"mapeamiento cultural"**, que consisten en el acompañamiento de los pobladores de determinados territorios para concientizar de su potencial cultural. Esto deriva en un empoderamiento cultural que, en algunos casos, ha derivado en procesos de creación de oferta turística por su propia iniciativa. A su vez ha implicado abrir una dinámica de reflexión sobre qué formas de desarrollo turístico son más adecuadas para sus comunidades. Finalmente, también sobresale la **capacitación mercado para un turismo sostenible y responsable**. Esto implica reuniones y conferencias con sectores profesionales del turismo, como guías, por ejemplo, de tal manera que se comparte una visión ética del turismo. También ha supuesto una acción de sensibilización dentro del propio Sesc para, por ejemplo, no contratar a empresas que no tengan a sus trabajadores contratados legalmente.

**5. Reflexión y producción de conocimiento en torno al turismo.** Desde este eje se promueven temas como la relación de esta actividad con los derechos humanos, la sostenibilidad en un sentido amplio o los valores del turismo social. Para ello se organizan congresos, seminarios, actividades del Centro de Pesquisa y Formación, o la creación de una biblioteca digital que brinde acceso al conocimiento, edición de libros y otros materiales que puedan sostener esta visión.

**Danilo Santos de Miranda**, afirma la centralidad del turismo social en el Sesc São Paulo: "Tenemos un carácter esencial para el desarrollo de la sociedad y la búsqueda de una ciudadanía más completa".

La singularidad del Sesc São Paulo, tanto en el turismo social como en el resto de actividades que lleva a cabo, hace que sea difícil encontrar experiencias similares. Esto ha hecho que sus equipos técnicos aprendan dentro de la misma institución. Diversos factores contribuyen a generar un entorno de aprendizaje institucional especialmente fructífero. Destaca en primer lugar, el trabajo en equipo como principal forma de aprender. La movilidad de personal entre unidades también ayuda a compartir aprendizajes. Asimismo, realizan visitas técnicas a conocer otras experiencias y

4.  
SESC SÃO PAULO,  
UN REFERENTE  
DEL TURISMO  
SOCIAL

tienen la oportunidad de formarse en cursos y seminarios que promueve el Sesc São Paulo que tienen un carácter abierto al público, pero que también tienen la función de fortalecer capacidades internas. A su vez, hay que destacar que es una institución muy dialogante, que nace de una determinada visión humanista, y que potencia una actitud y valores institucionales que favorece el intercambio. La falta de presión económica, con parámetros de valoración distintos a los de la empresa privada tradicional, ayuda igualmente a generar un ambiente adecuado para la formación y la creación.

Fuente: Archivo Sesc Bertioiga.



# 5.

## SESC BERTIOGA: UN CENTRO VACACIONAL PARA CLASES TRABAJADORAS

Ubicado en el municipio de Bertioiga, en el litoral del Estado de São Paulo, desde 1948 hasta la actualidad está en funcionamiento un centro vacacional dirigido a trabajadores y trabajadoras del comercio, el turismo y los servicios. Fue una de las primeras experiencias de turismo social con capacidad de alojamiento que se creó en Brasil. Sus más de setenta años en funcionamiento como centro receptivo, con capacidad para alojar a unas mil personas más trescientas de visita, han convertido al Sesc Bertioiga en una referencia internacional del turismo social. A su vez, su propia evolución muestra los principales cambios que se han producido también en la conceptualización del turismo social, que ha ido ampliando progresivamente su perspectiva hacia, por ejemplo, los derechos de los trabajadores y trabajadoras de las propias iniciativas, la protección y conservación del entorno natural o una integración territorial armoniosa. Tras una presentación de sus orígenes, en este apartado se analizan tres dimensiones clave en su funcionamiento: la atención a huéspedes y visitantes, las condiciones laborales de sus empleados y la relación con su entorno inmediato.

### 5.1. BERTIOGA, UN PEQUEÑO MUNICIPIO COSTERO EN TRANSFORMACIÓN

El Centro Vacacional del **Sesc Bertioiga** fue inaugurado en 1948 bajo el nombre inicial de **Colônia de Férias Ruy Fonseca**, en homenaje a un vicepresidente de Fecomercio. Bertioiga era un pequeño municipio costero, en el mismo Estado de São Paulo. En el siglo XIX Bertioiga había tenido cierto renombre y dinamismo socioeconómico por ser un lugar dedicado a la pesca de ballenas para la extracción de aceite, usado para la iluminación de las calles. Con la decadencia de la actividad ballenera, a mediados del siglo XIX, a causa de los cambios tecnológicos en los sistemas de iluminación, la población de Bertioiga disminuyó y quedó asentada de forma dispersa. Así, en las décadas anteriores a la instalación del Sesc, el área estaba conformado por un pequeño núcleo urbano y distintas comunidades con fuertes vínculos familiares que vivían de la pesca y de una agricultura de subsistencia. Ésta era la población tradicional de la costa de las regiones Sudeste y Sur de Brasil que se formó a partir del mestizaje entre indios, blancos y negros, conocida como “caçara”. A principios del siglo XX empezaron a llegar también algunas familias dedicadas a actividades comerciales, básicamente de origen libanés, que acabaron instalándose en la ciudad. En las décadas siguientes se abrieron varias pensiones con el fin de albergar a los primeros turistas que comenzaron a trasladarse al municipio para hacer vacaciones. Pero algunos

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

visitantes también se alojaban en viviendas de la población local. Por ejemplo, el reconocido escritor modernista, poeta y promotor de la cultura brasileña, Mario Raul de Moraes Andrade, en 1936 dejó escrito en algunas cartas que se alojó en casa de un “caiçara”, según asegura Carlos Eduardo de Castro, historiador y colaborador del Sesc como guía desde 1999.

Se eligió este emplazamiento por encontrarse frente al mar, y porque en aquel momento no era una zona urbanizada, ni tenía fácil acceso, por lo que sus terrenos resultaron más baratos que otras áreas costeras, como Santos, en el mismo litoral paulista. Esos terrenos estaban en manos de particulares que tenían grandes haciendas. El Sesc São Paulo compró varias parcelas a distintos propietarios hasta juntarlas en cinco grandes áreas que, en conjunto, suman una extensión de 3.500.000 m<sup>2</sup>, que incluye una gran extensión alejada de la costa en el perímetro del Parque Estatal Serra do Mar, el parque más grande del Estado de São Paulo, con más de 332 mil hectáreas, que es de donde captan el agua que da servicio al complejo vacacional, y una reserva natural.

Mapa 1. Ubicación del Sesc Bertioiga



Fuente: elaboración propia.

El objetivo de esta iniciativa fue crear una “colonia de vacaciones”. Se concibió como un lugar dedicado al descanso, al ocio y al desarrollo cultural de los trabajadores y trabajadoras del comercio, los servicios y el turismo y sus familias. En aquel momento para llegar a Bertioiga desde São Paulo se podía tardar buena parte de un día. “En esa época no existía una carretera para llegar a Bertioiga. Era una aventura. Había que tomar una embarcación y luego se trasladaba a las personas en camión”, explica

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

el gerente del Sesc Bertioiga **Marcos Roberto Laurenti**. De hecho, no hubo una carretera pavimentada hasta 1979. Los huéspedes tenían que ir hasta la ciudad de Santos, embarcar en su puerto y llegar a Bertioiga en barco, y de ahí se les trasladaba en camiones hasta las instalaciones del Sesc. Esto favorecía también que las estadías fueran largas, de diez a quince días.

En 1944 Bertioiga se había constituido en distrito de la ciudad de Santos, y no llegó a ser municipio independiente hasta 1991, después de dos intentos frustrados previos en 1958 y 1979. A raíz de la instalación del Sesc, el área fue transformándose y a su alrededor se produjo un acentuado proceso de urbanización, en parte para dar acogida a sus mismos trabajadores y sus respectivas familias. Además, por su proximidad a São Paulo y las características de la zona, han florecido numerosos proyectos turístico-residenciales que han ido ocupando todo el litoral del municipio. Se convirtió así en un destino habitual para la clase media y alta de São Paulo para pasar unos días en la playa. A partir de la década de los 70, con la construcción de un gran residencial se inició un fuerte desarrollo inmobiliario en todo el municipio. Desde entonces se construyeron condominios de diverso tamaño y, debido a un fuerte proceso especulativo, se incrementó el precio de la tierra, con el consiguiente efecto sobre la cultura “caíçara”, que para ser preservada necesita de tierra en la que cultivar y del mar donde pescar, reducida también a causa de la pesca industrial. Su desplazamiento,



Fuente: Archivo Sesc Bertioiga.



5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

además se vio facilitado por el hecho que estos no disponían de títulos de propiedad sobre las tierras en las que estaban asentados, y esto propició que por medio de acciones judiciales se legitimara esta desposesión.

La construcción de estos desarrollos inmobiliarios trajo consigo una fuerte presencia de trabajadores inmigrantes, especialmente del Nordeste del país, para quienes no se habilitó ningún tipo de infraestructura y que, por ejemplo, dormían en las mismas construcciones. Con tiempo, estos trabajadores y sus familias acabaron instalándose de forma informal al otro lado de la carretera, donde no había mayor interés inmobiliario. El hecho que buena parte del área de Bertioga esté preservada y que, por tanto, no se pueda construir en gran parte del municipio, ha incrementado el precio de los terrenos donde sí puede hacerse. De hecho, uno de los problemas acuciantes que enfrenta hoy la ciudad es que existe un área de ocupación clandestina o de invasión

En uno de los problemas acuciantes que enfrenta hoy la ciudad es que existe un área de ocupación clandestina o de invasión de parte de terrenos donde no se puede construir a causa del déficit habitacional existente.

de parte de terrenos donde no se puede construir, entre la carretera y la sierra, a causa del déficit habitacional existente. En su mayoría son personas que llegaron al municipio para trabajar en la construcción civil y acabaron instalándose, sin que se hubiera desarrollado ningún tipo de infraestructura adecuada a sus necesidades. Esto hace que vivan en condiciones de extrema vulnerabilidad.

Sin embargo, fue un hecho fortuito el que haría famoso internacionalmente a Bertioga. El 7 de febrero de 1979 apareció en la playa de la Ensenada, en Bertioga, el cadáver de un hombre extranjero ahogado. Según su documentación se trataba de un ciudadano austriaco, Wolfgang Gerhard, residente en São Paulo, que había alquilado con otros amigos una casa cerca de la playa. En 1992, después de un intenso proceso de investigación periodística, confirmada con prueba de ADN, se supo que, en realidad, se trataba de Josef Mengele, más conocido como el “ángel de la muerte”, capitán de la SS y médico de la Alemania nazi, que experimentó de forma bárbara con personas presas en el campo de concentración de Auschwitz (Rosas, 2014). El nombre de Bertioga fue tristemente reproducido en diarios de todo el mundo por aquella noticia.

## 5.2. UNA OFERTA AMPLIA, CON VOLUNTAD EDUCATIVA

En la experiencia de huéspedes y visitantes del Sesc Bertioga dos de las cosas que más destacan es la calidad del servicio, en un sentido integral, y su voluntad educativa. Así lo sintetiza Cristiane Sampaio, una de las guías turísticas que colabora con distintas unidades del Sesc São Paulo en el acompañamiento a grupos que van al Sesc Bertioga:

Lo que más destaca es la calidad del servicio, del producto turístico que es ofrecido a un público que tiene poco dinero, que es de baja renta. Ellos se encuentran con una gran calidad en la alimentación, en la programación, en el hospedaje. La gran diferencia con la oferta que se hace en otros lugares, otras empresas, es el enfoque cultural de las actividades. Parece que el viaje solo fuera hacer fotos y compras, y las

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

personas no saben nada del destino al que han ido, mientras que en el Sesc se valora especialmente esa dimensión cultural, histórica, para que la gente entienda el lugar que están visitando.

*(Cristiane Sampaio, comunicación personal)*

A continuación, se revisa cómo son las condiciones de alojamiento y visita, quiénes son quienes se alojan y visitan la unidad, características de su oferta gastronómica y cultural, así como su política de accesibilidad.

## Alojamiento y visitas de un día

En la actualidad el Sesc Bertioga dispone de cinco grandes áreas, dentro de las cuales **el centro vacacional propiamente ocupa una extensión de 439.000 m<sup>2</sup>**. En ellas se ubican todas las infraestructuras para funcionar como centro receptor, con alojamiento, restaurante y bar, piscinas, instalaciones para actividades deportivas, salón multiusos, módulos para juegos infantiles, biblioteca, salas de exposiciones, una antigua capilla utilizada para actividades culturales, centro de interpretación de la naturaleza, vivero, reserva natural, aparcamiento, salas de formación, área de oficinas. Además, frente a sus instalaciones se encuentra la playa, que es totalmente pública y de libre acceso. En esta playa ha instalado algunas infraestructuras y equipamientos menores, como redes de voleibol o casetas para actividades, que son de acceso libre a cualquier otra persona, esté o no alojada o de visita.

Asimismo, para moverse dentro de todo el recinto hay disponibles bicicletas y un sistema de transporte colectivo en autobús. Los vehículos particulares quedan aparcados y no se usan dentro del complejo, más que durante la llegada y la salida. Disponen también de una unidad médica para una primera atención y si la persona requiere una atención más especializada es trasladada a un hospital público en ambulancia que se encuentra permanentemente en el centro vacacional. Para la población local se dispone de un servicio de odontología, como hay en otras unidades del Sesc.

El Sesc Bertioga empezó a funcionar con 28 casas de madera y una capacidad aproximada para doscientas cincuenta personas. En las casas se ubicaban dos familias, una a cada lado, y las personas solteras se alojaban juntas, con un espacio para hombres y otro para mujeres. Con los años hubo un esfuerzo para mejorar la privacidad y el confort de los huéspedes. Las casas fueron reformadas y se construyeron nuevos módulos de alojamiento pensados ya para brindar mayor comodidad.

En la actualidad hay una **capacidad de alojamiento para mil personas**, distribuidas en 50 casas y 12 conjuntos de alojamiento, de los cuales 8 tienen 24 apartamentos, 3 disponen 16 y 1 únicamente 10, que en total suman 250 apartamentos. Cerca de las áreas de alojamiento, los huéspedes disponen también de lavadoras y secadoras, con un coste de 5 reales (1,15 euros) cada una. En 2019 se inició un proceso de reforma de parte de los alojamientos, que debe permitir que para el año 2021 la capacidad de

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

alojamiento aumente hasta las mil cuatrocientas personas, que con algunas camas extra para familias podría llegar hasta las mil seiscientas personas. Además, se han realizado otras reformas, como la ampliación de la capacidad del restaurante, y está previsto remodelar al área de recepción o instalar placas fotovoltaicas para poder conservar la energía producida.

La **tasa de ocupación** en el Sesc Bertioiga en sus unidades habitacionales es muy elevada, con un 94% de media anual. Esto significa que su demanda es muy alta, superior a su capacidad de atención. “Esto es surrealista, no existe, en el mercado hotelero”, advierte **Marcos Roberto Laurenti**. Las solicitudes de inscripción varían según la época del año, pero siempre por encima de su capacidad de alojamiento, de unas 4.000 camas al mes. En temporada alta (los meses de diciembre, enero, febrero y julio) pueden ser de 55.000 y las 60.000 las personas inscritas al mes, y el resto del año puede situarse entre las 20.000 y las 25.000 solicitudes, según explica **Admilson Nascimento**, coordinador de la Central de Reservas del Sesc Bertioiga. Esta fuerte demanda hace que no sea preciso realizar ningún tipo de publicidad, y la difusión de la oferta se realiza a través de las otras unidades del Sesc São Paulo y fundamentalmente del “boca a boca”. Aunque haya una capacidad de alojamiento de unas mil camas, de forma diaria se ocupan unas setecientas, porque no siempre se ocupan todas las camas disponibles en una casa o habitación, o porque no todas las unidades de alojamiento están disponibles al mismo tiempo. A excepción de determinados momentos del año, en periodos de temporada alta, que la ocupación es casi total.

La tasa de ocupación en el Sesc Bertioiga en sus unidades habitacionales es muy elevada, con un 94% de media anual. Esto significa que su demanda es muy alta, superior a su capacidad de atención.

A su vez esto ha implicado un esfuerzo enorme de organización de su sistema de reservas. Así han creado un sistema de paquetes, por el que por grupos los huéspedes entran y salen todos al mismo tiempo, lo que les permite ordenar mejor su programación y necesidades de trabajo. El calendario de llegadas y salidas está organizado por sectores de tal modo que se haga más fácil el trabajo de limpieza y mantenimiento, porque no todas las camas están disponibles en todo momento. Los paquetes de alojamiento que se ofertaban años atrás eran de 8 días y medio, 7 días y medio y 6 días y medio. A pesar de que el coste no era elevado, esta política se revisó para dar mayores facilidades de acceso a personas con menos ingresos. Así, desde el año 2010 empezaron a ofrecerse también paquetes más pequeños, de 4 días y medio, 3 días y medio o 2 días y medio.

Para poder acceder al centro vacacional hay que solicitarlo en su **sistema de reservas**, ya sea de forma online en su propia página Web o presencial en las distintas unidades del Sesc. No se utilizan otras plataformas intermediarias. El **procedimiento de inscripción para poder alojarse** es el siguiente: la persona interesada se registra cuando se abre un periodo de inscripción, tres veces al año, y cinco meses antes de su estadía, en el tipo de paquete que más le interesa, de dos días y medio hasta ocho días y medio. Una vez hecho el sorteo se organiza la distribución de las personas inscritas y quienes han sido seleccionadas tienen 48 horas para confirmar la reserva por medio de un primer pago. El porcentaje de personas que no llegan a confirmar es alto, cercano a un 50% o

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

un 55%, según asegura Admilson Nascimento. En caso de no confirmación su reserva queda cancelada. A partir de ahí se empieza a llamar a las personas que no habían sido admitidas inicialmente en el orden de la lista de espera que se crea con el sorteo, durante un período de tres meses, siempre de acuerdo con lo que la persona solicitó en relación al período y al número de acompañantes. Cuando falta un mes para un determinado período, si quedan plazas disponibles activan la venta directa, en la misma web del Sesc Bertioga. El pago de la estancia puede realizarse a través de la cuenta bancaria, por tarjeta de crédito o en metálico en alguna de las unidades del Sesc São Paulo. Se puede pagar todo de golpe o de forma fraccionada, en cuatro momentos si se hace a través de recibo bancario y en ocho si se hace por tarjeta de crédito.

Además de este sistema de inscripción particular, **también es posible alojarse a través de grupos acompañados por guías** por medio de las distintas unidades del Sesc São Paulo, que organizan estancias en el Sesc Bertioga y otros centros de alojamiento que las regionales del Sesc tienen en otros estados. Estos grupos no entran en el sistema de sorteo general, aunque sí dentro de su respectiva unidad. Tampoco se organizan en temporada alta. En Bertioga también se reciben grupos de unidades de otras regionales del Sesc, con las que hay un intercambio para poder mandar personas de las unidades del Sesc São Paulo a otros centros del país. Y también tienen convenios para recibir a grupos a través de sindicatos. Estos grupos que viajan desde distintas unidades del Sesc van siempre acompañados por guías de turismo, con su debida



Fuente: Ernest Cañada / Alba Sud.

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

acreditación. **Dolores Freixa**, una de estas guías contratadas por el Sesc São Paulo destaca la relevancia de este papel en la forma en que es entendido el acompañamiento a los grupos:

El papel del guía con estos grupos es estar pendiente que no les falte nada, que se sientan acompañados, atendidos, y cualquier cosa que les pase, si se enferman o tienen dolor de cabeza, o incluso si se sienten tristes, estar ahí. Hacemos un recorrido por todo el Sesc Bertioga y les enseñamos todo lo que hay, porque es tanta cosa, que también les orientamos. O los acompaño a hacer una actividad, porque nunca la han hecho y sienten miedo. El guía es muy importante, porque él representa al Sesc. Luego, cuando volvemos, tenemos las evaluaciones, y yo me pongo muy emocionada cuando hay opiniones sobre los guías. Me siento muy realizada, porque veo que hice un trabajo bien hecho. Y esto no tiene precio.

*(Dolores Freixa, comunicación personal)*

También pueden atender a personas que no tienen acreditación, pero los costes son distintos, porque solamente son subsidiadas las personas acreditadas vinculadas a la actividad de comercio, turismo y servicios.

El coste global del funcionamiento diario del Sesc Bertioga por persona (incluyendo comida, espectáculos, salarios, agua, energía) es de 263 reales (unos 60 euros en abril de 2019). Sin embargo, la persona alojada con acreditación tiene que pagar solamente 75 reales por día (unos 17 euros). Durante la temporada alta, que va de la segunda quincena de diciembre a febrero, el acceso está reservado únicamente con acreditación, con dos personas invitadas por cada una con credencial. Fuera de esa época también pueden alojarse quienes no tienen acreditación, pero a ellas se les cobra el valor total del coste de su estancia, los 263 reales. En el caso de los menores de edad tienen una política de precios específica: de 0 a 6 años no pagan, de 7 a 12 años la mitad de la tarifa de sus acompañantes, y a partir de 13 años tienen una tarifa de adulto.

Asimismo, el Sesc Bertioga dispone de una **modalidad de visitas de un día**. En la actualidad, su capacidad bajo esta modalidad es de unas trescientas personas diarias, pero está previsto ampliarlo, hasta los cuatrocientos cincuenta ingresos. Pueden estar desde las 8 de la mañana hasta las 6 de la tarde, con el almuerzo incluido y acceder a toda la programación y actividades de ocio, así como a los vestuarios. El coste para las personas con credencial es de 25 reales (menos de 6 euros) al día con desayuno en el restaurante y 19 reales (4,3 euros) si el almuerzo se hace en la cafetería. Para las personas que no tienen credencial el precio se eleva a los 89 reales (algo más de 20 euros) y 73 reales (casi 17 euros) respectivamente, según el tipo de almuerzo que elijan. Por lo que respecta a los menores de edad la política de precios es la misma que cuando están alojados: hasta 6 años no pagan, de 7 a 12 tienen un descuento del 50% en la categoría que adquieran, y a partir de 13 años pagan como adultos. El nivel de entradas es muy alto, prácticamente se agotan todos los boletos disponibles durante todo el año.

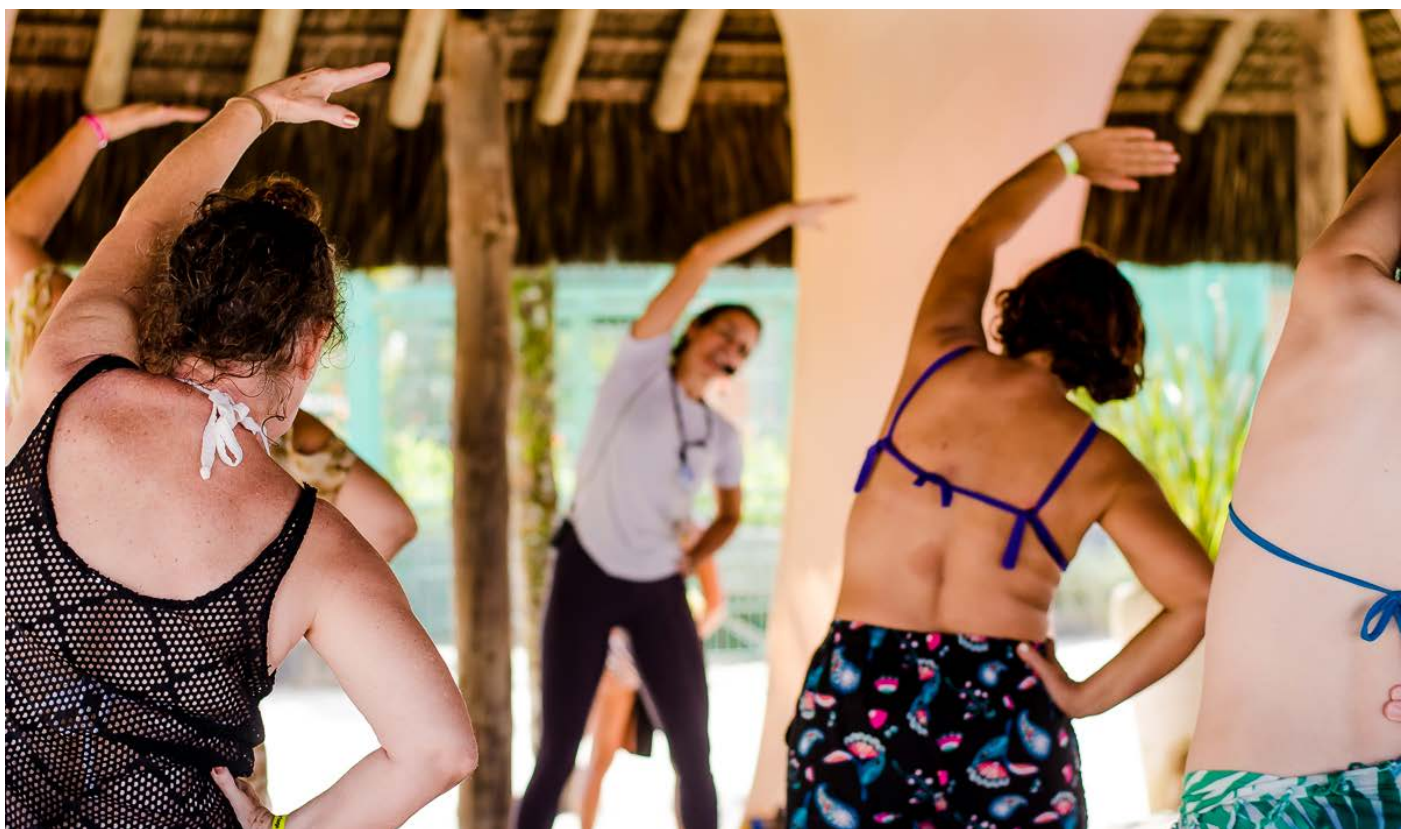
5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

## ¿Quiénes se alojan y visitan el Sesc Bertioga?

Durante el año 2019 [el Sesc Bertioga recibió 46.898 huéspedes y 76.816 visitantes de un día](#). En lo que respecta a las características socio-demográficas de los primeros el 99% de las personas que accedieron al Sesc Bertioga en 2017 estaban acreditadas como trabajadores del sector de servicios, comercio y turismo, con sus acompañantes. Predominan familias, tal como se perciben las franjas de edad de la población alojada en ese año: de 0 a 12 años el 18%; de 13 a 20 el 7%; de 21 a 28 el 6%; de 39 a 44 el 29%; de 45 a 60 el 18% y de 60 en adelante el 22%.

En términos salariales la distribución de los huéspedes fue la siguiente: de 0 a 5 salarios mínimos el 87%, de 6 a 9 el 8% y más de 10 el 5%. El salario mínimo en 2019 era de 950 reales al mes, unos 220 euros, lo que supone que el máximo de cinco salarios se situaría en torno a los 1.100 euros. La mayoría de las personas que se hospedan en el Sesc Bertioga, si no lo hicieran ahí no podrían acceder a centros vacacionales similares. **Dolores Freixa**, una de las guías que acompañan a los grupos que organizan distintas unidades del Sesc São Paulo, acredita también la relevancia que tiene para estas personas poder acceder a una oferta de estas características:

Son personas muy sencillas. No tienen la oportunidad de ir a otro lugar, a un hotel. Muchas veces es la primera vez que van hasta la playa, que van hasta el mar, y



Fuente: Archivo Sesc Bertioga.

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

muchos no lo conocen. Son personas con muchas dificultades para conocer un lugar tan bonito como es el Sesc Bertioga. Yo converso mucho con ellos, y lo que veo es que quedan encantados. En primer lugar, con la comida que les ofrecen. Hay veces que lloran y dicen que nunca habían tenido esta oportunidad en ningún otro lugar. São Paulo es una ciudad muy difícil, no hay oportunidades, todo es muy caro. Si no tienes dinero es muy difícil acceder a cualquier servicio. El cine es caro, la comida es cara, todo es muy caro. Entonces estas personas solo ven televisión, y la televisión es horrible en Brasil, cada vez está peor. Aquí, en Bertioga, tienen una inmensidad de cosas por hacer, y esto São Paulo no se lo da, y eso que es una ciudad que tiene de todo, pero solo para la gente que tiene plata, que tiene dinero.

*(Dolores Freixa, comunicación personal)*

A pesar de esta lectura claramente positiva en términos de accesibilidad para trabajadores de salarios medios y bajos, el registro de un 87% de huéspedes con un rango de 0 a 5 salarios mínimos es muy amplio, y puede ocultar realidades muy distintas. El problema es que el actual sistema de registro no permite desagregar la información de forma detallada. Sin embargo, la percepción del gerente del Sesc Bertioga es que la mayoría de la población atendida no está situada en 1 o 2 salarios mínimo, porque estos son muy bajos y no les permiten cubrir con tranquilidad sus

A pesar de que los precios en Bertioga para los trabajadores del comercio, turismo y servicios y sus familias están subsidiados y son baratos, hay que añadir los costes de transporte hasta Bertioga.

necesidades básicas, por lo que difícilmente pueden gastar en vacaciones. A pesar de que los precios en Bertioga para los trabajadores del comercio, turismo y servicios y sus familias están subsidiados y son baratos, hay que añadir los costes de transporte hasta Bertioga. Un pasaje en autobús de São Paulo a Bertioga cuesta 44 reales por persona (unos 10 euros), y esto significa ya un porcentaje significativo de su salario. Además, hay que tomar en cuenta que los gastos si se usa transporte privado son también muy elevados, como explica Flávia Costa:

En Brasil es muy común que incluso los segmentos de la población de menores ingresos tengan su propio automóvil, debido a los precarios sistemas de transporte público que tenemos. Así, quienes viajan a Bertioga en automóvil, deben pagar no solo los costos de combustible, sino también los peajes de las carreteras que utilizan. En el caso de los desplazamientos desde la capital, el costo del peaje es de 27,40 reales por el Complejo Anchieta – Imigrantes, principal sistema vial utilizado para llegar a la costa del estado. Y si la gente viene de otras ciudades, hay que agregar otros valores de peaje.

*(Flávia Roberta Cortez Lombardo Costa, comunicación personal)*

Una posible respuesta ante una situación que no satisface a los responsables del Sesc Bertioga sería desarrollar políticas específicas dirigidas a este sector de más bajos ingresos. Esta diferenciación por salarios ya la aplican en el área de odontología, en el que un mismo tratamiento es subsidiado de modo distinto según el salario del personal. Tiempo atrás ya lo hicieron al aumentar los paquetes de menor número de días, que permitieron acceder al centro con gasto menor, o ampliar las posibilidades de fraccionar los pagos. Este tipo de facilidades ha hecho que, según Marcos Roberto Laurenti,

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

“cambiara el perfil de nuestro público, y progresivamente accedieran al Sesc Bertioiga personas con menor poder adquisitivo, y se puede percibir en la ropa de la gente, en los vehículos con los que llegan”. Asimismo, también han empezado a estudiar propuesta dirigidas a empresas que brindan servicios de externalización para ofrecer a personas que ganan entre 1 y 2 salarios mínimos excursiones de un día a muy bajo costo para trabajadores. Por ejemplo, que con un precio de 15 a 20 reales (entre 3,5 y 4,5 euros) se les incluyera el transporte desde São Paulo, guía, entrada para un día y comida.

### Oferta gastronómica

En el Sesc Bertioiga se sirven más de tres mil comidas al día, tomando en cuenta tanto al personal como a huéspedes y visitantes y los distintos servicios a lo largo del día. Esto hace que todo lo que tenga que ver con la alimentación sea central en el funcionamiento de esta unidad. Tradicionalmente ha sido uno de los aspectos mejor considerados en los cuestionarios de evaluación. Sin embargo, en 2010 se identificó la posibilidad de mejorar este servicio y, bajo la coordinación de los órganos de la Administración Central, se programaron diversas acciones para intervenir en este sentido. Empezaron por realizar una serie de capacitaciones en gastronomía para todo el personal vinculado con esa área, como la preparación de la carne, panadería o postres. El objetivo era mejorar el servicio con mayor calidad y exigencia, pero sin



Fuente: Ernest Cañada / Alba Sud.



5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

lujo, de calidad y con productos de temporada. También se buscó cómo fortalecer la gastronomía local, con el fin de promover también una experiencia cultural. E incluso se recuperaron recetas de la zona que se estaban perdiendo. Flávia Costa destaca que estos cambios fueron muy positivos y valorados por huéspedes y visitantes: “Había que buscar un equilibrio entre la producción en masa con la calidad, con la cultura y con una calidad dietética y nutricional. Al cabo de los años las valoraciones mejoraron muchísimo. Ya eran buenas, pero después de este proceso mejoraron mucho más”.

De hecho, **Leticia Guidugli Dos Santos**, Coordinadora de Alimentación del Sesc Bertioga, explica que las orientaciones generales que aplican en la preparación de la comida en esta unidad son compartidas por el conjunto del Sesc São Paulo: gastronomía brasileña y regional; saludable, tanto en su composición como en la forma que se sirve; y, finalmente, preparada de forma contemporánea. Además, las personas que tienen requerimientos específicos en su alimentación pueden comunicarlo al personal responsable de nutrición de la unidad para poder ser atendida de modo particular.

En la elaboración de los menús, que varían semanalmente, hay voluntad educativa, con el fin de que la gente conozca nuevos alimentos, o variar la forma en que pueden prepararlos. La intención es que las personas aprendan cosas que puedan hacer después en sus casas. “Todo tiene una función educativa, hasta la decoración que hay en el restaurante”, confiesa Leticia Guidugli Dos Santos.

## Programación cultural

El Sesc Bertioga tiene una intensa programación cultural y artística, con espectáculos de primer nivel en Brasil. De hecho, tiene la misma oferta cultural que cualquier otra unidad del Sesc São Paulo. Inicialmente no era así, pero hubo una reorientación en la forma de organizar la programación, entendiendo que en el Sesc Bertioga se alojaban muchas personas que no tenían fácil acceso a otras unidades del Sesc São Paulo y que su primer contacto con el Sesc y con la posibilidad de acceder a distintas expresiones artísticas, como la música, el teatro, la danza, o la lectura, podía producirse estando en Bertioga. De este modo, “las personas que llegan al centro vacacional pueden tener una experiencia completa de lo que pueden encontrar en las demás unidades del Sesc São Paulo”, asegura Flávia Costa.

Con estas actividades, además de la recreación y de que la gente disfrute, también se pretende una finalidad educativa, como explica Marcos Roberto Laverti:

Todas las actividades que se desarrollan tienen una finalidad educativa, desde el ámbito no formal. Tenemos la voluntad de transformar las personas generando condiciones para que la persona tenga una visión crítica de lo que le envuelve en su cotidianidad para poder ejercer el derecho a la ciudadanía y mejorar su calidad de vida. El Sesc es un espacio democrático, heterogéneo, en el que prevalece

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

la diversidad, el respeto a minorías que, en realidad, son grandes mayorías desasistidas, marginalizadas.

*(Marcos Roberto Laverti, comunicación personal).*

Asimismo, se organizan actividades deportivas y recreativas de todo tipo, o para la sanación y el cuidado del cuerpo, y se dispone de una treintena de espacios dedicados a distintos públicos e intereses. Igualmente existe una programación regular de actividades para niños y niñas. En algunos casos, para algunas actividades con un número limitado de plazas, se requiere inscripción previa, pero sin costo adicional<sup>3</sup>.

Los testimonios de dos personas de su equipo técnico ilustran con claridad qué significa para muchas personas de familias trabajadoras poder acceder por primera vez en su vida a unos recursos culturales como los que les son brindados en Bertioiga.

Para muchas personas que se hospedan en Bertioiga la experiencia es maravillosa, no solo por las condiciones, que en su mayoría no podrían acceder a un lugar así, sino porque por primera vez en su vida pueden vivir la experiencia de ver una película en gran pantalla o ver un espectáculo de danza. Es muy bueno trabajar en un lugar que se hace el bien a las personas.

*(Thaisa Novaes de Senne, comunicación personal)*

Para estos sectores, poder acceder a unas instalaciones como estas tienen múltiples significados. En especial, para las personas de menos recursos que logran pasar

Fuente: Archivo Sesc Bertioiga.



3 Se explica con mayor detalle la programación de actividades en el apartado [5.4. Un resort en la comunidad.](#)

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

unos días en Bertioiga, además de estar en un lugar que está muy bien, es muy lindo, en muchas ocasiones esta es la primera vez que entran en contacto con el teatro, o ven circo, entonces la experiencia que se les puede proporcionar, de ganancia cultural es muy grande. Las conversaciones que yo tengo con el público son increíbles. Ellos están encantados. Son recuerdos que les quedan marcados.

*(Guilherme Leite Cunha, comunicación personal)*

## Accesibilidad

En el Sesc São Paulo la accesibilidad se ha convertido en un eje de intervención central dentro de su propuesta educativa y de turismo social. Desde el año 2015 dispone de un ámbito específico dedicado a la accesibilidad, que es concebido como un espacio de referencia técnica para las demás áreas y unidades. Previamente en la institución ya existía una preocupación por esta cuestión, pero estaba acotada a su dimensión física, en el sentido de cómo poder llegar a un determinado lugar. Este proceso de reestructuración de su política institucional se produce de forma paralela a la aprobación de una ley sobre la inclusión de personas con discapacidad, basada en la [Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#) de Naciones Unidas, que entró en vigor en 2008.

Se piensa en la accesibilidad en un sentido más amplio y complejo, que tiene en cuenta dimensiones físicas, sensoriales o intelectuales.

Desde ese momento se piensa en la accesibilidad en un sentido más amplio y complejo, que tiene en cuenta dimensiones físicas, sensoriales o intelectuales. Además, se intenta tomar en cuenta a otros grupos de población poco visibles, desde personas con trastornos psicosociales, con autismo o analfabetas, que no tienen una discapacidad claramente definida como las anteriores. Dada la gran cantidad de unidades y de acciones que éstas llevan a cabo, en forma de espectáculos, talleres, cursos, actividades deportivas o turismo social, así como de la enorme demanda potencial existente, con nueve millones de personas que en el Estado de São Paulo que tienen algún tipo de discapacidad (Zamaro, 2017), se vio la necesidad de generar conocimiento institucional de un modo centralizado que ayudara a promover y orientar de forma concreta cómo avanzar en la accesibilidad de un modo sistémico.

Según **Ligia Zamaro**, asistente técnica de Accesibilidad de la Gerencia de Educación para la Sostenibilidad y Ciudadanía del Sesc São Paulo, la institución asume la inclusión de las personas con determinadas discapacidades como parte de la diversidad de situaciones personales que existen entre la población y, por tanto, requiere que su acción educativa se amplíe también en el terreno de la accesibilidad. El modelo conceptual desde el que se aborda la accesibilidad se basa en modelo social de la discapacidad, lo cual implica una perspectiva que:

adopta una lectura sistémica de las barreras (sociales, culturales, de comunicación y físicas), centrándose en la relación entre las personas y el medio ambiente. Desde este punto de vista, la discapacidad no es la única cuestión del sujeto, aislada: está vinculada de manera compleja al entorno y a sus barreras relacionales, culturales

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

y físicas, que pueden dificultar la participación de las personas. La discapacidad se entiende como una característica humana y debe ser respetada y contemplada en una convivencia social que se planifica en plural. Las personas no pueden definirse únicamente sobre la base de sus características orgánicas o biológicas; se entienden en su totalidad y complejidad humanas, recordando sus dimensiones fundamentales (subjetividad, personalidad, identidad) en un contexto dinámico y socialmente construido.

(Zamaro, 2017)<sup>4</sup>

Esto se traduce en una acción institucional que procura que todo el mundo pueda participar en el conjunto de lo que el Sesc ofrece, así como en ser parte de su misma propuesta. Así, hay una especial atención para que personas con discapacidad puedan acceder y participar de las iniciativas del Sesc São Paulo. La idea no consiste en segmentar públicos en función de distintas necesidades o capacidades, sino en desarrollar propuestas integradoras, en las que puedan convivir esta diversidad de personas. Este tipo de estrategia empezó con las acciones deportivas y se ha ido desarrollando en otras áreas, hasta alcanzar al turismo social. Asimismo, también se incluye entre su personal a personas con algún tipo de discapacidad, en torno a quinientas de una plantilla de siete mil empleos directos. Ello obedece a una cuestión de orden legal en cumplimiento de la Ley de Cuotas de 1991. Pero también en base a la valoración de sus capacidades, porque ante determinados públicos pueden ser quienes mejor puedan intervenir como mediadores de la experiencia cultural que se propone. Y finalmente en la contratación de propuestas artísticas que incluyen o son desarrolladas por personas con discapacidad. Esta visión está lejos de ser concebida en un modo asistencialista, sino que más bien hay propósito de transformación del conjunto de la sociedad, asegura **Ligia Zamaro**. Además, dado el volumen de personas que moviliza el Sesc São Paulo, sus acciones en términos de accesibilidad generan cambios que van más allá de la propia institución.

En el caso específico del Sesc Bertioga, como fue construido hace mucho tiempo y tiene unas dimensiones enormes, la puesta en marcha de la política de accesibilidad ha implicado un esfuerzo en especial de mejora de las condiciones de accesibilidad física dentro de la unidad. Al ser tan grande es fácil desorientarse y perderse, por lo que se ha mejorado todo el sistema de señalética para facilitar la comunicación visual y ayudar que huéspedes y visitantes no se pierdan, en especial personas mayores. Otro de los problemas abordados es el hecho de que en la zona llueve con mucha frecuencia y para evitar caídas en muchas partes se dispuso suelo de pedrín, pero esto a su vez dificulta la movilidad en silla de ruedas. Como alternativa se hicieron varias reformas para sustituir ese tipo de cobertura en los caminos que iban al restaurante o a espacios comunes, que permita moverse más fácilmente a las personas que usan silla de ruedas. Además, tomando en cuenta que dentro de la unidad no pueden circular vehículos privados, también se creó un servicio de transporte colectivo para personas con baja movilidad, en especial de edad avanzada, que recorre todo el complejo. Estos autobuses disponen de plataformas para poder subir con sillas de ruedas. Asimismo, se

4 Traducción propia del original en portugués.

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

inició un proceso de reforma y adaptación de los alojamientos, en especial de los baños. Todo este proceso se hizo en base a la normativa específica del Estado brasileño del año 2015 y de escuchar las sugerencias de huéspedes y visitantes.

Otro aspecto destacado es que disponen también de un servicio de préstamo de **sillas anfibias**, tanto para huéspedes como para cualquier otra persona, adaptadas para poder acceder al mar por parte de personas con algún tipo de discapacidad, gracias a un diseño que les da una gran estabilidad. Se trata de sillas con doble rueda que no se hunden en la arena y permite a las personas entrar en el mar con seguridad. Esta fue una iniciativa del Estado en todas las playas del litoral paulista, pero pasados los seis meses el proyecto dejó de funcionar, a excepción de Bertioga, donde su gestión la asumió el Sesc Bertioga. Habitualmente estas personas llegan acompañadas, pero además durante el horario que están disponibles hay también una persona del Sesc para ayudarles. Además de administrar este servicio, el Sesc se encarga de guardar las sillas y darles mantenimiento.



Fuente: Archivo Sesc Bertioga.

### 5.3. CONDICIONES DE TRABAJO

En la mejor tradición del turismo social impulsado durante décadas en América Latina, en la gestión del Sesc Bertioga no solo existe una preocupación por hacer accesibles unas instalaciones turísticas de calidad a los trabajadores del sector, sino que también hay una apuesta por garantizar unas condiciones laborales dignas para quienes trabajan en él. Así, en la **Declaración de Montreal** aprobada en 1996 por el BITS (hoy ISTO), donde está afiliada el Sesc, se estableció que el sector turístico debía garantizar también los derechos fundamentales de los trabajadores del turismo (art. 6) (ISTO, 1996).

En correspondencia, en el Sesc São Paulo hay una política laboral que se caracteriza por los buenos salarios, más elevados que el promedio en cada una de sus categorías y actividades; un cumplimiento estricto de la legislación laboral; amplios beneficios sociales; espacios periódicos de información y diálogo entre trabajadores y la gerencia de las respectivas unidades; apoyo para la formación personal; y posibilidades de promoción y desarrollo de una carrera profesional dentro de la institución. Todo esto sumado genera un ambiente laboral especialmente agradable y poco conflictivo. A esto hay que añadir que el Sesc São Paulo dispone que, salvo excepciones, su personal se jubile a los 57 años con el salario completo. Los funcionarios del Sesc tienen acceso a la jubilación pública y a una propia, privada, en la que tanto ellos como el Sesc contribuyen. Esto hace que haya bastante renovación de cuadros y, por tanto, rotación de personal entre unidades y posibilidades de promoción.

En abril de 2019, el Sesc Bertioga tenía una plantilla contratada directamente de unas cuatrocientas personas. Estaban estructurados en ocho áreas más la gerencia. Sus principales funciones y número de empleados eran los siguientes:

- **Gerencia.** Está constituida por las figuras de gerencia, gerencia adjunta y secretaria general. Además, tiene adscrito el núcleo de tecnología de la información con cuatro personas, y la Reserva Natural, con ocho. Está previsto que próximamente la Reserva se convierta en un sector autónomo y deje de estar vinculada directamente a la gerencia.
- **Administración.** Incluye las responsabilidades de tesorería, compras, bienes patrimoniales, logística, contratos y personal. Está integrada por 60 personas.
- **Centro de atención y comunicación.** Tiene como responsabilidad la recepción, orientación al público y acciones de divulgación, con la creación de materiales. Está formada por 37 personas.
- **Programación:** Dispone de tres núcleos: socio-educativo, desarrollo deportivo y educación para la sostenibilidad. La reserva natural inicialmente esta integrada aquí, pero con los planes de crecimiento pasó a integrarse a la gerencia. La constituyen 43 personas.

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

- **Central de reservas.** Es desde donde se procesa la atención al público interesado en alojarse próximamente en el Centro de Vacaciones y se administra el sistema. Está compuesta por ocho personas.
- **Alimentación.** Incluye el servicio de restaurante y de bar, y el trabajo de nutricionistas. Es el área más numerosa, con 115 personas.
- **Servicios y gobernanza.** Incluye el trabajo de limpieza de habitaciones y el de limpieza de áreas comunes (calles, la piscina y balneario). De forma directa trabajan 65 personas en esta área. Bajo su coordinación se encuentran también dos servicios externalizados, el de limpieza de áreas comunes y de vigilancia y seguridad, que se explicarán más adelante, además de la lavandería, también externalizada.
- **Infraestructura y manutención.** Se encarga de las tareas de mantenimiento en electricidad, pintura, carpintería, saneamiento, alcantarillado, además del vivero. Forman parte de esta área 46 personas. Bajo esta área se encuentra la coordinación de los contratos de externalización de jardinería y otros servicios especializados.
- **Clinica odontológica.** Está integrada por 9 personas.

## Condiciones de empleo y trabajo

Su funcionamiento es muy parecido en términos organizativos al de otras unidades del Sesc São Paulo, con el añadido del área de gobernanza y la central de reservas que le suma complejidad a su gestión. En general, los **salarios** están por encima de la media de lo que se está pagando en Brasil, sobre todo en las posiciones jerárquicamente más bajas. Por ejemplo, trabajadores del área de mantenimiento, como electricistas o pintores, pueden ganar el doble de lo que recibirían en posiciones similares en la

En general, los salarios están por encima de la media de lo que se está pagando en Brasil, sobre todo en las posiciones jerárquicamente más

ciudad de Bertioiga. En los cargos jerárquicamente más elevados esta diferencia no es tan significativa, sobre todo en las etapas iniciales, pero a medida que un trabajador va haciendo carrera profesional dentro de la institución recibe otros complementos, que hacen que ya no sea tentador buscar empleo en otro lugar. A pesar del elevado volumen de trabajo los **horarios** se respetan y no se hacen horas de más. En algunas áreas, como la de mantenimiento, los trabajadores tienen arreglados sus horarios de tal modo que una semana pueden hacer dos días de descanso y en la siguiente tres.

A ello hay que añadir algunas iniciativas que mejoran especialmente las condiciones y el ambiente de trabajo. Por ejemplo, regularmente todos los trabajadores del Sesc Bertioiga realizan reuniones conjuntas con la dirección de la unidad. Se llevan a cabo con distintas partes de la plantilla para no afectar la prestación de servicios al público. En ellas los responsables de la gerencia o de alguna de las áreas con el fin de explicar

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

las principales novedades que pueden afectar o incidir en el funcionamiento del Centro. Y también tienen la oportunidad de discutir posibles problemas que hayan surgido. Esto permite que los trabajadores sean informados y entiendan las cosas que van ocurriendo, puedan discutirlos, sugerir mejoras, y, a su vez, dispongan de más elementos para poder informar a los huéspedes en cualquier circunstancia. Este proceso de información y diálogo es muy valorado tanto por los trabajadores como por los responsables de cada una de las áreas ya que, además, ayuda a mejorar el clima laboral. Por ejemplo, fruto de estas recomendaciones se ampliaron las dos áreas de descanso para el personal, distribuidas en toda su extensión, hasta cinco. Asimismo, cada semana los dos gerentes tienen reuniones con todos los coordinadores en las que se abordan todas las cuestiones generales que afectan a la unidad. En el caso que afecten a una sola área específicamente se hace una reunión de la gerencia con esas personas de coordinación. Semanalmente la coordinación del área se reúne con todo su equipo. Estos procesos de diálogo se acentúan cuando se hacen obras de remodelación de los espacios de servicios y trabajo. Así lo asegura, por ejemplo, **Leticia Guidugli Dos Santos**, coordinadora de su área de alimentación, cuando explica que, durante la construcción del nuevo restaurante y área de cocina, los trabajadores fueron consultados para que pudieran aportar propuestas, “como la organización y distribución de los espacios, para reducir los desplazamientos y empezar a utilizar carros, que mejoraron sus condiciones de trabajo”.



Fuente: Archivo Sesc Bertioiga.



5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

Otro detalle significativo es que todo el personal del Sesc Bertioiga desayuna y almuerza en el mismo restaurante y a la vez que los huéspedes, y exactamente la misma comida. Se trata de una política muy distinta a la de los resorts de playa que uno puede encontrar en cualquier otro lugar, especialmente en zonas altamente turísticas como el Nordeste de Brasil o el Caribe. Pero para Flávia Costa es algo tan obvio que muestra su extrañeza cuando se destaca algo así: “Los trabajadores tienen acceso a los mismos productos que los huéspedes. Esto es una cuestión de dignidad y de respeto”. Asimismo, dos veces al año se realiza una **Semana de Bienestar** para todo el personal, una iniciativa que se realiza únicamente en Bertioiga, no en otras unidades, con actividades relajantes, creativas y de ocio. Hay talleres y actividades que son responsabilidad del mismo personal, pero en otros casos se contrata expresamente a personas que brinden esos servicios. La programación es responsabilidad de una comisión con trabajadores de las diferentes áreas, quienes presentan una propuesta a la gerencia para su validación.

En lo que respecta a los dependientes de una persona que trabaja en el Sesc Bertioiga, incluyendo el personal externalizado, todos ellos tienen acceso gratuito a sus instalaciones y actividades. Solamente en algunos momentos al año, cuando hay mucha demanda, como en Año Nuevo, su acceso se ve restringido.

Estas condiciones de trabajo y empleo hacen que exista una baja rotación entre el personal, y cuando se produce es sobre todo para acceder a una mejor posición dentro de la misma institución, de tal modo que es común que se hagan carreras profesionales largas. O que, en áreas críticas en muchos resorts en la gestión de personal, como es el caso de las labores de mantenimiento, no exista especial preocupación por posibles acciones de sabotaje por parte de los trabajadores, disconformes con una determinada situación, como ocurre en muchos otros lugares. Así, **Lucas Eduardo Costa Salinas**, coordinador de Mantenimiento e Infraestructuras, afirma “que no ha tenido ni un solo caso en más de 6 años que lleva en la unidad.” Este contraste fue percibido por los mismos trabajadores de esta área durante una visita que hicieron a varios resorts de 5 estrellas para poder comparar y mejorar algunos de sus procedimientos técnicos. Pero fue la diferencia en el trato lo que más les impactó, según relata su responsable:

Lo que más les sorprendió, y decepcionó, era que cómo mayor era la categoría, mayor era la distancia con los trabajadores, comiendo en lugares distintos, con comida diferente, mientras que en Sesc comen al lado del huésped, lo mismo. Y además vieron que tenían rutinas de trabajo bastante extensas y pesadas, y trabajaban en espacios que no eran adecuados, todos muy apretados. Vieron que la diferencia no era tanto profesional, como se les valoraba. Y también hablaron con trabajadores que estaban preocupados que sino había suficiente ocupación podían perder el empleo. El objetivo de lucro se sentía mucho más. Esto fue lo que ellos percibieron.

*(Lucas Eduardo Costa Salinas, comunicación personal)*

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

## La experiencia de las camareras de piso

Veamos con más detalle qué ocurre con el colectivo de **camareras de piso**, encargadas de la limpieza de los alojamientos de los huéspedes, uno de los trabajos tradicionalmente más precarizados en el sector hotelero (Cañada, 2019b). El Sesc Bertioga cuenta con 35 camareras y camareros de piso, 1 supervisora y 5 encargadas, además de la responsable del área. Su **salario** en 2018 era de 1989 reales al mes (unos 515 euros), “muy por encima de lo que establece la ley”, asegura **Simone Barbosa**, coordinadora del Área de Servicios y Gobernanza, cuando el salario mínimo en el país era de 937 reales (unos 243 euros). Trabajan entre 40 y 44 horas semanales, de tal modo que ajustando el horario diario 40 minutos más, hasta 8 horas, en lugar de tener cuatro días de descanso al mes tienen seis. Tienen una carga laboral de cinco apartamentos de salida por día, u ocho cuando los clientes permanecen en el Centro, en los que invierten aproximadamente unos 40 minutos en cada uno.

Entre los aspectos que destacaron las trabajadoras sobresale el hecho de que su carga de trabajo no fuera considerada especialmente pesada, a la vez que era bastante regular.

Entre los aspectos que destacaron las trabajadoras sobresale el hecho de que su carga de trabajo no fuera considerada especialmente pesada, a la vez que era bastante regular, sin fuertes picos de mucha presión de trabajo. Esto se explica por una política de la gerencia que, dada una ocupación promedio tan elevada, ha buscado como facilitar el trabajo de limpieza y de mantenimiento sin recargar al personal. Habitualmente, cuando los huéspedes dejan un alojamiento no vuelve a ocuparse hasta el día siguiente. Esto permite que las camareras de piso y los responsables de mantenimiento puedan trabajar sin presión. Por ejemplo, si la persona deja el alojamiento a las 14h, se puede hacer la limpieza y el mantenimiento con tiempo hasta las 20h. De este modo, cuando salen los clientes no es necesario que corran para dejar el apartamento listo para el siguiente huésped, y esto facilita que se distribuyan las cargas de trabajo de forma regular. Esta política también facilita el trabajo de mantenimiento, especialmente necesario por la elevada humedad que existe debido a su ubicación frente al mar. Pero además del problema del aire salado, en Bertioga hay también uno de los mayores índices de precipitaciones de Brasil. “El promedio anual es de alrededor de 6.700 mm”, asegura **Henrique Barcelos**. Así, la humedad es muy intensa, lo que contribuye a que la limpieza y el mantenimiento sean especialmente complejos.

Si no tuvieran este sistema que permite no ocupar el alojamiento el mismo día que es desalojado, se verían obligados a bloquear periódicamente los alojamientos para poderles dar mantenimiento. Además de aumentar la necesidad de incrementar puntualmente el número de camareras o su carga de trabajo. Paralelamente, el hecho que la limpieza del apartamento cuando el cliente está alojado en él se realice solo cada dos días también ayuda a disminuir la carga de trabajo. Esta organización del trabajo, facilita que no sea habitual hacer horas extras, como mucho una hora y media, que luego es descontada de otra jornada.

Por otra parte, durante la última remodelación de las instalaciones que se hizo en el Sesc Bertioga, se consultó a las camareras de piso qué cambios pensaban que

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

podrían mejorar en su trabajo. Así, por indicación de ellas, todo el mobiliario de los apartamentos, como camas, armarios o neveras, tienen ruedas para facilitar su movilidad. En las habitaciones se ha reducido el mobiliario y objetos, y han sido diseñadas con mucha simplicidad, lo que reduce también las tareas de limpieza. Y en cada pabellón hay una sala en la que las camareras tienen todo el material de limpieza, además de las sábanas y toallas, correspondientes a aquella área de apartamentos. Así se evitan desplazamientos con cargas de peso. Por otra parte, pueden dejar la ropa sucia en la puerta de cada apartamento que es recogida por medio de un servicio motorizado, y evitar así que las trabajadoras tengan que arrastrar pesados carros como ocurre en la mayoría de hoteles de playa. “Progresivamente todo fue transformándose para hacer más práctico su trabajo”, explica Simone Barbosa. Una de las camareras de piso que más tiempo lleva en la unidad, **María Aparecida Germano**, explica que durante ese proceso de consultas ellas sugirieron lo siguiente:

Nosotras lo que dijimos es que cambiaran el equipamiento, tener un lugar donde guardar las cosas, porque antes teníamos que andar de un lado para otro cargando todas las cosas, y que pusieran rueditas en las camas, en los armarios, y entonces los puedes mover fácilmente para limpiar.

*(María Aparecida Germano, comunicación personal)*



Fuente: Archivo Sesc Bertioiga.

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

Como en otras categorías, tienen también la posibilidad, y los apoyos, para que puedan cambiar de puesto de trabajo. Así, se han potenciado políticas de promoción profesional, con programas de formación internos y externos, con soporte económico, que les permite presentarse a convocatorias de la bolsa de trabajo del Sesc São Paulo. En el caso de las camareras de piso, ha habido un número destacado de promociones hacia el área de atención e información a los huéspedes. Este trasvase en esta área específica tiene también que ver con el hecho que durante su desempeño profesional como camareras de piso se les valoró que una de sus funciones era precisamente la atención y orientación a los huéspedes.

Todos estos factores contribuyen a que su estado de salud no sea una gran preocupación entre este colectivo, a diferencia de lo que se ha descrito ampliamente en la literatura disponible (Cañada, 2019b). Esto se podría explicar por el hecho que las demandas de trabajo no son especialmente pesadas, hay suficientes mecanismos de apoyo, existen espacios de información y participación y, finalmente, los sistemas de recompensa de orden diverso son amplios. Esto son los principales factores críticos de los modelos de riesgo psicosociales en el trabajo, el de “esfuerzo-recompensa”, que analiza el desequilibrio entre el trabajo realizado y las recompensas obtenidas, como salario, posibilidades de promoción, seguridad en el empleo o reconocimiento (Siegrist, 1996), y el modelo “demanda-control-apoyo”, que pone el acento en la interacción entre las demandas de trabajo (cantidad, dureza, ritmo, exigencias) con la capacidad de controlarlo o poder tomar decisiones, y el apoyo, es decir, el soporte socio-emocional e instrumental del que se puede disponer al realizar el trabajo (Karasek y Theorell, 1990). En el caso concreto del Sesc Bertioga, el colectivo de camareras de piso, a pesar de tener un trabajo físicamente duro, no parecen identificarse situaciones comprometidas en ninguno de estos factores.

Un indicador del buen funcionamiento de este departamento es que ni su responsable ni desde la gerencia se identificó en ningún momento que hubiera un problema significativo de ausentismo, ni de rotación de personal. De hecho, la mayoría de salidas del área es porque hay trabajadoras que cambian de área dentro de la misma unidad.

En noviembre de 2019, **Eulalia Corralero**, camarera de piso de España e iniciadora del movimiento “las kellys” con la puesta en marcha de un grupo de Facebook con ese mismo nombre que derivó después en la organización de múltiples asociaciones, fue invitada por el Sesc São Paulo para participar en un [seminario sobre género y trabajo en el turismo](#). Cuando terminó el taller fue unos días a visitar y conocer la experiencia del Sesc Bertioga. En su valoración de aquella visita destaca en particular las condiciones de trabajo de las camareras de piso:

En Bertioga todo lo que vi me pareció genial. Lo que más me llamó la atención fue que no dieran el apartamento hasta el día después, para que la camarera lo pudiese limpiar con tranquilidad, sin estrés, y para reparar cualquier cosa que se hubiera roto. También la forma en la que se distribuía el trabajo, la forma como la gobernanta tenía en cuenta lo que las chicas pensaban sobre cómo se podía organizar el trabajo. El hecho que les hicieran una tabla de gimnasia para mejorar su estado físico. O que

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

tuvieran un servicio odontológico para los trabajadores. Es que es todo. Otra cosa que me impresionó mucho fue que los muebles eran todos como muy austeros, muy práctico, con ruedas. Cómo todos eran parte, cómo comían juntos. Había unos lazos muy afectivos entre todos los trabajadores.

Es una pena que aquí no se tome ejemplo de esa forma de hacer turismo y de organizarse. Una cosa que yo siempre digo en las entrevistas es que aquí, de cara al cliente todo está súper bien, súper bonito, pero luego las instalaciones del personal son patéticas, pequeñas, apenas tenemos un retrete para nosotras, y eso en los sitios que se tiene algo. Es un búscate la vida continuo. Llegar a Bertioiga y ver todo aquello para mí fue mucho contraste. Aquí en la mayoría de hoteles en los que yo he trabajado no teníamos ni montacargas, y andábamos por las escaleras con los hatos de ropa sucia. No sé si es que yo he tenido muy mala suerte, pero bueno eran hoteles en los que los clientes pagaban un buen dinero, y de cara a ellos estaba todo muy bien. Por eso me pareció surrealista que pudiera existir un lugar como Bertioiga.

*(Eulalia Corralero, comunicación personal)*

## Trabajo externalizado

A pesar de los avances indudables en las condiciones laborales del Sesc Bertioiga, existen aspectos que requerirían ser mejorados. El principal es que **una parte de su personal está externalizado**, con lo cual estos trabajadores y trabajadoras no gozan de las mismas condiciones laborales que el resto. Esto afecta a 49 personas en limpieza de áreas comunes y 22 en jardinería. Además, hay una serie de trabajos que por sus requerimientos técnicos han sido externalizados. Fundamentalmente se trata de la seguridad, que afecta a 36 trabajadores, y servicios técnicos especializados en el área de mantenimiento, como tareas de climatización, control de calidad del agua, supervisión de piscinas o revisión de las cabinas de energía. Además de la lavandería, cuya actividad se desarrolla fuera de las instalaciones del centro. Las razones de su externalización son distintas. En el primer caso, que afecta a limpieza de áreas comunes y jardinería, obedece a una voluntad original de reducción de costes laborales. En el caso concreto de limpieza de áreas comunes su salario está ligeramente por encima del salario mínimo, entorno a los mil reales, que son complementados con un suplemento por ser considerado un trabajo de riesgo al ser desempeñado en zonas de alta movilidad, con lo cual se acerca a los mil cuatrocientos reales al mes. En el segundo caso se han realizado debido a razones de requerimiento técnico especializado o porque no requieren una atención diaria, y por tanto puede entenderse esta subcontratación de su servicio. En términos de mejora de la calidad laboral es sobre el primer tipo de externalizaciones que se debería incidir, en un contexto nacional en el que este tipo de prácticas de flexibilización y reducción de costes laborales está ampliamente asentado.

En Brasil se produjo una fuerte oleada de externalizaciones del trabajo, legalmente permitidas en actividades no troncales en las empresas desde 1974, y en particular en el marco de una fuerte reestructuración productiva entre finales de los años noventa y principios de los dos mil. Posteriormente, a partir de la reforma laboral de 2017

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

este proceso se acentuó y generalizó aún mucho más. El Sesc São Paulo no aplicó esta política laboral de forma generalizada, como tampoco se ha usado la figura del trabajador intermitente, creado en la reforma laboral de 2017. La externalización de parte de su personal, que fue parte de una estrategia general del Sesc São Paulo y que afecta a algunas áreas muy concretas, en particular limpieza de áreas comunes o jardinería, sus responsables la explican como necesidad de limitar el fuerte crecimiento de personal que tuvieron, que en poco tiempo pasó de unas tres mil a siete mil quinientas personas contratadas directamente. Esta ampliación de personal, según Henrique Barcelos Ferreira, gerente adjunto del Sesc Bertioga, se produjo por el aumento en el número de unidades y por la internalización de una parte de trabajos como la orientación al público o parte del área de alimentación. A parte hay contratos de prestaciones de servicios externos como el de la ambulancia o el del mantenimiento de las cámaras frigoríficas.

A pesar de esta política de externalización de estas dos actividades, desde el Sesc São Paulo y su unidad en Bertioga se ha seguido la directriz de tratar de mejorar cuanto se pudiera sus condiciones de trabajo. En este sentido, el gerente adjunto del Sesc Bertioga destaca que el personal externalizado recibe el mismo trato y beneficios que el personal propio, como el uso de vestuarios, comida en el restaurante o participación en las semanas de bienestar.



Fuente: Archivo Sesc Bertioga.

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

Lo que se ha intentado es que, aunque haya trabajadores tercerizados tengan las mismas condiciones, en cuestiones como la política de alimentación, de acceso a las instalaciones y actividades, de ellos y de sus familiares.

*(Henrique Barcelos Ferreira, gerente adjunto del Sesc Bertioga, comunicación personal)*

Cuando se incorporan a su puesto de trabajo en Bertioga se les hace un acto de presentación e integración. En el caso del trabajo de limpieza se tomó la iniciativa, que después se trasladaría a otras unidades del Sesc São Paulo, de mecanizar parte de sus tareas. A partir de un estudio sobre sus condiciones laborales formularon una propuesta de mecanización que reducía significativamente su carga de trabajo y la implantaron con compras de nuevos equipos de limpieza. Además, disminuyó sus problemas de salud y aumentó la permanencia de las trabajadoras en esos puestos de trabajo.

Asimismo, el Sesc Bertioga mantiene una vigilancia permanente con la empresa subcontratada para que cumpla estrictamente los términos del contrato, según

asegura su misma responsable, Simone Barbosa, con el fin de evitar cualquier situación de abuso o que no se respete lo acordado en relación también a sus trabajadores y trabajadoras.

El hecho que el SENAC imparta cursos de formación profesional dentro de las instalaciones del Sesc Bertioga, ha facilitado que numerosas limpiadoras externalizadas pudieran acceder a estos cursos.

Habitualmente las trabajadoras que desempeñan trabajos de limpieza externalizados no disponen de estudios que les permitan acceder a mejores empleos. En este caso, el hecho que el SENAC imparta cursos de formación

profesional dentro de las instalaciones del Sesc Bertioga, ha facilitado que numerosas limpiadoras externalizadas pudieran acceder a estos cursos. Y ya con la formación requerida han sido diversas las que han podido optar exitosamente a concursos para ser contratadas de forma directa.

#### 5.4. UN RESORT EN LA COMUNIDAD

Uno de los fenómenos habituales, descritos ampliamente por la literatura académica, es que la ubicación de resorts turísticos en una localidad no deriva necesariamente en un mayor desarrollo y bienestar para el conjunto de su población. Habitualmente ocurre lo contrario y tienden a generarse dinámicas de exclusión y marginación (Blázquez et al., 2011). En sus inicios, el Sesc Bertioga respondió fundamentalmente a las necesidades de mejorar la salud de trabajadores vinculados al comercio, el turismo y los servicios, y sus familias. Pero progresivamente fue ampliando su visión, en correspondencia con el desarrollo conceptual del turismo social. Una de estas nuevas preocupaciones fue qué tipo de relación se construía con la comunidad en la cuál estaba insertada.

En este cambio de perspectiva general, el Sesc Bertioga identificó que su desarrollo se había producido de espaldas a la comunidad, y que más bien cada vez tenían más similitud con resorts de playa tradicionales. **Thaisa Novaes de Senne**, coordinadora de programación del Sesc Bertioga, describe la preocupación con la que institucionalmente

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

se estaba viviendo este proceso a medida que se incorporaban nuevas reflexiones sobre cómo debía entenderse el desarrollo turístico:

No tendría sentido tener un centro de vacaciones como el Sesc Bertioiga y que se ignorase que la ciudad es miserable, y sus habitantes no tienen acceso a lugares adecuados para la práctica deportiva o para la cultura. Por eso fue transformándose hacia el modelo mixto que tenemos ahora, como centro de vacaciones y como una unidad del Sesc más. Es maravillosa esta relación, es muy gratificante.

*(Thaís Novaes de Senne, comunicación personal)*

Por su parte, **Marcos Roberto Laurenti**, que fue una de las personas que asumió la dirección de este proceso de transformación, tenía claro que no querían ser como cualquier otro gueto turístico: “Nosotros no podemos convertirnos en una isla, con elevados muros que protejan a quienes están hospedados aquí dentro”. Así empezó a considerarse que el desarrollo de la unidad debía hacerse en armonía con lo que estaba sucediendo en su exterior, que no podía reproducirse un entorno de exclusión. Este proceso fue progresivo y se llegó a él por distintos caminos, siempre teniendo en cuenta la necesidad de evitar un choque entre demandas que no pudieran ser atendidas, como explica su gerente adjunto, **Henrique Barcelos Ferreira**:

Hubo varios motivos. En primer lugar, la concepción y el trabajo del Sesc São Paulo fue cambiando y eso llevó también a una transformación de la relación con la comunidad. A su vez, también hubo una reflexión desde el mismo Sesc Bertioiga. Inicialmente, y para evitar la ruptura entre estos dos espacios, primero empezaron a hacerse actividades fuera del centro, pero luego empezó a verse que había muchos espacios ociosos y empezaron a preguntarse por qué no, por ejemplo, permitir que la gente de la comunidad pudiera acceder al campo de fútbol, sin que esto supusiera un problema para el huésped.

*(Henrique Barcelos Ferreira, comunicación personal)*

Flávia Costa, asume que este proceso fue parte de un debate más amplio en el conjunto del Sesc São Paulo y explica del siguiente modo este proceso de reflexión sobre cómo mejorar la inserción del centro en el territorio:

Bertioiga empezó siendo solo una unidad de hospedaje, y continuó así hasta principios de los años dos mil. Cambiamos hace quince años, más o menos. Hasta entonces ofrecía cosas a las personas de la comunidad, pero no actividades de educación. Ofrecía trabajo, oportunidades para prestadores de servicios, pero con el tiempo vimos que eso no era suficiente. Y entonces pensamos cómo podíamos abrir la unidad para la comunidad. Otros centros de hospedaje en otras regiones pasaron por la misma situación. ¿Cómo hacer que una cosa que sea inclusiva para los turistas pueda ser también inclusiva para la comunidad donde está localizada? Algunas soluciones fueron muy obvias, como abrir las instalaciones, como la piscina o el campo de fútbol, para que la comunidad pueda usarla. Pero había que abrir el centro sin dejar de ofrecer lo que ofrecíamos a los turistas. Entonces la preocupación era cómo las actividades que tenían un sentido educativo podían



5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

ser ofrecidos a los huéspedes, pero también a la comunidad. Entonces trajimos a Bertioiga los otros programas que desarrolla el Sesc, como el de odontología, de alimentación, servicios artísticos, deportivos, para la infancia (*curumin*), todos los programas que podían ser importantes para la comunidad, y también la posibilidad de que pasaran el día en la unidad como turistas. Tienen acceso a todo, actividades, instalaciones, comida, solamente no se quedan a dormir. La idea era que el centro de vacaciones se convirtiera también en un centro de actividades, como cualquier otra unidad del Sesc. Tampoco se trataba de hacer un sistema de puertas abiertas, sino mantener el funcionamiento del centro vacacional y poder ofrecer los programas de cualquier otra unidad a la comunidad. Buscar la convivencia pacífica entre los dos usos.

*(Flávia Roberta Cortez Lombardo Costa, comunicación personal).*

Además, había que tomar en cuenta el fuerte crecimiento poblacional del municipio, que incrementaba sus necesidades. Durante los últimos años, la población de la ciudad de Bertioiga ha crecido de un modo importante, sobre todo en zonas residenciales y de condominios. Esto ha hecho que hubiera una demanda significativa de tareas diversas para brindar servicios a estas residencias. Mayoritariamente las fuentes de empleo que existen en la ciudad están vinculadas a la construcción civil, el trabajo doméstico y servicios vinculados al turismo. De hecho, las necesidades de disponer de equipamientos y espacios adecuados para las necesidades de la población era un



Fuente: Archivo Sesc Bertioiga.

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

problema grave, que en un 70% de la que tiene edad de trabajar recibe menos de 3 salarios mínimos, según asegura **Carlos Eduardo de Castro**, historiador y activista local. Por otra parte, dentro de la demanda de la población del municipio también había que considerar a los trabajadores del Sesc Bertioga, porque en su práctica totalidad viven ahí.

Así, de acuerdo con el Sesc São Paulo, diseñaron una política de apertura, integración y desarrollo del municipio de Bertioga de un modo estructurado. Inicialmente empezó con actividades de carácter puntual organizadas por el Sesc dentro de la unidad. Pero progresivamente estas actividades se volvieron más regulares y muchas personas de la comunidad empezaron a frecuentarla. Para Marcos Roberto Laurenti esto supuso un cambio de paradigma en la forma de entender un centro vacacional como aquel, que, sin perder su función receptiva, se convirtió en una unidad más de desarrollo social y cultural en su comunidad. Y esto también era algo muy distinto a las políticas de Responsabilidad Social Empresarial al uso:

La relación con la comunidad no consiste solo en una política de responsabilidad en la línea de marketing, de patrocino esto o patrocino aquello, si no desarrollar el entorno, pensar juntos, construir juntos, transformar socialmente.

*(Marcos Roberto Laurenti, comunicación personal)*

Las personas que acceden para alguna actividad al Sesc Bertioga no tienen áreas restringidas, si no que pueden moverse con libertad.

Esto ha implicado que las personas que acceden para alguna actividad al Sesc Bertioga no tienen áreas restringidas, si no que pueden moverse con libertad, de tal modo que no se genera la percepción que hubiera algo oculto. Y tanto quien está hospedado, como quien viene a pasar el día o está participando en alguna actividad pueden establecer una relación armoniosa. Hay actividades que solo están preparadas para los huéspedes, otras que se hacen

dentro del Sesc Bertioga, pero cuyos usuarios son mayoritariamente personas de la comunidad, y otras que se hacen tanto dentro como fuera y en las que participan huéspedes y personas de la comunidad. Por su parte, los trabajadores y trabajadoras del Sesc pueden participar también de los distintos programas que se ofrecen, como cualquier otra persona que reside en Bertioga acreditada su vinculación laboral con el comercio, el turismo y los servicios, y sigue los mismos procedimientos para su inscripción.

En la actualidad, esta política de inclusión de la población del municipio de Bertioga se ha estructurado a través de los **distintos programas institucionales del Sesc São Paulo** del mismo modo que en otras unidades. Estos programas se fueron trayendo progresivamente, “teniendo en cuenta que hay casi mil personas durmiendo dentro y que no deben sentirse invadidas”, explica Thaisa Novaes. **Los programas están divididos en tres ámbitos: fisicodeportivo, socioeducativo y artístico:**

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

### a) **Ámbito fisicodeportivo**

En este ámbito se dispone de una serie de monitores formados en educación física cuyo principal objetivo es incentivar la práctica de las actividades deportivas, pero no para un desarrollo profesional, sino más bien por su contribución a la salud y el bienestar. Por ejemplo, cada día organizan diferentes **actividades deportivas en la playa** de forma simultánea con tres personas de su equipo al frente. Éstas son abiertas a todo el mundo, tanto huéspedes como personas del municipio, y no requieren inscripción previa. A parte se programan actividades a lo largo de todo el día en diferentes espacios del recinto del Sesc Bertioiga que sí requieren inscripción previa.

También desarrollan el programa “**Deporte e infancia**”, que atiende a unos doscientos niños y niñas de 6 a 10 años en el que aprenden y practican múltiples modalidades deportivas, para que así puedan elegir mejor qué deporte quieren practicar. Se programan actividades tanto para huéspedes como para personas de la ciudad.

### b) **Núcleo socioeducativo**

La mayoría de los programas que se incluyen aquí están pensados para personas de la ciudad de Bertioiga, aunque hay actividades en las que también pueden participar los huéspedes. Su propósito es muy amplio y contiene diversos programas. Entre estos



Fuente: Archivo Sesc Bertioiga.

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

destaca el de **educación ambiental**, que ha crecido en los últimos años vinculado a la reserva natural que gestiona la misma unidad y que se explica con mayor detalle más adelante. Una de las principales funciones de este programa es promover proyectos de educación ambiental en la ciudad. Así, se ha impulsado la **creación de huertos comunitarios**, porque se identificó que los alimentos que se consumían en Bertioiga procedían de fuera del municipio. Con ellos se pretende promover la producción y consumo de alimentos locales, e impulsar una cultura gastronómica propia. Esto ha implicado que se recuperaran plantas nativas que crecen de modo silvestre y que la población había dejado de usar, con el fin de reintroducirlas en la dieta local. En el mismo sentido han promovido una feria de productores orgánicos de la región. Además, hay interés porque algún día esta producción local pueda ser empleada en la cocina del mismo centro, según explica **Thaïsa Novaes de Senne**, coordinadora de programación del Sesc Bertioiga,

En el futuro, nuestro sueño, es que estos productos sean consumidos en nuestro restaurante, porque hasta el momento los productores orgánicos de la región no han logrado seguir toda la normativa exigida, en la forma de comprar, que el Sesc, como entidad fiscalizada, tiene que cumplir. Pero la idea es poder empezar con las ensaladas y luego ir ampliando. Y también con el pescado, porque el que se consume aquí es todo de fuera. El problema es que la forma en que los pescadores de aquí almacenan el pescado no cumple con todo lo que el Sesc debe cumplir.

*(Thaïsa Novaes de Senne, comunicación personal)*

En el mismo sentido tratan de capacitar a productores y pescadores para que puedan cumplir con la normativa exigida y que, de este modo, puedan ser proveedores del Sesc Bertioiga. Por su parte, **Leticia Guidugli Dos Santos**, coordinadora de alimentación del Sesc Bertioiga, explica algunas de las limitaciones con las que se encuentran que obstaculiza impulsar las compras locales:

La comida se compra mayoritariamente en São Paulo. En base a la previsión del número de huéspedes en las próximas dos o tres semanas y del menú establecido se hacen los pedidos de compra, que son centralizados. Esto obedece a dos motivos. Por una parte, debido al sistema de fiscalización que tiene el Sesc, debemos cumplir con ciertas exigencias, con el fin de garantizar la transparencia en todo el proceso y, por eso, tienen que hacerse las compras de modo corporativo a gran escala. Por otra parte, a causa del enorme volumen de compras que tenemos, en la actualidad en el ámbito local no hay capacidad para abastecernos y tampoco cumplen con todos los requisitos legales que tiene que cumplir el Sesc.

*(Leticia Guidugli Dos Santos, comunicación personal)*

**Curumim** es otro de los programas más reconocidos en el Sesc São Paulo que se implantó también en Bertioiga. Está dirigido a niños y niñas de 7 a 12 años del municipio, y tiene por objetivo que aprendan jugando. Tienen 160 inscritos, que se caracterizan por residir en Bertioiga, sus padres deben estar vinculados a las actividades de comercio, turismo y servicios y tener una renta baja. Como es un programa muy demandado, solo con este criterio rápidamente se completan las plazas disponibles. Dos veces por

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

semana estos niños y niñas, acompañados de personal educador a su cargo, pasan el día en el Centro con el objetivo de que puedan realizar actividades recreativas, prácticas artísticas, deporte y bajo la perspectiva de una educación en valores en consonancia con los principios del Sesc.

Las **personas mayores** también tienen una atención priorizada en el Sesc Bertioga. Así funciona un programa para que puedan acceder libremente en la unidad, porque se considera que en la ciudad no tienen espacios adecuados en los que poder socializar o de convivencia. Se inscriben cada seis meses y participan unas setecientas personas mayores y pueden hacer lo que les plazca, tanto entrar para tomar un café con las amistades y quedarse charlando o leyendo, asistir a los espectáculos o participar en algunas actividades. Solamente tienen restringido el acceso al restaurante y la piscina, que son los espacios con mayor demanda.

Las personas adultas pueden inscribirse para hacer talleres, cursos o programas de actividades de un modo regular, entre los cuales destacan las actividades deportivas y, sobre todo artísticas, en sus más distintas expresiones, que tienen mucha menos oferta en la ciudad. Igualmente hay una amplia oferta de recorridos a pie o en bicicleta para que los huéspedes conozcan el entorno de la unidad, pero también pueden apuntarse personas de la misma ciudad de Bertioga. Algunos de estos paseos son coordinados por agentes de educación ambiental o por historiadores.

### c) Núcleo artístico

En esta área todos los días, por la noche, se programan espectáculos de distintas expresiones artísticas. Además, se organizan actividades de cine, literatura, teatro, música, circo, danza, artes visuales o manualidades distintas en las cuáles sus participantes pueden aprender-haciendo. El objetivo es que puedan experimentar con una determinada técnica. Estas son dirigidas tanto a huéspedes como a la población de la ciudad. En ocasiones se realizan conjuntamente y en otras por separado. Hay actividades de corta duración, como una sesión de 3 horas, pero también se programan cursos que duran semanas. Los huéspedes participan de las sesiones de corta duración y las personas de la ciudad pueden acceder a una programación más extensa. También tienen algunos cursos que coordinan con la municipalidad de Bertioga, como uno sobre música y cultura, otro sobre arte itinerante (con espectáculos itinerantes en distintas ciudades).

Como en el resto de las unidades del Sesc São Paulo, en lo que respecta a la formación en la creación artística se llevan a cabo dos tipos de actuaciones. Una está dirigida a que las personas se desarrollen artísticamente, y para eso hacen cursos y talleres sobre distintas expresiones y técnicas. Y otro campo de trabajo es el de la valorización social, que implica la identificación de grupos sociales marginalizados económicamente con los que se colabora, con asesoría, formación, facilitando las condiciones necesarias, para que puedan realizar acciones de carácter artístico.

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

Dentro de estas iniciativas articuladas a través de los distintos programas institucionales, y a medio camino entre el área socio-educativa y el área artística, destaca el proceso de **formación a un grupo de personas dedicadas a la producción artesanal**. En la ciudad había un grupo de artesanos y artesanas a los que el Sesc Bertioiga empezó a acompañar durante un período de seis meses en el marco del proyecto “Laboratorio de creación artesanal”, por medio del cual se realizaron cursos para mejorar su cualificación. Antes de empezar su producción era básicamente copia o imitación de lo que podían ver en Internet, con baja calidad artística y técnica. “Elaboraban productos con poca identidad, que no tenían nada que ver con su entorno”, asegura Thaisa Novaes. A través del proceso de formación en diseño y creación, en el que participaron 22 personas, cada una de ellas empezó a realizar productos propios, con autoría en su diseño. Se intentó también que su producción estuviera vinculada a la identidad del municipio como un lugar costero, con una fauna y flora propia que puede inspirar algunas de sus creaciones. Este proceso formativo fue concebido para que cada semestre se abrieran nuevas convocatorias. **Angela Camino**, una de las artesanas participantes, destaca en los siguientes términos qué fue lo que aprendió en este proceso de formación y acompañamiento:

Yo quería aprender a crear. El tema del curso era la creación. Yo quería aprender alguna cosa para poder representar a Bertioiga. A mí me gustó esa idea, porque era precisamente eso lo que yo quería aprender, crear alguna cosa mía, y eso fue lo que



Fuente: Archivo Sesc Bertioiga.

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

me llamó la atención. Y lo que aprendí fue a investigar más, poner más atención en las cosas. Por ejemplo, ahí, por donde yo paso, el camino es muy florido y hay muchas aves, entonces yo intenté saber qué aves eran, cuál era su nombre. Entonces lo que aprendimos fue a pensar en cómo es Bertioiga, investigar más. Ahora ando por Bertioiga y observo mucho más qué hay a nuestro alrededor. Y eso da para hacer un bordado y muchas cosas más. Eso, aprendí a observar más lo que hay a mi alrededor.

*(Angela Camino, comunicación popular)*

Cuando el primer grupo finalizó su proceso de formación se impulsó una feria dentro del Sesc Bertioiga, al que llamaron “El Bazar de los Artesanos”. En esta feria exponen semanalmente 25 artesanos, 15 del primer grupo más 10 que se incorporaron a través de una convocatoria abierta, pudieran mostrar y vender su creación, sin coste alguno.

Según Guilherme Leite Cunha para ellos ha sido un éxito: “están vendiendo mucho, una media de 100 a 200 reales por día (entre 22 y 44 euros, aproximadamente), esto hace que con cuatro días al mes que pueden estar en la feria logran prácticamente la mitad del salario mínimo”. Además, disponen de un lugar donde resguardarse cuando llueve y poder seguir exponiendo sus trabajos.

Por otra parte, para los huéspedes también se convierte en una oportunidad para ver, aprender y conversar con los artesanos y, por tanto, adquiere un sentido educativo. Esto supone también incrementar la calidad de la oferta cultural que se ofrece a los huéspedes.

Un ejemplo de los resultados de esta estrategia es la elevada participación de la población de Bertioiga en las actividades de la unidad del Sesc en su municipio. Bertioiga tiene aproximadamente 60.000 habitantes, de los cuales 11.380 en 2018 estaban matriculados para participar en distintas actividades y programas del Sesc Bertioiga. Hay que tomar en cuenta que, como en otras unidades, para poder disponer de una acreditación plena, la persona debe estar vinculada al comercio, turismo y servicios, o ser dependiente de una persona que trabaje en estas actividades. El número de entradas de personas de la comunidad que, en el marco de distintos programas y actividades, entran en el Sesc Bertioiga, contadas tantas veces como entraron, alcanzan las 360.000. En conjunto, en actividades de distintos programas que tienen algún tipo de regularidad, mayoritariamente unas dos veces por semana, participan unas setecientas personas residentes en Bertioiga.

La relación que se ha establecido con la playa que hay frente al recinto pone en evidencia una visión inclusiva del desarrollo turístico, preocupado por el desarrollo y bienestar tanto de sus huéspedes como de la población local.

La relación que se ha establecido con la **playa que hay frente al recinto del Sesc Bertioiga** pone en evidencia con claridad una visión inclusiva del desarrollo turístico, preocupado por el desarrollo y bienestar tanto de sus huéspedes como de la población local. Así, por ejemplo, el Sesc Bertioiga ha dispuesto un área con sombrillas fijas, que puede ocupar cualquier persona, sin necesidad de estar hospedado. Además, ofrece de forma permanente una serie de

actividades de forma gratuita y abierta. En los stands habilitados, que abren de las 8 de la mañana a las 3 de la tarde, se pueden hacer clases de yoga, gimnasia o danza. Se

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

dispone también de un espacio de lectura bajo sombra con prensa periódica y revistas, también hay juegos infantiles y préstamo de material deportivo, para el que solamente se requiere dejar un documento de identidad mientras se está usando.

En algunos casos, esta política ha podido comportar cierto malestar de algunos huéspedes, que desearían un uso más exclusivo, pero esto es utilizado en un sentido educativo por parte del Sesc, tal como asegura **Henrique Barcelos Ferreira**, gerente adjunto de la unidad, para hacerles entender que la playa es pública y que más bien deben generarse condiciones para que todo el mundo pueda acceder a ella. De todos modos, la mayoría de los huéspedes no manifiesta mayor problema porque las instalaciones y actividades sean compartidas con otras personas de Bertioiga. Guilherme Leite Cunha identifica que esta presencia e interacción entre huéspedes y personas de la ciudad es posible porque el grueso de huéspedes que hay en Bertioiga no tienen una experiencia previa de exclusividad. Para la gran mayoría estar en este centro vacacional con todo incluido y con tanta calidad de servicios es algo “maravilloso”, por lo que no tienen en cuenta si hay o no personas que acceden en otras condiciones a las suyas.

En ocasiones, las dificultades de gestión de la participación en estos espacios pueden ocurrir en un sentido inverso y que el equipo técnico de la unidad deba mediar a favor de los huéspedes. Por ejemplo, hay personas de Bertioiga que juegan prácticamente a diario a voleibol en las infraestructuras brindadas por el Sesc, y entonces lo que hay que garantizar es que los huéspedes también puedan jugar y no se les excluya, porque acostumbran a tener un menor nivel.

Asimismo, en esas playas es habitual ver pequeños puestos de venta ambulante. En este caso el Sesc no tiene una responsabilidad específica con ellos, pero se les ayuda en ocasiones con la conexión eléctrica o con cursos de formación en el control de la higiene y manipulación de alimentos.

Las playas se convierten también en un recurso turístico para quienes se hospedan en el Sesc Bertioiga. Así, se programan actividades como encuentros de los turistas con los pescadores de la comunidad, que les cuentan cómo es su modo de vida y trabajo, y a quienes se contrata para hacer estas visitas. Estos pescadores faenan en las costas que hay enfrente del Sesc y es habitual que los turistas puedan ver como pescan, recogen las redes o hacen otras tareas laborales habituales.

Además de promover estas formas de participación, el Sesc Bertioiga ha mostrado también un especial **compromiso con lo que ocurre en el municipio**, y en su mismo futuro. Esto se ha concretado por medio de tres iniciativas. Por un lado, todo asunto controvertido que surge en la ciudad y que requiere ser discutido públicamente, sea en el área de salud, movilidad urbana, saneamiento, el Sesc contribuye con conferencistas especializados y organizando seminarios o ciclos de debates. Así organizan una programación que se denomina “**Nosotros y la ciudad**”. Por ejemplo, durante la discusión del plan director del municipio el Sesc Bertioiga trajo al municipio a distintos urbanistas para que expusieran sus ideas e invitaron a la población para que pudieran



5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

conocerlas y discutir las. En otra ocasión, durante dos meses organizaron una serie de encuentros quincenales para debatir qué modelo de desarrollo turístico querían para su ciudad. En total fueron siete sesiones en las que se invitó a gestores públicos, líderes barriales o diferentes personas expertas. En cada uno de estos encuentros participó una media de setenta personas, como explica su gerente adjunto Henrique Barcelos Ferreira. E igualmente organizaron un seminario sobre el desarrollo del turismo para apoyar a la Alcaldía. Para personas como **Carlos Eduardo de Castro** que, además de historiador y guía, es activo en la vida del municipio este papel del Sesc es muy relevante, tanto por aportar conocimiento experto como por generar espacios de discusión pública. Por otra parte, también actúan como **centro de convenciones del municipio**. Así, toda actividad organizada en la ciudad que puede ser de interés para su población es acogida por el Sesc Bertioga para que pueda celebrarse en sus instalaciones de forma gratuita. Finalmente, también forman parte de los **consejos de participación impulsados por la municipalidad**, como el Consejo Municipal de Turismo, el Consejo de Personas Mayores o el Consejo de Medio Ambiente.

### Preocupación ambiental

Dentro de las transformaciones que se han producido en los últimos años para mejorar la inserción del Sesc Bertioga en su entorno, destaca una progresiva preocupación ambiental, tanto dentro del centro vacacional como en la apuesta por fortalecer la



Fuente: Archivo Sesc Bertioga.

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

reserva natural que tienen en una de sus áreas, además, de la atención a lo que ocurre en el municipio en el ámbito ambiental.

Cuando se puso en marcha el Sesc Bertioiga en 1948 su **concepto paisajístico y urbanístico** fue diseñado por **Francisco Prestes Maia**, ingeniero civil, arquitecto y alcalde de São Paulo en dos períodos. El paisaje creado reprodujo las ideas y estilo de su época, similar a otros desarrollos turísticos del litoral brasileño, de acuerdo con una determinada visión idealizada del paisaje turístico. Esto hizo que se eliminara el manglar, se quitara la vegetación existente y sembrara grama y cocoteros, que no eran propios de la zona. Este modelo, además de su fuerte impacto ambiental, generó importantes hipotecas, como el hecho de requerir mucho trabajo físico de mantenimiento en el corte de la grama, que crece muy rápido debido a las características del clima en la zona.

A principios de los años noventa, empezó un proceso de transformación del ecosistema del centro vacacional. En 1992 inició el proyecto "Ave/Fauna" que tenía como objetivo ampliar la presencia de aves nativas. En el área se habían identificado 52 especies de aves. Con el fin de recuperarlas se plantaron árboles frutales y se crearon diversas "islas" de vegetación nativa que sirvieran para proporcionarles alimentación y lugares adecuados donde poder poner sus nidos. Además, se instalaron comedores y bebedores que hicieron el entorno más amigable. Gracias a esta iniciativa, actualmente se pueden avistar unas ciento noventa especies de aves diferentes dentro del Sesc Bertioiga. Más recientemente han puesto en marcha un proyecto para recuperar la vegetación nativa de un modo integral. En 2019 empezó una intervención planificada a veinte años vista para la restauración de la vegetación original, arbustiva. De este modo, se prevé una transformación completa de su paisaje. Para llevar a cabo todo este proceso de transformación se dispone de un vivero dentro del mismo centro.

El agua tratada, de reúso, es reutilizada para los baños, para limpieza o para regar.

Esta preocupación ambiental se ha puesto en evidencia en el mismo funcionamiento de la unidad y en los distintos procesos de construcción y remodelación del Sesc Bertioiga.

En una de las áreas cercanas al centro vacacional disponen de un espacio habilitado para el **tratamiento de residuos**. El agua tratada, de reúso, es reutilizada para los baños, para limpieza o para regar. Con las modificaciones que se están haciendo se prevé que el 92% del agua consumida pueda retornar en forma de reúso, según explica Marcos Roberto Laurenti, gerente del Sesc Bertioiga. Asimismo, está en proceso la construcción de una **central de compostaje**, donde se ubicarán todos los residuos orgánicos del restaurante y del corte de grama, que genera 60 toneladas al mes, mientras dura el proceso de transformación paisajístico. De igual forma, esta sensibilidad ambiental se concreta en el funcionamiento de la unidad y en los distintos procesos de construcción y remodelación del Sesc Bertioiga. Por otra parte, en los **nuevos apartamentos** que se han estado construyendo se han empleado distintas técnicas y sistemas arquitectónicos que ayudan a reducir el gasto de energía, con iluminación natural, sistema de ventilación cruzada, placas de energía solar. Asimismo, en las antiguas casas, al ser derrumbadas para construir nuevos apartamentos, la madera sobrante fue reutilizada para la elaboración de muebles diseñados en la misma unidad. Y también tienen contratados los servicios

5.  
SESC BERTIOGA:  
UN CENTRO  
VACACIONAL  
PARA CLASES  
TRABAJADORAS

de empresas encargadas del reciclaje de todo tipo de equipos y objetos que son descartados, así como se ha habilitado un sistema de recogida de pilas.

Por otra parte, en un área de 60 hectáreas adyacente al centro vacacional, se encuentra la **Reserva Sesc Bertioga**. Está en proceso la obtención del título de Reserva Privada de Patrimonio Natural (RPPN) que debe ser otorgado al Sesc São Paulo por el Gobierno del Estado. De todas formas, aunque aún no hay un título, la actuación de Sesc en este ámbito sigue todas las pautas establecidas para este tipo de reservas. El caso concreto de Bertioga es poco común, porque se encuentra en un medio urbano. Esto implica retos específicos, sobre todo por cómo interacciona la comunidad con la Reserva y cómo se involucra en su conservación de un modo participativo. La Reserva tiene tres objetivos: preservación, visitación, investigación. Durante el año 2018 recibió aproximadamente cuatro mil visitas, que incluye huéspedes, grupos escolares y personas que llegan de forma espontánea.

En los últimos años trabajan en un gran proyecto de transformación de la Reserva que prevé la reforma e integración de todo su trabajo en el ámbito ambiental, como la planta de tratamiento de aguas residuales, la planta de compostaje, el vivero, la Reserva, proyecto de paisajismo, el proyecto de ave y fauna o las acciones de educación ambiental. El proyecto prevé convertir la Reserva en una gran área de educación, investigación y conservación ambiental, con un diseño accesible para todo tipo de personas, y que funcionará como atractivo por sí mismo, independiente del centro vacacional.

El proyecto prevé convertir la Reserva en una gran área de educación, investigación y conservación ambiental que funcionará como atractivo por sí mismo, independiente del centro vacacional.

# 6.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El proceso global de turistificación creciente de nuestras sociedades ha dado lugar a recurrentes expresiones de desposesión, explotación y destrucción que se caracterizan por la violencia física, simbólica y estructural que conllevan (Devine y Ojeda, 2017). Por otra parte, la oferta turística está cada vez más segmentada y atenta a intereses particulares, en formas de turismo de nichos. En sí misma, la segmentación, que se aleja de la estandarización del turismo de masas no significa la posibilidad de una mayor sostenibilidad, equidad e inclusión. Más bien describe una forma de organización de la producción y el consumo turístico acorde con el capitalismo post-fordista actual. De este modo, las consecuencias de estos turismo de nicho pueden ser múltiples. Estas dinámicas de segmentación se producen también en el turismo social, con programas cada vez más ajustados a distintos colectivos. Esta evolución parece responder más a las necesidades del mercado, y de las posibilidades de negocio privado que se derivan, que de una mayor eficacia en la atención a las demandas de determinados sectores sociales.

En este contexto, pensar formas alternativas de organización de la producción y el consumo turístico no es sencillo. Sin embargo, la crisis sanitaria provocada por la pandemia de la COVID-19, que ha paralizado la actividad turística, en especial de carácter internacional, y ha puesto en cuestión el modelo de turistificación global, ha hecho más urgente si cabe la necesidad de repensar y transformar esta actividad. Estas alternativas, si así quieren ser consideradas, deberían estar guiadas por un sentido emancipador, es decir por el propósito moral de eliminar cualquier forma de opresión o dominación (Goulet, 1995; Wright, 2010), que identificamos como propuestas poscapitalistas (Murray, 2020).

La experiencia del Sesc Bertioiga, insertada en la mejor tradición del turismo social en América Latina, muestra la potencialidad de iniciativas de cierto tamaño, orientadas hacia personas trabajadoras de ingresos bajos y medios, que residen a poca distancia, y, por tanto, con bajo impacto ambiental y energético por su desplazamiento. En la actual coyuntura de emergencia en la que se superponen crisis de naturaleza distinta, pero interrelacionadas, la apuesta por turismo de proximidad, construidos a partir de mercados domésticos o de relativa cercanía geográfica, adquiere un papel estratégico. El turismo social, y en particular, iniciativas como la del Sesc Bertioiga, iluminan con claridad la necesidad de profundizar en esta dirección. Por otra parte, su propuesta turística está orientada hacia la mejora del bienestar de las personas participantes en un sentido amplio, pero también tienen un alto componente educativo crítico, que posibilita el desarrollo de capacidades humanas. Y a su vez, se hace de un modo

6.  
DISCUSIÓN Y  
CONCLUSIONES

compatible con condiciones de trabajo dignas y una integración no excluyente con el territorio alrededor del complejo. Lejos de las lógicas de segmentación que ha seguido en otros lugares el turismo social, el Sesc Bertioiga es una propuesta pensada para amplias mayorías con capacidad de integrar distintas necesidades. Estas tres dimensiones –personas usuarias del complejo turístico, condiciones laborales de quienes les atienden e inserción en el territorio–, sobre las que se ha estructurado el presente informe, configuran una agenda de análisis fundamental para poder entender desarrollos turísticos desde perspectivas emancipatorias.

Es su origen, durante la década de los años cuarenta, la creación del Sesc y de otras instituciones afines respondió ciertamente al interés de una parte del sector empresarial por intentar influir e integrar a una creciente clase obrera urbana que empezaba a organizarse en sindicatos de clase. Sin embargo, esta gestación no puede cerrar el debate sobre la evaluación de una institución que ha seguido funcionando durante más de siete décadas y que en la actualidad constituye uno de los principales bastiones de acceso a la cultura y al disfrute del tiempo libre de un importante sector de las clases trabajadoras. Varios argumentos deberían ayudarnos a construir una visión más compleja y matizada de este tipo de experiencias. En primer lugar, su gestación también revela la necesidad de institucionalizar y dar respuesta a necesidades y reivindicaciones de los sectores populares, que no podrían entenderse sin su capacidad de lucha y organización previa. En segundo lugar, que alguien cree instituciones con un determinado fin esto no quiere decir que las clases trabajadoras a quienes se dirigen no tengan capacidad de resistencia y resignificación de dichas prácticas, que pueden ser aprovechadas en su beneficio (Correa, 2008). Finalmente, las instituciones tienen historia, y más en un caso de una longevidad tan destacada como la del Sesc. Pensar que en más de setenta años las influencias y prácticas no han cambiado no resulta muy convincente. Más que juicios prefijados lo que esto pone en evidencia es la necesidad de más rigor en los análisis y mayor perspectiva histórica.

A mi modo de ver, el Sesc São Paulo y en particular la unidad del Sesc Bertioiga muestran con claridad la **potencialidad de la transformación del turismo en un sentido emancipador orientado por el sentido humanista que impregna a toda la institución**. Ello no obvia, como difícilmente podría ser de otro modo, que esta iniciativa no tenga limitaciones y debilidades. Sin embargo, en su equipo directivo y técnico hay voluntad de identificación, comprensión y superación de estos problemas o, cuando menos, reducir su impacto. Señalamos algunas de ellas relacionadas con los ámbitos destacados en el presente informe.

En primer lugar, **las personas de menores ingresos que potencialmente pueden acceder al centro vacacional tienen más dificultades para hacerlo que otros sectores con mayor poder adquisitivo**. Si bien el 87% de los huéspedes son personas con ingresos de 1 a 5 salarios mínimos, su participación parece reducirse entre los sectores de menor poder adquisitivo. Quienes reciben ingresos de 1 y 2 salarios mínimos deben hacer frente a necesidades básicas que no les permiten gastar en sus vacaciones y, aunque los costes en Bertioiga son relativamente bajos, hay que añadir los gastos de transporte. La administración del Sesc ha introducido cambios,

6.  
DISCUSIÓN Y  
CONCLUSIONES

como reducir los tiempos de estadía, que disminuyen los costes, y han facilitado el acceso de personas con menos recursos. Sin embargo, el problema sigue presente.

Otro problema en relación a la **inequidad en el acceso a estos servicios de turismo social** es que han sido concebidos fundamentalmente para los trabajadores y trabajadoras, y sus familiares, integrados formalmente en el mercado laboral en actividades de comercio, turismo y servicios. Esto deja fuera a las personas que trabajan de un modo informal. Esto no debería ser considerado un problema menor cuando en Brasil la [tasa de informalidad entre la población ocupada alcanzó en 2020 a un 36,9%, y en el Estado de São Paulo al 28,6%](#). Esto implica que el grueso de familias trabajadoras en condiciones de mayor precariedad no puede acceder a servicios

Las limitaciones no se encuentran tanto en el Sesc como en la falta de políticas públicas que puedan garantizar la universalización de este tipo de oferta, con su misma calidad, al conjunto de la población de ingresos bajos.

como los brindados por el Sesc São Paulo. En este caso las limitaciones no se encuentran tanto en el Sesc como en la falta de políticas públicas que puedan garantizar la universalización de este tipo de oferta, con su misma calidad, al conjunto de la población de ingresos bajos, y la responsabilidad del Estado para hacerlo efectivo. El Sesc São Paulo más bien señala lo que se debería estar haciendo en términos de política pública con una cobertura mucho más amplia. En cualquier caso, la preocupación por

la inequidad en el acceso al turismo social va más allá de esta experiencia y en América Latina ha adquirido una especial relevancia, como ha puesto de relieve Érica Schenkel para el caso argentino (2018).

En segundo lugar, **parte del personal del Sesc Bertioiga, como en otras unidades del Sesc São Paulo, está externalizado**. Afecta de un modo más preocupante a empleos de jardinería y limpieza de áreas comunes, por cuanto su razón no obedece a necesidades de un servicio técnico especializado, sino más bien por razones de costes laborales. Esta situación responde una directriz del Sesc para no ampliar personal propio, después de un esfuerzo previo de internalizar otros colectivos, en un ejercicio inverso poco frecuente. A pesar de ello, desde la gerencia del Sesc Bertioiga se intenta que estos trabajadores y trabajadoras reciban el mismo trato y beneficios que el resto de personal. También se han puesto en marcha iniciativas como mecanizar parte de las tareas de limpieza para reducir su carga de trabajo, y potencialmente habría podido disminuir sus problemas de salud y la rotación de personal. O se ha facilitado su capacitación profesional a través de la unidad del SENAC que hay dentro del Sesc Bertioiga. Sin embargo, y a pesar del compromiso por reducir su impacto, la externalización de personal con tareas estructurales no debería permitirse si se pretende ser coherentes con la aspiración a un trabajo decente.

En tercer lugar, la **falta de organización sindical autónoma entre los trabajadores y trabajadoras de sus unidades**, podría dejarles sin capacidad de reacción ante posibles cambios en la dirección del Sesc São Paulo que eventualmente pudieran reorientar sus políticas laborales. El colectivo laboral del Sesc depende demasiado de la voluntariedad con la que son aplicadas ciertas directivas, pero esto podría cambiar, por lo que habría que preverlo y tomarlo en cuenta, con el fin también de garantizar

6.  
DISCUSIÓN Y  
CONCLUSIONES

la estabilidad de un determinado modelo de entender el turismo social que integra la preocupación con la calidad de empleo de sus mismos trabajadores.

Finalmente, en cuarto lugar, debido a los procedimientos administrativos de fiscalización por parte del Estado, **el Sesc Bertioga no puede impulsar una política de compra de alimentos a productores locales**, que tienen dificultades para cumplir con los requisitos exigidos, y contribuir así a una mayor dinamización de la economía local. A pesar de estos obstáculos hay acciones dirigidas a mejorar los procedimientos de productores locales a fin de mejorar su inserción futura como proveedores.

A pesar de estas limitaciones, **tanto el Sesc São Paulo como el Sesc Bertioga muestran cómo el turismo puede ser transformado para dar respuesta a necesidades de amplias mayorías**. Si en Bertioga pudieron consolidar una oferta de estas características cabe pensar que la transformación del turismo es también posible. Bertioga brilla con luz propia en los caminos de la transformación del turismo en un sentido emancipador.

Fuente: Archivo Sesc Bertioga.







## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeida, M. V. (2011). The development of social tourism in Brazil. *Current Issues in Tourism*, 14(5), 483–489.
- Almeida, M. V. (2013). The role of Brazilian Public Authorities in the Development of Social Tourism. En A. Diekmann y L. Jolin. *Regards croisés sur le tourisme social dans le monde. L'apport de la recherche* (pp. 125-139). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Baranowsky, S. (2004). *Strenght through joy: consumerism and mass tourism in the Third Reich*. New York: Cambridge University Press.
- Bélangier, C. É. y Jolin, L. (2011). The International Organization of Social Tourism (ISTO) working towards a right to holidays and tourism for all. *Current Issues in Tourism*, 14(5), 475–482.
- Blázquez, M., Cañada, E., Murray, I. (2011). [Búnker playa-sol. Conflictos derivados de la construcción de enclaves de capital transnacional turístico español en el Caribe y Centroamérica](#). Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales, XV(368), (edición online).
- Broder, D. (2019). Socialists invented summer vacation. *Jacobin*, 08/07/2019.
- Cañada, E. (2014). *Turismo comunitario en Centroamérica*. Experiencias y aprendizajes. Managua: Editorial Enlace.
- Cañada, E. (2019a). Los mercados del turismo comunitario en América Latina. Perspectivas para una agenda de investigación. *Dimensiones Turísticas*, 5(3), 96-105.
- Cañada, E. (2019b). El trabajo de las camareras de piso: un estado de la cuestión. *Papers de Turisme*, 62, 67-84.
- Cañada, E. (2020). *Posibilidades y límites de un turismo inclusivo. Territorio, trabajo y comunidad en las geografías del turismo*. (Tesis doctoral). Universitat de les Illes Balears, España.
- Cañada, E. y Murray, I. (ed.). *Turistificación global*. Perspectivas críticas en turismo. Barcelona: Icaria Editorial.
- Cheibub, B. L. (2012). Apontamentos históricos sobre o Turismo Social. *Revista Brasileira de Ecoturismo*, 5(3), 560–581.
- Cheibub, B. L. (2014). A História das Práticas Turísticas no Serviço Social do Comercio de São Paulo (Sesc-SP). *Rosa dos Ventos. Turismo e Hospitalidade*, 6(2), 247–262.
- Corrêa, A. A. (2008). A construção da modernidade e o controle do não-trabalho na sociedade brasileira: uma análise comparada do Serviço de Recreação operária (SRO) e o Serviço Social do Comercio (SESC). En *XIII Encontro de Historia Apuh-Rio* (pp. 1–12).
- Cross, G. (1989). Vacations for All: The Leisure Question in the Era of the Popular Front. *Journal of Contemporary History*, 24(4), 599–621.
- Devine, J. y Ojeda, D. (2017). Violence and dispossession in tourism development: a critical geographical approach. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(5), 605–617.
- Diekmann, A., McCabe, S. y Ferreira, C. C. (2018). Social tourism: research advances, but stasis in policy. Bridging the divide. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), 181–188.
- Dines, Y. S. (2013). Cidades da cultura no lazer: a virada do Sesc São Paulo nos anos 1980. *Perspectivas: Revista de Ciências Sociais*, 43, 111–129.
- Falcão, C. H. P. (2009). Turismo Social. En J. C. Barros Júnior (ed.), *Empreendedorismo, Trabalho e Qualidade de Vida na Terceira Idade* (pp. 117–140). São Paulo: Editora Edicon.
- Ferrer, J. G., Sanz, M. F., Ferrandis, E. D., McCabe, S. y García, J. S. (2016). Social Tourism and Healthy Ageing. *International Journal of Tourism Research*, 18(4), 297–307.
- Gomes, A. (2005[1998]). *A invenção do trabalhismo*. Rio de Janeiro: Editora FVG.
- González, E. A., Sánchez, N. L., Vila, T. D. (2017). Activity of older tourists: Understanding their participation in social tourism programs. *Journal of Vacation Marketing*, 23(4), 295–306.
- Goulet, D. (1995). *Ética del desarrollo. Guía teórica y práctica*. Madrid: IEPALA.
- Hunter-Jones, P. (2011). The role of charities in social tourism. *Current Issues in Tourism*, 14(5), 445–458.
- Ioannides, D. y Debbage, K. (1997). Post-Fordism and flexibility: the travel industry polyglot. *Tourism Management*, 18(4), 229–241.
- ISTO (2006 [1996]). *Declaración de Montreal por una visión humanista y social del Turismo*. Bruselas: ISTO.
- Jolin, L. (2013). Le tourisme social dans les Amériques: une dichotomie d'approches - L'apport de la recherche en droit. En A. Diekmann y L. Jolin. *Regards croisés sur le tourisme social dans le monde. L'apport de la recherche* (pp. 29-40). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Kakoudakis, K. I., McCabe, S. y Story, V. (2017). Social tourism and self-efficacy: Exploring links between tourism participation, job-seeking and unemployment. *Annals of Tourism Research*, 65, 108–121.
- Karasek, R.A. y Theorell, T. (1990). *Healthy Work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.

REFERENCIAS  
BIBLIOGRÁFICAS

- Koenker, D.P. (2013). *Club red: Vacation travel and the soviet dream*. Ithaca: Cornell University Press.
- La Placa, V. y Corlyon, J. (2014). Social tourism and organised capitalism: Research, policy and practice. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 6(1), 66–79.
- Lopes, M. C., Liberato, D., Alcn, E. y Liberato, P. (2020). Social tourism development and the population ageing: Case study in portugal and spain. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 171, 527–536.
- Martoni, R. M. (2019). *Turismo & Capital*. Curitiba: Appris.
- McCabe, S. (2009). Who Needs a Holiday? Evaluating Social Tourism. *Annals of Tourism Research*, 36(4), 667–688.
- McCabe, S. (2020). Tourism for all? Considering social tourism: a perspective paper. *Tourism Review*, 75(1), 61–64.
- McCabe, S. y Qiao, G. (2020). A review of research into social tourism: Launching the Annals of Tourism Research Curated Collection on Social Tourism. *Annals of Tourism Research*, 85, 103103.
- Minnaert, L., Maitland, R., Miller, G. (2009). Tourism and social policy. The Value of Social Tourism. *Annals of Tourism Research*, 36(2), 316–334.
- Minnaert, L. (2020). Stakeholder stories: Exploring social tourism networks. *Annals of Tourism Research*, 83(June), 102979.
- Minnaert, L.; Maitland, R., Miller, G. (eds.) (2013). *Social Tourism. Perspectives and Potential*. Abingdon: Routledge.
- Morgan, N., Pritchard, A., Sedgley, D. (2015). Social tourism and well-being in later life. *Annals of Tourism Research*, 52, 1–15.
- Murray, I. (2020). De las geografías del capital a las geografías poscapitalistas. En J. Farinós (ed.). *Desafíos y oportunidades de un mundo en transición. Una interpretación desde la Geografía* (pp. 285-305). Valencia: Publicacions de la Universitat de València.
- Novelli, M. (ed.). (2005). *Niche tourism. Contemporary issues, trends and cases*. Oxford: Elsevier.
- Pastoriza, E. (2011). *La conquista de las vacaciones. Breve historia del turismo en la Argentina*. Edhasa: Buenos Aires.
- Nussbaum, M. C. (2010). *Sin fines de lucro. Por qué la democracia necesita de las humanidades*. Buenos Aires: Katz Editores.
- Revista Forum (2018). [Sobre interferência no Sesc. Danilo Miranda reage: "Temos o amparo da Constituição"](#). *Revista Forum*, 07/11/2018.
- Rosas, F. (2014). [Las últimas horas del monstruo nazi](#). *El País*, 07/02/2014.
- Sakate, M. (2018). ["Temos que enriquecer o debate do Sistema S", diz diretor do Sesc SP](#), *Veja*, 21/12/2018.
- Schenkel, E. (2017). *Política turística y turismo social. Una perspectiva latinoamericana*. Ediciones CICCUS / CLACSO.
- Schenkel, E. (2018). El turismo social del siglo XXI: ¿una política para los consumidores o para los proveedores del servicio? Argentina, 2000-2015. *Apuntes*, 83, 67-90.
- Schenkel, E. (2019). [Turismo social en América Latina. Aprendizajes de las experiencias regionales](#). Barcelona: Alba Sud Editorial, colección Informes en Contraste, núm. 10.
- Schenkel, E. (2020). [Cinco propósitos para repensar la gestión del turismo social](#). Alba Sud, 07/07/2020.
- Scheyvens, R. y Biddulph, R. (2018). Inclusive tourism development. *Tourism Geographies*, 20(4), 589–609.
- SESC (2018). *Realizações 2018*. São Paulo: Serviço Social do Comércio.
- Sedgley, D., Haven-Tang, C., Espeso-Molinero, P. (2018). Social tourism & older people: the IMSERSO initiative. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), 286–304.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/ low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Spode, H. (2004). Fordism, Mass Tourism and the Third Reich: The "Strength through Joy" Seaside Resort as an Index Fossil. *Journal of Social History*, 38(1), 127–155.
- STF (2014). [Entidade do "Sistema S" não está obrigada a realizar concurso](#). Nota de prensa. Supremo Tribunal Federal, 17/09/2014.
- Torre, J. C. y Pastoriza, E. (2002). La democratización del bienestar. En J. C. Torres (dir.). *Nueva historia argentina. Los años peronistas (1943-1955)* (pp. 257-312). Buenos Aires: Sudamericana.
- Thomas, T. K. (2018). Inclusions and exclusions of social tourism. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality and Tourism*, 7(1), 85–99.
- Urquidí, V. L. (2005). *Otro siglo perdido. Las políticas de desarrollo en América Latina (1930-2005)*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Wright, E. O. (2014). *Construyendo utopías reales*. Madrid: Akal.
- Zamaro, L. (2017). Universalidade: una forma de democratização cultural. *Cadernos SESC de Cidadania*, 13, 5-7.

Una publicación de

**ALBA SUD**   
investigación y comunicación para el desarrollo

[www.albasud.org](http://www.albasud.org)

Con el apoyo de



ISBN: 978-84-09-17318-1



9 788409 173181 >