

## **Título: Propuesta de un modelo de gestión para el desarrollo del turismo sostenible en destinos de sol y playa**

**Autores:** Lic. Luis Márquez Ortiz

Dr.C., MSc. Leonardo Cuétara Sánchez

Dr.C., MSc. Roberto Argelio Frías Jiménez

### **La modelación y el conocimiento científico**

Desde la antigüedad se ha utilizado la modelación en las investigaciones científicas, abarcando paulatinamente nuevas esferas del conocimiento científico. En la actualidad la modelación ha adquirido el carácter de método científico general, que en esencia penetra todas las esferas de la actividad cognoscitiva y transformadora del hombre desde la sociología y el arte hasta la teoría de las partículas elementales y los trabajos de ingeniería aplicada.

Enriquecido por las conquistas de la matemática, la informática y el enfoque sistémico, la modelación posibilita la profundización en nuestros conocimientos sobre el mundo circundante y se convierte en medio de dirección de sistemas técnicos y de toma de decisiones racionales sobre los problemas de utilización de la naturaleza, la economía y otros (Cuétara, L., 2000, p. 10).

El crecimiento del papel del método de la modelación en el conocimiento científico está determinado, ante todo, por la lógica interna del desarrollo de la ciencia en particular, por la frecuente necesidad de un reflejo mediatizado de la realidad objetiva. En este sentido, debe señalarse, que la problemática metodológica de este importante método del conocimiento científico moderno esta muy lejos de haber sido agotada. Importantísimos problemas gnoseológicos de la modelación deben ser estudiados minuciosamente a la luz de los datos de la ciencia de nuestros días.

Esta situación puede explicarse por las circunstancias que el método de la modelación en la ciencia actual es muy complicado y diverso, lo que es fundamental, además se encuentra en un estado de permanente enriquecimiento y desarrollo.

En la definición general de modelación hay que tomar en consideración, como fundamental, la condición ontológica de la modelación, así como la unidad de los aspectos "imagen" y "objeto" del modelo, es decir, la condición gnoseológica de la misma. Teniendo en cuenta esta circunstancia se puede formular según (Omelianosky, E., 1981, p.161), la siguiente definición: "*La modelación es el método que opera en forma práctica o teórica, con un objeto, no en forma directa sino utilizando cierto sistema intermedio auxiliar, natural o artificial*", el cual:

- Se encuentra en una determinada correspondencia objetiva con el objeto mismo del conocimiento.
- En ciertas etapas del conocimiento, está en condiciones de sustituir en determinadas relaciones, al objeto mismo que se estudia

- En el proceso de su investigación, ofrece en última instancia, información sobre el objeto que se investiga.

De esta definición se desprende cuatro rasgos fundamentales del modelo que son identificados por (Cuétara, L., 2000, p. 11), los cuales se identifican a continuación:

- La correspondencia objetiva con el objeto de investigación modelado,
- La capacidad para sustituir el objeto que se conoce, en determinadas etapas de la investigación,
- La capacidad para ofrecer, en el curso de la investigación, una determinada información susceptible de comprobación experimental,
- La existencia de reglas precisas para pasar la información que nos ofrece el modelo a la información sobre el propio objeto de investigación ya modelado.

En el análisis de la modelación nos encontramos con que, entre nosotros y el objeto que nos interesa, situamos un eslabón intermedio: *EL MODELO*. De este modo, la palabra "MODELO" proviene del latín *modulus*: medida, ritmo, magnitud, y está relacionada con la palabra *modus*: copia, imagen. De hecho, existen diversas definiciones respecto a lo que es un modelo, entre las que se destacan: "*Un modelo es una representación simplificada de la realidad y su principal objetivo es permitir una mejor comprensión y descripción de la parte de la realidad que representa, permitiendo tomar mejores decisiones*" (Pérez, G., 1991, p.15). Otro autor, como lo es (Portela, J., 1989, p.17) define modelo como: "*el objeto material o mentalmente representado, que en el proceso de investigación sustituye al objeto original, de manera que el estudio de dicho modelo permite obtener nuevos conocimientos sobre el objeto*".

El análisis de las diferentes definiciones llevan a interpretar un modelo como la representación esquemática o conceptual de un fenómeno, que representa una teoría o hipótesis de cómo dicho fenómeno funciona. De esta manera, se puede especificar que los modelos normalmente describen, explican y predicen el comportamiento de un fenómeno o componentes del mismo.

### **Sobre el concepto de gestión.**

El problema de las definiciones es un campo extremadamente complejo y sin embargo se tiene continuamente que definir. Ello es imprescindible no sólo para efectos de una eficaz comunicación, sino también para poder enrumbar de manera acertada nuestras acciones. El concepto de gestión no es ajeno a esta dificultad. En el caso específico del turismo se encuentran al menos tres términos asociados como: Administración, Dirección y Gestión. ¿Son iguales o existe alguna diferencia entre ellos?. Señala (Mazarrasa, M., 2000, p. 45), que se utilizan términos diferentes para conceptualizar el vocablo administración, como son: Dirección, Management y/o gestión, sin que se aprecien diferencias significativas en su esencia y contenido y citando a M. Fernández admiten que

el management es una función ejecutiva y es la gestión o administración realizada por los mandos.

De esta misma forma, (Chaffey, D., 2000, p. 58) identifica al gestor como: Individuos que dirigen la actividad de otros, personas que pueden ser coordinadores, facilitadores y una persona que integra el trabajo de otros. En resumen, un manager o gestor: es un facilitador o líder que integra las actividades de un equipo de trabajo. Además, que al concepto de gestión le es inherente el de organización a ésta, el de estructura y de aquí el de sistema de comportamiento de todos sus miembros.

Finalmente, se puede concluir que el verbo "*gestionar*" tiene una concepción muy amplia y normalmente vinculada a administrar o hacer las diligencias necesarias para conseguir un negocio. La siguiente idea resulta difícil de defender en el sector turístico, pero es pensable que el desafío principal no es gestionar el crecimiento estimado, sino hacer sostenible el crecimiento futuro. Se trata de crecer menos pero de forma más equilibrada, cambiando el objetivo de maximización de la tasa de rentabilidad del sector por el de optimización. Para ello como lo describe (Castro, J. y Torres, E., 2004) el reto se debe centrar en crear la capacidad necesaria para articular un modelo de desarrollo turístico sostenible, independientemente de la tasa de crecimiento que se alcance.

### **Los destinos turísticos de sol y playa**

El turismo es imprescindible para la realización de los objetivos de desarrollo en los destinos, como son el crecimiento económico y el empleo, el desarrollo local, la gestión del patrimonio cultural y natural así como el refuerzo de la identidad local. Un turismo de calidad, basado en los principios de la sostenibilidad puede contribuir al desarrollo equilibrado en los destinos turísticos mediante la mejora de la competitividad de las empresas, respondiendo a las aspiraciones sociales y salvaguardando el entorno cultural y natural. Liikanen señala que para tener éxito simultáneamente en los diferentes ámbitos, en un destino turístico se necesita un planteamiento global que se centre en la satisfacción del turista y se base en los principios del desarrollo sostenible (Liikanen, E., 2000, p.3).

En los destinos de sol y playa o destinos costeros, la playa constituye un recurso costero de gran trascendencia para los municipios ubicados en la franja litoral. De hecho, (Yepes, V., 2002, p.77) considera que no es frecuente organizar este espacio productivo de forma que se garantice la satisfacción y el confort de los usuarios a largo plazo. Este espacio singular desempeña un papel primordial en el desarrollo socioeconómico de los municipios turísticos costeros.

Yepes afirma que "*el litoral se constituye como un factor crítico de producción en la industria turística*" (Yepes, V., 1995, p.42). Para garantizar la supervivencia de este espacio en condiciones que satisfagan las demandas de sus usuarios, se requiere mejorar las condiciones y evitar los procesos de

degradación. Así pues, la gestión del litoral es esencial en el éxito de cualquier área receptora costera que quiera mantener su ventaja competitiva.

Se define el turismo de litoral como *“la forma más común y diferencial del desarrollo turístico, la que genera la mayor parte de los movimientos turísticos internacionales”* (Pearce, D., 1988, p.62), de este modo se puede afirmar que el litoral es el principal espacio de destino en muchos países. En casos como el Mediterráneo, la primera región turística mundial, sus riveras acogen a casi un tercio del turismo internacional, según European Travel Monitor (TTI, 1999).

Para concluir este aspecto referente a los destinos turísticos de sol y playa, es oportuno destacar *“que la playa es un espacio que se distingue por una estrecha interrelación con el resto de los bienes costeros y territorios adyacentes, circunstancia que hace necesaria la gestión conjunta de todo estos recursos”* (Yepes, V., 2002, p 78). La gestión de los destinos turísticos de sol y playa debe acometerse de un modo coordinado e integrado, tomando en consideración a las playas como un elemento clave en dicha tarea. Así mismo, resulta conveniente destacar en este análisis el objetivo a largo plazo de la gestión integrada y sostenible del litoral.

### **Propuesta de un modelo de gestión para el desarrollo del turismo sostenible en destinos de sol y playa**

De manera general, un modelo es una representación simplificada de la realidad y su principal objetivo es permitir una mejor comprensión y descripción de la parte de la realidad que representa, permitiendo tomar mejores decisiones. Es una verdad relativa que refleja determinadas características de los fenómenos estudiados y que formalizado en uno u otro lenguaje refleja determinadas propiedades de los procesos reales que transcurren en la sociedad y la naturaleza. Pese a la diversidad de modelos hay un aspecto en común, todos son representaciones simplificadas e idealizadas de la realidad, es decir, que un modelo *“es una abstracción selectiva de la realidad”* como lo describe (Gould, Eppen, y Schmidt., 1994, p.3).

Los estudio de los distintos modelos identificados, relacionados con la problemática de la sostenibilidad, son analizados a partir de la definición general de la modelación, la cual permite establecer y descubrir la naturaleza de este tipo de relación indirecta con el objeto real investigado. Por consiguiente, se propone el diseño de un modelo de gestión para el desarrollo del turismo sostenible en destinos de sol y playa, el cual esta concebido con un enfoque multicriterio para el estudio de un destino turístico contemplado como un sistema, que en su contenido incorpora los objetivos del desarrollo sostenible, la definición de un conjunto de dimensiones de la sostenibilidad, la identificación de áreas claves, asociadas a cada una de las dimensiones, así mismo la propuesta e identificación de un grupo de indicadores derivados del análisis de las diferentes problemáticas del destino turístico. Por ultimo, se adecuan las fases de una Agenda Local 21, en donde se fundamenta la operatividad del modelo propuesto, de manera de facilitar el proceso de participación entre la comunidad, gestores, instituciones y gobierno para promover una gestión de forma sostenible en el destino.

De las generalizaciones anteriores, se precisa la necesidad de ampliar los principios del desarrollo sostenible a la conservación de los recursos naturales, históricos y culturales, a la necesidad de una adecuada planificación y gestión de la actividad turística en los destinos, a la satisfacción de la demanda y al amplio reparto de los beneficios del turismo por parte de la sociedad, identificados en la definición del desarrollo del turismo sostenible propuesto por la OMT a partir del Informe Brundtland señalado en el Capítulo I. En relación al concepto antes referido se detalla una imagen del modelo conceptual del turismo sostenible formulados por (Vera, J., et al. 2001, p.11) de la Universidad de Alicante, el cual es tomado como guía de referencia por el autor, para la propuesta del modelo de gestión.

La fundamentación conceptual del modelo propuesto radica en los principios del turismo sostenible elaborados en la carta de Lanzarote (1995). Sostenibilidad ambiental, equidad social y eficiencia económica, en el artículo 310 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en el artículo 1 de la Ley Orgánica de Turismo, en las líneas generales del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2001-2007 del cual se deriva el del Plan Nacional Estratégico de Turismo 2003-2007, este último propone como objetivo *"identificar estrategias y establecer políticas y mecanismo para el desarrollo del producto turístico Venezuela en el período 2003-2007, a partir del interés nacional de diversificar la economía y generar riqueza adicional a la derivada de la producción petrolera en el marco de una descentralización desconcentrada en la gerencia y ocupación del territorio venezolano, y a la inclusión de las comunidades locales en el patrimonio turístico de la nación"* (PNET, 2002, p, 2).

El modelo de gestión formulado en esta investigación constituye una nueva e importante herramienta de racionalidad para la toma de decisiones por parte de la comunidad local, actores sociales, instituciones y gobiernos, que puede disminuir la zona de incertidumbre en que se desenvuelven los proyectos turísticos en Venezuela en la actualidad, específicamente en destinos de sol y playa con características socioeconómicas deprimidas.

De esta forma, para el caso Venezuela los destinos de sol y playa merecen una atención especial como lo expresa el Plan Nacional Estratégico de Turismo 2003-2007 (PNET), en el cual se identifica el producto sol y playa como el primero dentro de la oferta turística. Las zonas costeras de Venezuela representan el 47% del segmento mayormente demandado por los turistas nacionales e internacionales, contando con 3.726 Km<sup>2</sup> de costa, de las cuales 1.700 Km<sup>2</sup> son playas arenosas, con abundante sol y aguas tranquilas y cristalinas, sin contar con el conjunto de 72 islas, las mismas diseminadas a lo largo en el Mar Caribe (PNET, 2002, p. 35-36).

También destaca el PNET que el principal polo de desarrollo turístico a nivel nacional esta ubicado en toda la franja costera centro- occidental, identificado este como el Polo de Desarrollo Turístico (PDT-1), en cuyo límite se encuentra el objeto de estudio de la investigación. Resulta claro, el crecimiento turístico en los destino de sol y playa en Venezuela, estarían condicionados por la capacidad máxima admisible en los destinos la cual asegura a su vez el

mantenimiento de los estándares ambientales y los niveles de capital natural críticos a lo largo del tiempo. En este sentido, el turismo en Venezuela debe, por un lado, superar el crecimiento no planificado, mediante la apuesta por formas y modelos que articulen ámbitos e integren la actividad en los procesos de desarrollo socioeconómico; y, por otro, generar los mecanismos de cooperación entre agentes, instituciones y gobierno a la hora de entender las inversiones en el territorio y de marcar las orientaciones para el logro de objetivos en términos económicos, ambientales y sociales.

Como herramienta metodológica el modelo de gestión aportará, en su implementación, resultados cuantitativos y cualitativos al estudio integral del destino turístico de sol y playa. El modelo se convierte así en un componente de la metodología de formulación de proyectos para el desarrollo del turismo sostenible en Venezuela. No sólo se centra en la satisfacción de las necesidades de la comunidad local (calidad de vida, salud, educación, empleo, seguridad ciudadana, participación y desarrollo social) y de los turistas (calidad del entorno), sino que pretende dar respuesta con fundamentación científica a las principales necesidades del destino en términos de sostenibilidad.

Seguidamente se analiza el enfoque sistémico, donde se propone que el destino turístico demanda un flujo de *inputs ambientales* (suelo, capital natural, energía, agua y materiales), necesarios para producir los servicios turísticos ofrecidos a los turistas. Así mismo, genera un flujo de *outputs* (residuos y emisiones) hacia el medio ambiente. Bajo este enfoque, *“un destino turístico puede identificarse como un sistema complejo que sirve de soporte al desarrollo de la oferta turística, diversificada productos complementarios”* (Castro, J. y Torres, E., 2004). De allí pues, que para Molina el equilibrio ecológico en un destino turístico, clave de la sostenibilidad ambiental, implica un balance de materiales, de manera de mantener el ciclo de materiales o residuos cero y no se produzcan daños ambientales permanentes (Molina, S., 2000, p. 99).

El enfoque sistémico del modelo propuesto facilitaría el estudio de las interrelaciones que ocurren en cada uno de los elementos que influyen de manera directa o indirecta en la sostenibilidad y, por tanto, la elaboración de modelos conceptuales para su estudio, permitiendo este reducir el sistema a una escala adaptable, que admita el mejoramiento continuo del proceso de toma de decisiones por parte de los actores sociales, las instituciones y la comunidad local. El enfoque sistémico en el modelo para el desarrollo del turismo sostenible en destinos de sol y playa, se puede concebirse como aquellas características de los elementos, o de la propia realidad, que se adecua o se adapta a la concepción de sistema y que, en consecuencia, puede ser integrado y comprendido desde las perspectivas de la denominada Teoría General de Sistema (TGS).

La Teoría General de Sistemas fundamentada por Von Bertalanffy pretende descubrir todas las características y particularidades de los sistemas para luego aplicarlos a la realidad que es objeto de estudio; con ello se pretende que la realidad de un destino turístico sea entendida como si fuese un sistema. Es decir, se basa en el descubrimiento de isomorfismos, o de estructuras

equivalentes con posibilidades de ser concebidas idénticamente, entre el objeto real que debe ser estudiado y el propio concepto de sistema.

La noción más simple que se ha dado de sistema corresponde a Bertalanfy, por lo que se considera sistema como “*un conjunto de elementos interrelacionados*” (Molina, S., 1996, p. 30). Sin embargo, se puede añadir que éstos persiguen algún objetivo común. Cabe considerar, por otra parte, según Figuerola define un sistema como “*el conjunto de elementos, relaciones y propiedades que están integrados por unos principios generales en donde las vinculaciones de algunos de los elementos alteran los valores y características del resto*” (Figuerola, P., 1995, p. 39-40). El análisis anterior lleva al autor a valorar el sistema como un conjunto de elementos en interacción, el cual se concibe como una unidad de estudio, para entender la estructura y dinámica de los componentes que lo integran, como es el caso, de un destino turístico de sol y playa.

Considerando tales planteamientos, el concepto de sistema se integra perfectamente en la conceptualización de destino turístico realizada por Ejarque “*el destino turístico se puede concebir como un sistema integrado en el que los recursos, los atractivos, y las empresas turísticas se ofrecen en conjunto a los turistas*” (Ejarque, J., 2003, p. 62).

Por otro lado, se analiza el tratamiento *multidimensional* para el desarrollo del turismo sostenible en destinos de sol y playa, este se considera el reflejo de la compleja realidad de un sistema y de cada uno de aquellos componentes que se busca modificar para transformar los mismos. Pues bien, decir que el desarrollo del turismo sostenible posee múltiples dimensión y que cualquier realidad, independientemente de su dimensión o parámetro - trátase de un destino, una comunidad, un municipio o una región - puede ser concebida como un sistema.

En el caso del *enfoque multidimensional* contenido en el modelo propuesto, posee cualidades como la relación de sus dimensiones entre si, relación que desarrolla flujos de información y elementos (áreas claves e indicadores) que están dotados de funcionamiento estructural y procesal, que posee además una dinámica interna y otra externa, que cambia flujos de información con su entorno, que posee la posibilidad de conseguir los mismos fines de diferentes formas o la virtud de la totalidad – el cambio de una dimensión afecta a la totalidad – y que integradas en un medio activo dinámico, se influyen y son influidas mutuamente. No obstante, se reconoce que cada dimensión tiene sus características propias y, a la vez, está condicionada y condiciona a las otras dimensiones. En este sentido, es necesario señalar que el modelo de gestión, esta concebido partir de un enfoque multidimensional para el desarrollo del turismo sostenible en un destino de sol y playa.

El autor defiende la tesis de la multidimensionalidad que encierra el concepto de desarrollo sostenible; incluso, en la definición aportada en el Capítulo I, se menciona cinco aspectos fundamentales que coordinadamente explican que es el desarrollo sostenible. Pues bien, en este capítulo II, es intención del autor profundizar en su concepción a partir de sus diversas y variadas dimensiones.

Además de aportar un mayor y más lúcido conocimiento de tal estrategia, este análisis dimensional también nos servirá para ir preparando un proceso operativo que haga del desarrollo sostenible una oportunidad con posibilidades reales de aplicación a un destino turístico de sol y playa. Es decir, a través de su múltiple dimensionalidad nos adentraremos en el terreno de su aplicabilidad y, por tanto, de su operatividad y puesta en práctica.

En este enfoque multidimensional del modelo propuesto, se trata ir más allá del planteamiento teórico y de la explicación; en él se pretende reflejar cada vez con mayor frecuencia la capacidad operativa o de aplicación del desarrollo sostenible. Es decir, aplicar estrategias de desarrollo sostenible en los destinos turísticos, lo que significa realizar una acción coordinada de múltiples variables: económicas, políticas, institucionales, sociales, ecológicas, culturales, tecnológicas, etc., sin rechazar ningún aspecto de la realidad e integrando todas sus posibilidades y consecuencias de la misma.

No debe olvidarse entonces, que la tesis del desarrollo sostenible se refiere a cualquier sociedad, país o economía. Es por ello que el desarrollo sostenible debe plantearse siempre como solución total o global, porque se refiere a la totalidad de problemáticas que tiene el hombre y su entorno. Y esto como se ha mencionado ocurre en cualquier sociedad, región o país. El enfoque multidimensional en el modelo hace referencia a una alternativa global y compleja de los destinos turísticos que descansa; fundamentalmente, en las características o dimensiones que se describen en el modelo propuesto.

A continuación se detallan, a manera de análisis y a criterio del autor, la propuesta de las cinco dimensiones básicas que ordenan el planteamiento de desarrollo sostenible del turismo en los destinos de sol y playa con un enfoque multidimensional: la social, la económica, la ambiental, la cultural y la político-institucional incorporadas al diseño del modelo de gestión propuesto.

La *dimensión social* no sólo está referida a la distribución espacial de la población sino que remite, de manera especial, al conjunto de relaciones sociales y económicas que se establecen en cualquier sociedad y que tienen como base la religión, la ética y la propia cultura de la localidad. Asimismo, esta dimensión tiene como referente obligatorio a la comunidad local y presta especial atención a sus formas de organización, y de participación en la toma de decisiones de la estrategia de desarrollo turístico. Por otro lado, también se refiere a las interacciones entre la sociedad civil y el sector público (gobierno nacional, gobierno regional y alcaldías), en el caso de Venezuela.

Esta primera dimensión gravita alrededor del recurso humano como actor del desarrollo turístico, cuyo potencial de transformarse y de transformar el medioambiente que lo circunda, generando bienes y servicios, pero también deteriorando su base de recursos naturales, lo sitúa en el centro de actuación sostenible. Se destaca la existencia de relaciones estrechas entre la dimensión social y la institucional-política. Estas se originan, principalmente, a través del acceso a los mecanismos de toma de decisiones sobre la asignación de recursos públicos para la gestión de la actividad turística.

Por otro lado, tenemos pues, que la *dimensión económica* se vincula con la capacidad productiva y con el potencial económico del destino turístico, visualizada desde una perspectiva multisectorial que involucra las interfases de las actividades primarias con aquellas propias del servicio turístico, y el manejo de los recursos naturales y atractivos de la localidad. Además, una importante parte de esta dimensión se refiere a las relaciones económicas generadas en las actividades comerciales de cada destino turístico.

En esta dimensión se evalúa las características del destino turístico, como la estructura y la evolución de la economía local, la dinámica de los precios al consumo y el proceso de planificación. La dimensión económica está relacionada con la calidad del desarrollo socioeconómico, más que la cantidad de unidades de valor que se contabiliza. Se parte de la premisa que la degradación ambiental reduce directamente el bienestar de la población, a través de la contaminación y de la pérdida de disfrute estético (Marchena, M., 2002, p. 11). En el análisis de esta dimensión se debe tomar en cuenta también la capacidad de la economía para producir bienestar futuro en los destinos.

Dentro de este marco, se considera relevante la importancia de la *dimensión ambiental* en este razonamiento, la cual surge del postulado de que el futuro del desarrollo turístico depende de la capacidad que tengan los actores sociales e institucionales y los agentes económicos para conocer y manejar, según una perspectiva de largo plazo, su stock de recursos naturales renovables y su medio ambiente.

En esta dimensión se presta especial atención a la biodiversidad y, a los recursos como el suelo, el agua y la cobertura vegetal (bosque), que son los factores que en un plazo menor determinan la capacidad productiva de determinados espacios (destinos turísticos). De ahí que, en el caso de los destinos de sol y playa, esta dimensión se relaciona principalmente con el potencial productivo de las zonas de litoral y con los conflictos que surgen entre el potencial de uso de sus recursos naturales y su uso efectivo.

Este razonamiento, lleva a la necesidad de internalizar las relaciones básicas de la sostenibilidad entre la gestión de los recursos, los agentes económicos (producción y servicios) y el medio ambiente, la cual es fundamental; además de la formación (capacitación) de la comunidad local en general, de los representantes de los gobiernos locales y regionales así como de las instituciones con carácter investigativo, con el objetivo de garantizar su participación activa en el manejo de los recursos naturales.

En este sentido, se considera la importancia del equilibrio ambiental y de la conservación de la naturaleza en los planes de sostenibilidad para los destinos de sol y playa, pues no debe olvidarse que el desarrollo sostenible en el turismo, es en su esencia, una teoría del equilibrio de los bienes que posee el hombre, y obviamente, entre ellos, debe incluirse la naturaleza como principal recurso de la actividad turística.

Continuando, con el análisis de la multidimensionalidad del desarrollo sostenible, se plantea la importancia de incluir la *dimensión cultural* como una

de las condiciones determinantes para su éxito. De este modo se explica, el desarrollo sostenible desde sus orígenes era exclusivamente una estrategia ecológica, es decir, si no hay intención ecológica no hay desarrollo sostenible; ahora bien, si no se tiene en cuenta un aspecto de la dimensión local – lo cultural - siempre fracasarán los planes de un desarrollo sostenible.

En este sentido, se puede entender que la naturaleza, el ambiente, es la causa primera del desarrollo sostenible, y la cultura, la condición determinante de su éxito. En primer lugar, porque la cultura es también ecológica, forma parte ella, del *oikos*, de la casa o contexto en que vive el hombre. El hombre no sólo vive inmerso en la naturaleza, puesto que su medio es mucho más complejo e integra también sus costumbres, tradiciones, creencias, formas de vida, hábitos, ocios, etc. Por esta razón ya no se habla de medio ambiente – que sería una expresión de carácter acentuadamente naturista-, sino de ambiente, donde caben todos los elementos que acompañan a la vida del hombre, es decir, no sólo los de índole natural sino también los propiamente cultural. Ambos, naturaleza y cultura, son los que conforman la verdadera ecología del hombre y de la sociedad.

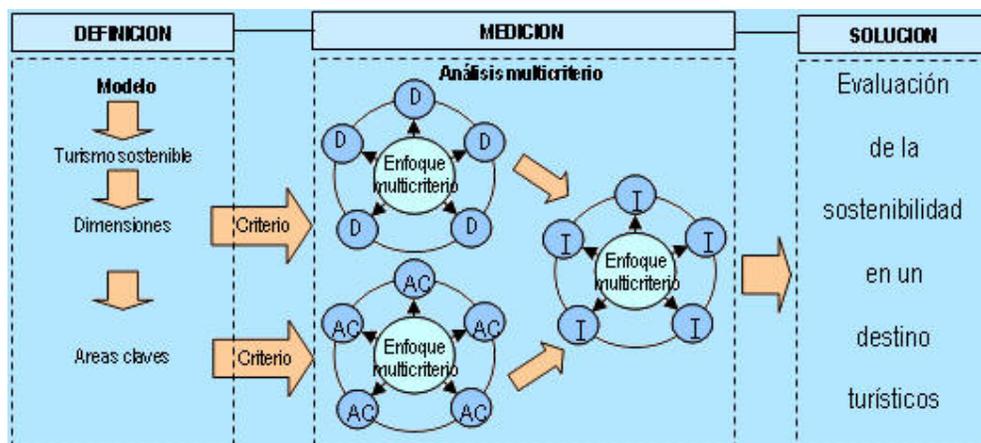
El valor cultural en el seno del desarrollo sostenible tiene también una vocación conservacionista. No sólo se debe defender o conservar la naturaleza sino también la cultura. Es, pues, un enfoque ecológico global el que define la sostenibilidad. Sólo puede haber desarrollo sostenible si hay sostenibilidad patrimonial, y no puede olvidarse que el patrimonio de la humanidad comprende naturaleza y cultura.

Para finalizar el análisis de la multidimensionalidad del desarrollo sostenible, es importante considerar la inclusión de la *dimensión política-institucional* a consideración del autor. Esta dimensión demuestra la estructura y el funcionamiento del sistema político e institucional, en el ámbito nacional, regional o local; asimismo, es el punto donde se negocian posiciones y se toman decisiones sobre el rumbo que se desea conceder al proceso de desarrollo turístico en los destinos, acerca del volumen de recursos asignados a varios programas, proyectos y obras específicas que, de una u otra forma, beneficiarán a la localidad o región y que, en mayor o menor medida, satisfacer las demandas y necesidades de diferentes grupos en los destino turísticos, tomando en cuenta la posición, necesidades, potencialidades y vulnerabilidad de las otras dimensiones, condición, no obstante, que debe estar presente como principio rector en la conceptualización y operatividad de las otras dimensiones de la sostenibilidad a las que se hace referencia (social, económica, ambiental y cultural).

Así, la dimensión política-institucional involucra al sistema político, sistema institucional público y privado, a las organizaciones no gubernamentales, y a las cooperativas, entre otros. En este sentido, el proceso de descentralización del aparato público y el fortalecimiento de los gobiernos locales y el énfasis renovado por el gobierno venezolano en el impulso al desarrollo endógeno y la participación ciudadana, permiten vislumbrar un nuevo papel para las comunidades, por supuesto, para las comunidades donde se encuentran identificados los destinos turísticos.

A juicio del autor, la necesidad de plantear una dimensión política-institucional es justificable según la tesis del desarrollo sostenible, por cuanto se pretende impulsar la actividad turística bajo el enfoque de la sostenibilidad, de manera de atacar de forma directa el problema de la pobreza en Venezuela y especialmente en las localidades con amplio potencial para el desarrollo endógeno. La actividad turística identificada como factor de desarrollo económico y social para Venezuela, debería alcanzar el ansiado equilibrio que entre los objetivos económicos, sociales y medioambientales sintetizados en el concepto de desarrollo sostenible.

A partir de la definición de las dimensiones incorporadas al modelo de gestión para el desarrollo del turismo sostenible en destinos turísticos de sol y playa; principal producto turístico que ofrece Venezuela, corresponde explicar el tratamiento teórico del *enfoque multicriterio* a la problemática objeto de estudio (ver figura # 5), la cual se encuentra asociada a los diferentes criterios (dimensiones, áreas claves e indicadores) como componentes del objeto de estudio dentro de la problemática planteada. Obviamente, esta riqueza de criterios condiciona, la propia metodología a utilizar en el proceso de evaluación de la sostenibilidad.



La problemática abordada por el autor reconoce la incorporación del enfoque multicriterio, al interrelacionar dimensiones, áreas claves e indicadores para la evaluación de la sostenibilidad mediante la propuesta de un índice global<sup>[1]</sup> (representa la multidimensionalidad) e índice local (áreas claves) del desarrollo sostenible para destinos turísticos, la determinación de valores de preferencia expresados en prioridades lo cual requiere la implementación de algunas técnicas y métodos multicriterio para alcanzar este resultado científico, además de la propuesta de modelos de evaluación multiatributo para la determinación de otros índices de satisfacción de calidad del destino turístico y de sus principales recursos naturales y atractivos. El término «*criterio*» se utiliza como una representación general que comprende otros conceptos como atributos, objetivos, áreas y metas, según lo planteado por (Cuétara, L., 2000, p. 28-30), otra definición de criterio la expone (Zeleny, M., 1982, p. 36) como «*medidas, reglas y estándares que guían la decisión*».

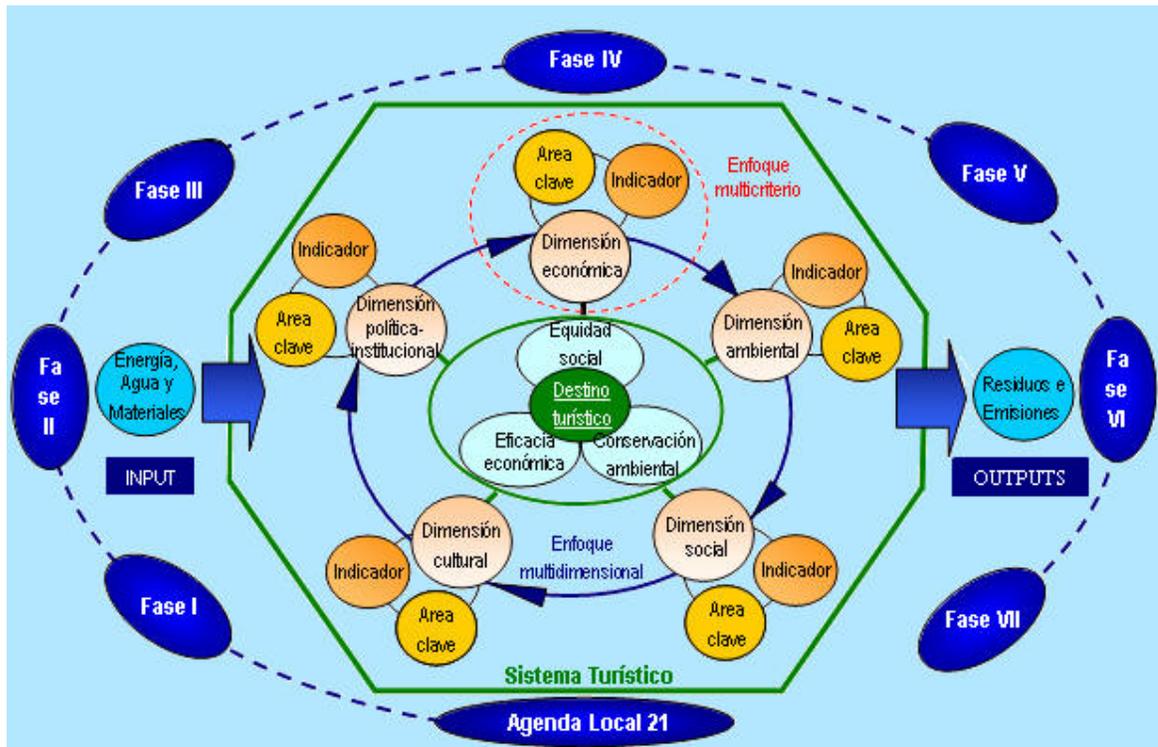
Dentro de este contexto, el autor realiza una extrapolación de estas definiciones al campo de la gestión para la sostenibilidad, muy en particular, lo referente a dimensiones, áreas claves e indicadores. En este sentido, en el estudio realizado por la Géo-Système para Agence Française de L'Ingénierie Touristique-AFIT sobre indicadores de turismo sustentable en el Caribe, se define el concepto de criterio como *«la característica significativa del turismo sustentable»* (AFIT, 2002, p. 10), el cual se adapta de forma integral a la conceptualización del área clave: *“es un área donde los indicadores son necesarios”* emitida por la OMT en el I Taller Regional AEC-OMT de indicadores de turismo para el Caribe realizado en Trinidad y Tobago en Octubre del 2004 (AEC, 2004), y una definición de indicador hecha por la AFIT, que expresa *«que su función es revelar un estado o una tendencia; permite captar concretamente los criterios del turismo sustentable y brinda las claves para poder elegir en función de la acción»* (AFIT, 2002, p. 10), por otra parte es importante resaltar que todo indicador es producto de una elección, al cabo de una interpretación: el que maneja elige tal o cual indicador, estimando que ese indicador es el más significativo o el más operativo; no existe el buen indicador en términos absolutos; su calidad depende de la información disponible, del conocimiento de la situación, de la estrategia o simplemente del objetivo planteado (AFIT, 2002, p. 10). Otro aspecto que destaca la AFIT es lo referente a los elementos de medición los cuales define *«como el valor elegido para el indicador; cuantitativo o cualitativo»* (AFIT, 2002, p.10).

Retomando lo ya expuesto el epígrafe 2.1 con relación a la Agenda Local 21, el autor considera pertinente precisar algunos aspectos teóricos que permitan la comprensión de la misma, a manera de fundamentar la operatividad del modelo de gestión propuesto. La Agenda Local 21 es un documento que desarrolla un Plan Estratégico Municipal basado en la integración, con criterios sostenibles, de las políticas ambientales, económicas y sociales del municipio, y que surge de la participación y toma de decisiones consensuadas entre los representantes políticos, personal técnico municipal, agentes implicados y comunidad. En este sentido, en el capítulo 28 del Programa 21 se hace un llamamiento a las autoridades locales para que elaboren una Agenda Local 21.

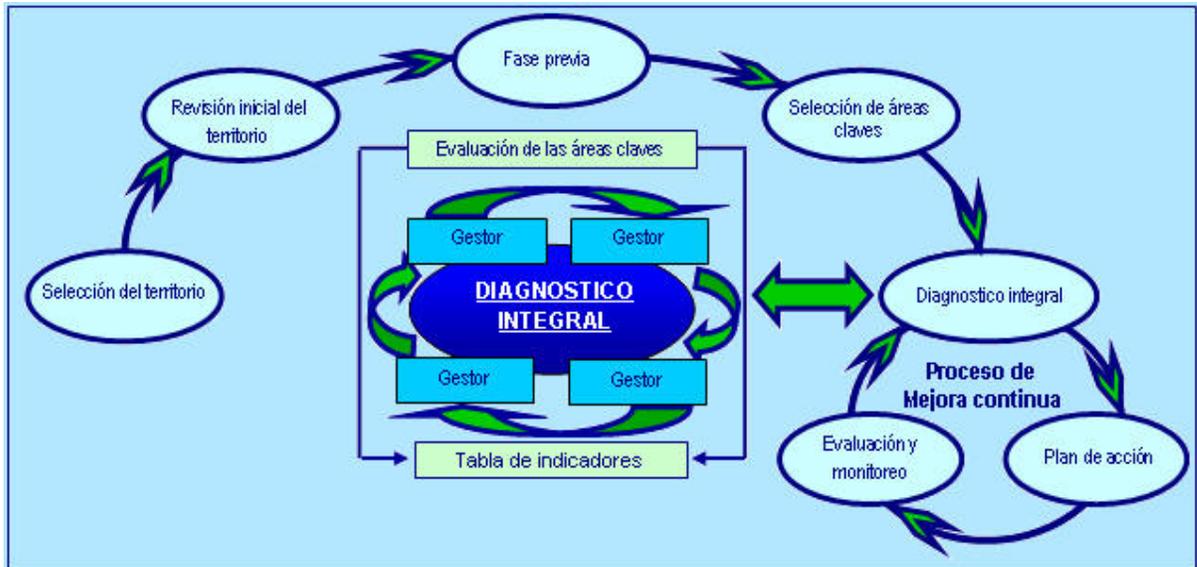
El fundamento teórico de este proceso es el principio de la sostenibilidad local, por lo que persigue integrar una justicia social, una economía sostenible y un entorno y capital natural duradero para lograr un equilibrio sostenible que se traduzca en una mejora de la calidad de vida (ICLEI, 1996). En este sentido se entiende, que la sostenibilidad local es el resultado del equilibrio entre sostenibilidad ambiental, sostenibilidad económica y sostenibilidad social.

Toda la descripción realizada en este epígrafe de la estructura del modelo de gestión se representa gráficamente en la figura # 6, donde se expone la concepción teórica y operativa que propone el autor para estudiar de manera integral la problemática de la sostenibilidad en un destino turístico de sol y playa. El modelo de gestión para el desarrollo del turismo sostenible propuesto, se fundamenta en el modelo operacional que se describe en la figura # 7, y comprende por una parte, una adecuación de cada una de las fases del proceso de la Agenda Local 21, y por otra parte, en el esquema del

proceso para el manejo de la sostenibilidad en los destinos turísticos, propuestos por Díaz, G. y Norman, A. (2004) para la AEC.



Como se observa, el autor ha retomado las fases de la Agenda Local 21 para insertarlas en el proceso de operatividad del modelo de gestión de la sostenibilidad propuesto con un enfoque sistémico, multidimensional y multicriterio; estructurado en siete fases, articuladas y concebidas como parte de un proceso de mejora continua, además, permite su instrumentación de forma creadora para abordar e identificar de manera integrada los componentes de la sostenibilidad del destino y su posterior evaluación mediante una tabla de indicadores. Esto constituye una ventaja para la implementación del modelo de gestión propuesto, destacando por otra parte, su utilización como instrumento de participación en el progreso del destino turístico. Seguidamente, se muestra de forma esquemática el modelo operativo, el cual se deriva del modelo conceptual propuesto en la figura # 6.



Esta propuesta del modelo de gestión precisa la necesidad de avanzar a la obtención de metas económicas y financieras, de aumentar la eficiencia de los sistemas de producción-servicio, pero también, de aquellas actividades relacionadas con el uso sostenible de los recursos naturales y del patrimonio histórico-cultural mediante un programa de formación de una conciencia ambiental y de sensibilización ciudadana, que permita avanzar hacia un modelo de elevada complejidad, estructurado sobre la base de nuevos valores y con un mayor aporte del conocimiento científico y tecnológico, un modelo no solamente encaminado a atenuar impactos ambientales, sino que en especial, debe crear un nuevo umbral de desarrollo turístico, en el que más allá de perseguir la viabilidad de la actividad turística en los destinos de sol y playa, se busque satisfacer las necesidades de las comunidades, de los turistas y de quienes operacionalizan los servicios turísticos con criterios de sostenibilidad.

### **Procedimiento metodológico para la implementación del modelo de gestión propuesto.**

Cada destino, en función de sus recursos turísticos y factores limitantes, identificará la problemática en función de los aspectos ambientales, económicos, culturales, sociales y político-institucional del municipio, que serán analizados y evaluados sobre los que se establecerán actuaciones concretas en términos de la sostenibilidad. Estos aspectos quedan reflejados en el modelo de gestión ya expuesto en el epígrafe 2.3 de este capítulo. En la figura # 7, se describe el procedimiento metodológico que propone el autor, el cual se fundamenta en el proceso de planificación de la Agenda Local 21 a partir del modelo auspiciado por el Consejo Internacional de Iniciativas Locales para el Medio Ambiente (ICLEI), y el esquema del proceso para el manejo de la sostenibilidad en los destinos turísticos propuesto por la Asociación de Estados del Caribe (AEC).

**El procedimiento metodológico que se propone se distingue de las propuestas analizadas y posee originalidad y novedad científica, por los siguientes aportes:**

- En su concepción predomina el análisis del destino turístico con un enfoque sistémico, multidimensional y multicriterio para la evaluación de la sostenibilidad y la adecuación e implementación del esquema conceptual de una Agenda Local 21,
- Presenta un procedimiento de trabajo con juicios de experto para la identificación de las áreas claves e indicadores, asociados a cada dimensión, lo que resulta un aporte del autor pues no aparece descrito en las propuestas analizadas en la literatura científica sobre la problemática de la sostenibilidad,
- Para el diagnóstico de la sostenibilidad se ha diseñado un instrumento de medición soportado en un *questionario de escala tipo LIKERT* (Briones, G., 1998, p. 166-174) y (Hayes, B., 1995, p. 13-133), recomendado por diferentes autores en estudios de evaluación de destinos turísticos y de satisfacción de clientes, a través del cual se captan las informaciones necesarias de la valoración subjetiva de los indicadores definidos para la evaluación de la sostenibilidad,
- Permite realizar el análisis y selección de áreas claves e indicadores de la sostenibilidad mediante el coeficiente de consenso (Cuesta, S., 2001, p.5-7), además de la prueba de correlación ítem-total, la determinación de la confiabilidad de la escala de medición propuesta mediante el coeficiente Alpha de Cronbach y la prueba de validez de contenido y de constructo (Arias, G.,1998, p.169-177), a partir de la valoración de criterios de expertos (Ruiz, C.,1988, p. 100-101),
- Propone un modelo con estructura jerárquica para la evaluación de la sostenibilidad con cinco niveles de decisión: que incluye el enfoque multidimensional del análisis de la sostenibilidad, incorpora la evaluación de las áreas claves, indicadores y elementos de medición,
- La implementación de un método discreto multicriterio para la obtención del vector de *prioridad global y local* para las dimensiones, áreas claves e indicadores de la sostenibilidad que serán evaluados, mediante el método conocido de Proceso de Análisis Jerárquico propuesto por (Saaty, L., 1997, p. 21-52) y que permite verificar la relación de consistencia de los juicios de expertos emitidos, garantizando así un procedimiento para medir la confiabilidad del instrumento propuesto. Destacar la revisión bibliografía, en donde diferentes investigadores han aplicado este método multicriterio discreto a estudios de la problemática de la sostenibilidad, entre los que se encuentran los autores: (Reyna, S., 1999), (Godoy, L., 2003, p. 148-170), (Zanazzi, L., 2001, p. 22-29) y (Cortés, C., 2003, p. 15-18).
- Como aportación teórica del procedimiento diseñado por el autor se obtiene un valor sintético designado como *Índice de global de sostenibilidad* (con relación al análisis multidimensional) e *Índice local de sostenibilidad* (análisis de las áreas claves e indicadores) para el destino turístico, como resultado de

aplicar un modelo aditivo lineal multiatributo denominado *SOSTUR* formulado en términos matemáticos,

- Incorpora técnicas multicriterio discretas para la determinación del índice de competitividad del destino turístico mediante la técnica de Preferencia Ordenada de Similitud para Solución Ideal TOPSIS (Hwang, C y Yoon, K., 1980, p. 104-108).
- Introduce un indicador multidimensional de representación gráfica denominado *BIOGRAMA* cuyo significado se basa en el concepto de imagen del “estado de la situación actual del sistema turístico”, capaz de integrar el valor de dimensiones, áreas claves e indicadores. La imagen obtenida refleja, en una panorámica, las distorsiones o brechas entre la imagen objetivo y la imagen de la realidad. Esta imagen gráfica surge de la estimación del Índice Global y Local de la sostenibilidad denominado “Biograma”. Es una aproximación pictórica al grado de desarrollo sostenible de determinada unidad de análisis: un sector, una región, una localidad, un destino turístico en un determinado momento de su historia y permite realizar un análisis comparativo del sistema analizado (Sepúlveda, S., 2002, p. 14),
- Para el procesamiento de los datos recopilados se implementa el soporte informático Decisoft (Frías, Cuétara, L., 2000, p. 67-69), además del paquete estadístico SPSS versión 10.0 de 1997. Seguidamente, se describe en forma detallada cada una de las fases que componen el modelo operacional identificado como un procedimiento metodológico para la implementación del modelo de gestión para el desarrollo del turismo sostenible en destinos de sol y playa:

### **Fase I: Selección del territorio.**

El objetivo principal de esta fase, es incluir aquellos destinos de sol y playa en estado de pobreza, de manera de facilitar por medio de la operatividad del modelo de gestión propuesto, el desarrollo socioeconómico, la conservación de la naturaleza y la preservación de la cultura en el destino. Se proponen las siguientes etapas:

**Etapa 1:** Selección del destino según la valoración de los criterios a propuesta del autor (ubicación geográfica, indicadores poblacionales, nivel de desarrollo local y estado actual de atractivos naturales y culturales).

**Etapa 2:** Identificación de las entidades del territorio que participan de la investigación.

**Etapa 3:** Conformar el equipo de trabajo con expertos nacionales e internacionales para intercambio de información y experiencias, para lo cual se elabora una ficha técnica de expertos. El autor incorpora a esta etapa la técnica de expertos descrito por (Goicoechea, H. y Duckstein, E., 1982, p. 217-258), (Sánchez, E., (1984, p. 31-42), (Bote, V., 1990, p. 177-181) y (Molina, S., 1996, p. 30-40). Según estos autores este método precede al conjunto de

métodos utilizados para cuando el sistema objeto de estudio no esta lo suficientemente estructurado.

El cuestionario de competencia de expertos es un instrumento sumamente útil, particularmente cuando se requiere recopilar información sobre la experiencia y conocimiento de un grupo de personas relacionadas con el objeto de la investigación. La estructura del cuestionario aplicado al conjunto de profesionales designados para participar en la investigación, permite la recopilación de información con la cual se determina el coeficiente de competencia del experto, dividida en dos fases. La primera fase del cuestionario propone evaluar las características que identifican al experto y la puntuación asignada se obtiene por medio del método Proceso Analítico Jerárquico. En la segunda fase, le solicita al profesional que se evalúa como experto su valoración con relación a las fuentes que tributan su conocimiento y que avalan la condición de especialista en la temática objeto de investigación, en este caso, los valores asignados a cada uno de los escaque se cuantifica aplicando el método de las funciones (García, R., y Cuétara., L, 1996, p. 173-196).

**Métodos:** Se utilizan para esta fase los métodos de análisis de documentos, técnicas de trabajo en grupo y recopilación de información en la comunidad.

**Fase II:** Revisión inicial del destino turístico

En esta fase, el autor considera de mucha importancia mejorar los conocimientos e información sobre la aplicación de políticas a nivel local para el desarrollo del turismo sostenible realizados en otros países con características similares a Venezuela y específicamente en destinos del Caribe.

**Etapa 1:** Caracterización socioeconómica del estado donde se encuentra localizado el destino turístico.

**Etapa 2:** Revisión de las políticas de desarrollo turístico sobre la base del Plan Nacional Estratégico de Turismo 2003-2007 y el Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2001-2007.

**Métodos:** Se utilizan para esta fase los métodos de análisis de documentos y técnicas de trabajo en grupo y recopilación de información en la comunidad.

**Fase III:** Fase previa

En esta fase se articula de forma integral las acciones locales de las instituciones y organismos que se pretenden involucrar en un proceso de desarrollo sostenible de conjunto con la comunidad local.

**Etapa 1:** Conformar el grupo gestor en el municipio para la gestión de las políticas de desarrollo turístico sostenible diseñadas a nivel nacional, regional y local,

**Etapa 2:** Realizar una caracterización de la oferta turística del destino a partir de sus recursos turísticos con la participación de integrantes de la comunidad y del grupo gestor.

Para el desarrollo de la etapa es necesario elaborar una lista del inventario turístico del destino, lo más completo y exhaustivo posible, debe incluir todos los recursos que deben ser aprovechados para fines turísticos, la clasificación que se debe realizar corresponde a:

**Recursos naturales:** Condiciones ambientales y físicas de lugar como son playas, montañas, selvas, bosques, paisajes, lagos, ríos, cuevas, fauna, flora, clima, visitas y otros.

**Recursos culturales:** Herencia de un pueblo, sus tradiciones y costumbres típicas, como: la artesanía, la gastronomía, el folklore (bailes y vestimenta), y diferentes manifestaciones artísticas como la pintura, la música o la literatura.

**Recursos históricos y monumentales:** Construcciones de valor artístico e histórico, de los pueblos, como: ciudades, edificios, arquitectura local, arqueológica, sitios o rutas con significado especial (religioso, simbólico, histórico) (SECTUR, 2004, p. 65-69).

El enfoque multicriterio propuesto por el autor se manifiesta de igual forma al identificar los criterios utilizados para la elaboración de la ficha de los principales recursos naturales, culturales, gastronómicos y otros atractivos destacados en este destino turístico, por lo que se explican seguidamente:

Uso de áreas naturales protegidas: Cuando se trata de recursos controlados por leyes o reglamentos especiales, para garantizar su conservación (reservas naturales, áreas protegidas, parques nacionales),

**Accesibilidad:** Posibilidades de acceder al recurso de forma fácil para el visitante, mediante vías de acceso, carreteras, caminos y vía marítima,

**Estado de conservación:** Condiciones en la que se encuentra el recurso, si está bien preservado, o por si el contrario su estado natural se ha visto de forma negativa,

**Calidad del entorno:** El recurso esta aislado o se localiza en un sitio geográfico determinado, que también se debe revalorizar su atractivo, si este contexto esta en mal estado, deteriorados, fuertemente intervenido por desarrollos urbanos mal planificados o simplemente contaminados, la calidad del entorno se resentirá.

**Existencias de Equipamientos:** Un recurso puede contar con medios que contribuyan a su disfrute, por ejemplo: un puesto de información en un parque natural, zonas de campamento, una cafetería en un lugar de interés arqueológico,

**Señalización:** Es preciso evaluar si los recursos pueden ser localizados por el turista con facilidad, gracias a las debidas indicaciones,

**Nivel de Afluencia:** Indica la cantidad de usuarios o visitantes al recurso: mostrándonos de este modo, si se trata de un recurso masivo con gran atractivo o un recurso de poco interés,

**Periodo de Visitas:** Determina la regularidad del uso del recurso. Si es muy visitado durante todo el año o de forma intensiva durante algunos meses,

**Evaluación General del Recurso:** Señala la importancia del recurso para el turismo: por lo que conviene especificar si es:

1. Excelente: cuando es capaz de traer turismo internacional,
2. Satisfactorio: cuando puede traer turismo nacional,
3. Aceptable: cuando el interés que despierta es traer turismo local,
4. Regular: cuando puede ser de interés, pero sin motivar a un público específico.

En la propia etapa 2 se debe realizar un análisis de la demanda turística. Para que la oferta turística pueda satisfacer las exigencias de la demanda es necesario:

- Identificar el tipo de visitante que llega al destino,
- Definir los clientes potenciales, aquellos a los que podríamos atraer para mejorar la competitividad como destino turístico.

Conocer a nuestros clientes implica buscar información a través de la aplicación de cuestionarios a los turistas que nos visitan. Cada una de las preguntas del cuestionario puede ser utilizada como un criterio de clasificación de turistas, lo que es muy conveniente para agrupar o estratificar. En este sentido, se proponen los siguientes criterios a partir de la revisión bibliográfica realizada por el autor: Procedencia, Ocupación, Edad, Sexo, Organización del viaje, Tiempo de estancia en el destino, Tipos de transporte, Motivación del viaje, Alojamiento y Satisfacción con la playa y otras actividades.

**Métodos:** Se utilizan para esta fase los métodos de técnicas de trabajo en grupo, foro de participación ciudadana, mesas de trabajo, revisión de documentos y método de experto.

**Fase IV:** Selección de áreas claves e indicadores para el diagnóstico

El objetivo de esta fase es la identificación de las áreas claves que representan los problemas de mayor impacto en el destino, los cuales son identificados por la comunidad, actores sociales y expertos nacionales. Por otra parte, los indicadores son sugeridos a partir de una matriz de indicadores. La matriz se elabora a partir de la revisión de diecinueve instituciones, organizaciones, investigadores, centros de investigación y gobiernos, además en la misma se han tomado en cuenta los indicadores *básicos* y de *playa* de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y los indicadores *normativos* de la Asociación del Estados del Caribe (AEC). Los indicadores locales surgen del consenso y las necesidades propias de la comunidad en cuanto a los aspectos económicos, sociales, ambientales, culturales y políticos-institucionales. Los criterios

identificados para la selección de los indicadores deben ser llevados a cabo según el siguiente conjunto: relevancia, factibilidad, credibilidad, comparabilidad y capacidad predictiva. Los indicadores deben ser medibles y posibles de analizar en series temporales, deben reflejar la evolución en el tiempo, de forma que puedan analizarse para prevenir o corregir tendencias negativas en el destino. El número de indicadores debe ser reducido, ya que el grupo gestor y la comunidad local deben familiarizarse con su presentación y significado, para conseguir que sean fácilmente comprensibles por todos los actores sociales. Los indicadores deben estar relacionados con los objetivos, de esta manera los indicadores pasan a ser herramientas de gestión que permiten fijar responsabilidades a los miembros del grupo gestor y actores sociales que intervienen en la formulación de políticas (Agenda Local 21, 2006).

**Etapas 1:** Seleccionar las áreas claves e indicadores a partir de los resultados de la revisión inicial del destino con la participación de expertos nacionales y actores sociales.

**Etapas 2:** Diseño y elaboración de la ficha técnica de la investigación  
Con la ficha técnica de la investigación se pretende determinar entre otros aspectos los siguientes: universo, ámbito geográfico, tamaño muestral, puntos de muestreo, nivel de representatividad, diseño muestral, fecha de trabajo de campo e información recogida que permita determinar el número de turistas, residentes, empresarios y puntos de ventas a las cuales se les debe aplicar los cuestionarios de recopilación de la información preliminar.

**Etapas 3:** Diseñar los instrumentos (cuestionarios) para la recopilación de la información de los recursos turísticos, datos generales de los turistas, comunidad local, empresarios y expertos, para la determinación del índice de calidad de la playa, satisfacción de los turistas y residentes, satisfacción del destino, y la determinación de la competitividad del destino turístico y otros aspectos de interés para la investigación vinculados con la gestión del sector empresarial en relación a la problemática de la sostenibilidad en los destinos turísticos,

**Métodos:** Trabajo en grupo, Mesas de trabajo, Método de experto y Técnicas de elaboración de cuestionarios

**Fase V:** Diagnóstico integral

El objetivo del diagnóstico en esta fase se fundamenta en responder las siguientes preguntas: ¿Quién, cómo, y cuáles son las condiciones que rodean al destino?. Para realizar el diagnóstico integral en el destino es necesario recoger el máximo de información disponible. De dos tipos, sobre el destino y sobre lo que lo rodea.

**Etapas 1:** Exploración territorial, en la cual se procede a la recopilación de datos correspondiente al destino turístico: dentro de la oferta se analizarán la problemática de los servicios turísticos, la disponibilidad de equipamiento y la caracterización de la infraestructura, y posteriormente se abordará el comportamiento de la demanda turística mediante la propuesta de los

siguientes criterios de agrupación: procedencia, ocupación, edad, sexo, organización del viaje, tiempo de estancia en el destino, modos de transporte al destino, motivación del viaje, tipo de alojamiento, satisfacción de turistas con la oferta del destino y principales actividades realizadas en el destino.

#### **Etapa 2:** Diagnóstico turístico del destino

Se pretende en esta etapa realizar el diagnóstico turístico con un carácter participativo, exploratorio y de evaluación, con el objetivo de obtener una importante y abundante información que se presentará por parte del grupo gestor, comunidad local, expertos nacionales y otros actores sociales. La información del diagnóstico se obtiene mediante la aplicación de un cuestionario que describe los diferentes componentes identificados como: componente natural, cultural, gastronómico, festivales y eventos, actividades recreacionales, infraestructura, servicios turísticos, condiciones generales, condiciones de mercado, políticas administrativas, recursos comunitarios y evaluación global, implementando una escala de clasificación utilizando el instrumento gráfico denominado Biograma.

#### **Etapa 3:** Elaboración del árbol de problemas de destino y análisis matricial FODA.

En esta etapa del diagnóstico deben participar actores de diferentes características para desarrollar la técnica de árbol de problemas, la misma es un ejemplo de cómo diagnosticar la situación de una comunidad, territorio o destino, de una forma simple y animada con la finalidad de: completar los datos relacionados con el análisis del destino, conocer las prácticas de los grupos de actores y por último, detectar problemas (Díaz, G. y Norman, A., 2004).

Con relación a la matriz FODA, este análisis consiste en evaluar las Fortalezas-Debilidades que están relacionadas con el ambiente interno, y por otra parte, Oportunidades-Amenazas que se refieren al entorno externo del destino. La importancia en la realización de esta análisis consiste en poder determinar de forma objetiva, en que aspectos el destino turístico tiene ventajas respecto a sus competidores, y en que aspectos necesita mejorar para ser competitivos.

**Etapa 4:** Diseño y elaboración de la ficha técnica de indicadores, en ella se describen los siguientes elementos que caracterizan los indicadores propuestos: definición, categoría, tipo, dimensión, área clave, elementos de medición, criterio de medida, tendencia deseada, valor del indicador, prioridad del indicador y observaciones.

Posteriormente, se le asigna el valor cuantitativo/cualitativo según la naturaleza del mismo. En el caso de evaluación cuantitativa es necesario la recopilación de datos en instituciones y organismos competentes, tanto en el ámbito regional como nacional, y por otra parte, otros indicadores de tipo cuantitativo exigen la aplicación de cuestionarios identificados como: valoración de los indicadores de gestión, satisfacción de la calidad de la playa, satisfacción de

turistas y residentes, gestión del sector empresarial para la sostenibilidad del destino y la competitividad del destino turístico.

**Etapa 5:** Elaborar la estructura jerárquica para la evaluación del desarrollo turístico sostenible con un enfoque multicriterio. Además, se formula en términos matemáticos el modelo aditivo lineal y multicriterio para la evaluación de la sostenibilidad turística SOSTUR y se explica el procedimiento algorítmico del método de Proceso Analítico Jerárquico. A juicio del autor se considera un aporte a la metodología propuesta, que interrelaciona la ponderación o importancia que identifica las áreas claves e indicadores asociados a cada una de las dimensiones propuestas para el estudio. Este es un método multicriterio discreto que ha tenido un gran impacto, tanto en el ámbito teórico como aplicado, según han planteado autores como (Lootsma, F., 1999), (Leal, A, y Sanches, M., 1995, p.273-282), (González, C., 1997, p.356), (Ballesteros, E., y Romero, C., 1998) y (Caballero, R., 2000, p.1-2). Aplicar la técnica de Preferencia Ordenada de Similitud para Solución Ideal TOPSIS (Hwang, L. y Yoon, K., 1980, p.104-108) para la determinación de la competitividad del destino turístico.

**Métodos:** Matriz FODA, técnica de árbol de problemas, técnicas multicriterio, técnicas estadísticas, técnica del biograma y talleres participativos.

#### **Fase # 6:** Plan de acción

El plan de acción es producto del consenso entre todos los actores sociales implicados reflejando una visión única y compartida de la situación presente y de las propuestas de futuros. Bajo este orden de ideas, la principal utilidad será establecer los lineamientos que orienten las acciones tanto públicas como privadas dirigiéndola en una misma dirección. El plan de acción esta concebido como una metodología de trabajo, es decir, una guía donde se formula un objetivo para comprender ¿Qué queremos ser? y a ¿Dónde queremos llegar? De la misma forma se desarrolla un estrategia general para saber como dar cumplimiento al objetivo. También en esta fase son definidos los objetivos, estrategias y acciones para cada uno de los indicadores, de manera de facilitar la gestión en función de la sostenibilidad.

**Etapa 1:** Formular un objetivo general y la estrategia correspondiente en función del desarrollo del turismo sostenible en el destino.

**Etapa 2:** Desarrollar objetivos, estrategias y acciones para cada indicador, que permita mejorar la gestión de forma sostenible en el destino.

**Métodos:** Técnicas de trabajo en grupo, foro de participación ciudadana, análisis de documentos y análisis estratégico.

#### **Fase # 7:** Evaluación y monitoreo

Se propone en esta fase una evaluación la cual esta concebida como un proceso local en el que el grupo gestor dará seguimiento y evaluará sistemáticamente el plan de acción y el comportamiento de los indicadores.

Por otro parte, el monitoreo esta definido como un proceso de revisión sistemático y critico de los indicadores, del plan de acción y la estrategia. El mismo verificará su desarrollo, detectará debilidades y apoyará decisiones para ajustarlas a las condiciones reales del territorio.

**Etapa 1:** Evaluar sistemáticamente el cumplimiento del plan de acción y el comportamiento de los indicadores en función de la sostenibilidad global del destino. Se recomienda que esta evaluación la realice una persona externa con ayuda de la colectividad. El aporte de una experticia externa permite cumplir con mayor facilidad con los criterios de calidad de una evaluación: utilidad-pertinencia, confiabilidad, objetividad, generalización y transparencia.

**Etapa 2:** Revisión sistemática y crítica de los indicadores, el plan de acción y la estrategia por parte del grupo gestor, el cual debe mantenerse activo como un dispositivo de animación y coordinación en el destino.

**Etapa 3:** Desarrollar una herramienta infotecnológica (pagina Web), con el fin de establecer una red de información en el ámbito local, regional y nacional, la misma permitirá conformar una base de datos actualizados en el territorio y de todas las entidades y empresas de servicio turístico, esto posibilitará detectar rápidamente los problemas y reconsiderar las acciones del proceso de sostenibilidad en el destino.

**Métodos:** Foro de participación ciudadana, mesas de trabajo, observación y recopilación de información, técnicas informáticas, revisión de documentos y procesamiento de datos.

Podríamos resumir a continuación, que las fases de operatividad del modelo, están concebidas como un proceso de planificación, partiendo de la realidad de cada destino turístico y con la participación de un grupo gestor, indica los caminos oportunos para lograr desarrollo económico sin dañar el medio ambiente y conservando los valores culturales.

La representación de las fases fundamentadas en una agenda local 21, surge de la necesidad de desarrollar el turismo sostenible en Venezuela, como lo expresa el *artículo 310* de la Constitución Nacional. En este sentido, queda claro la voluntad del estado en asentar el concepto de desarrollo sostenible en cada destino turístico y para eso es necesario crear los mecanismos metodológicos y de participación que faciliten y promuevan la implicación directa de los gobiernos más cercanos a los ciudadanos, los municipios y otras administraciones locales.

La operatividad del modelo de gestión sirve para fomentar aquellas medidas encaminadas a conseguir que el medio ambiente sea un enfoque que condiciona las actividades del destino. Esta es la esencia de un desarrollo turístico sostenible; que todas las áreas se estudien de forma de conjugar desarrollo socioeconómico y el respeto al entorno natural y cultural.

El modelo de gestión propuesto, es un instrumento de participación que integra

todos los sectores implicados para alcanzar los objetivos de la sostenibilidad en el destino: agentes económicos y sociales locales (ciudadanos, empresarios, asociaciones de vecinos, sindicatos, entidades científicas y ecologistas, agricultores, comerciantes), partidos políticos de la corporación local y otras administraciones locales o de ámbito superior. Igualmente, el modelo debe garantizar su uso como una herramienta de debate e información con el fin de mejorar la calidad de vida de las generaciones presentes y futuras. Es decir, el modelo se convertiría en un instrumento para facilitar la evolución del destino hacia un equilibrio cada vez más óptimo, por lo que no se busca un equilibrio estático sino dinámico que permita y persiga la mejora continua de la calidad de vida de los residentes.

### **Bibliografía:**

1. Arias, F.1998. Introducción a la metodología de investigación en ciencias de la administración y del comportamiento. México. Editorial Trillas.
2. Bertalanffy, V. Teoría general de sistemas. [en línea] 2005. Disponible en: [www.geocities.com/eureka/office/](http://www.geocities.com/eureka/office/) (consulta: mayo del 2006).
3. Ballesteros, E. y Romero, C. 1998. Multiple criterio decisión making and its applications to economics problems. España. Universidad Técnica de Madrid.
4. Bote, V. 1990. Planificación económica del turismo. México. Editorial Trillas.
5. Caballero, R. 2000. Toma de decisiones multicriterio. España: Programa de Doctorado. Universidad de Malaga.
6. Cortés, C., 2003. Paliación del método discreto en al gestión ambiental. Revista de economía general y estadística. España. Universidad de Huelva.
7. Cuétara, L. 2000. Modelo de evaluación de empresas de transporte turístico: Sucursal Veracruz Varadero. La Habana. Tesis Doctoral.
8. Cuesta, A. 2001. Gestión de competencias. Barcelona. Editorial Académica.
9. Castro, J. y Torres, E. Orientaciones básicas para la sostenibilidad del turismo en Europa. Comentario al documento de consulta. [en línea] 2004. Disponible en: <http://www.europa.eu.int> (consulta: agosto del 2004).
10. Díaz, G. y Norman, Al. 2004. Manual de procedimiento para entrenadores en turismo sustentable. I Taller regional AEC-OMT en indicadores de turismo sustentable. Puerto España, Trinidad y Tobago.
11. Ejarque, J. 2003. La destinacione turistica di suceso. Milán. Ulrico Hoepli.
12. Figuerola, P. 1995. Economía para la gestión de las empresas turísticas. Madrid. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.
13. García, R. y Cuétara, L. 1996. Métodos para la toma de decisiones en al gestión empresarial. Brasil. Universidad Federal de Acre. 2(6).
14. Goicoechea, D. y Duckstein, E.1982. Multiobejetive decision analysis with engineering and business applications. New York. John Wiley and Sons.
15. González, C. 1997. Uso de técnicas de ayuda a la decisión en el diseño del objetivo de una asignatura. Matanzas: III Evento internacional

científico metodológico de la enseñanza de la matemática y la computación.

16. Gould, J., Eppen, D., y Schmidt, P. 1994. Investigación de operaciones en la ciencia administrativa. La Habana. Revista economía y desarrollo. Nº 96.
17. Hayes, B. 1995. Cómo medir la satisfacción del cliente. Desarrollo y utilización de cuestionarios. España. Ediciones Gestión 2000.
18. Hwang, L, Y Yoon, K. 1980. Multiple attribute Decision Making. Methods and Applications. A state of the Art Survey. New York. Springer Verlag.
19. Liikanen, E. Por un turismo costero de calidad. Gestión integrada de la calidad de los destinos turísticos costeros [en línea] 2000. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. Disponible en: <http://www.europa.eu.int>. (consulta: agosto del 2003).
20. Lootsma, F.1999. Multicriteria decision analysis via ratio and difference judgement. The Netherlands. Kluwer academic publishers.
21. Leal, A. y Sánchez, M. 1995. Decisiones empresariales con criterios múltiples. España. Ediciones Pirámide.
22. Mazarrasa, M. 1994. Marketing y Calidad Total. Barcelona España. Ediciones Gestión 2000.
23. Marchena, M. Estrategia de desarrollo turístico en el municipio del siglo XXI. XI Congreso de municipios turísticos de Chile. [en línea] 2002. Disponible en: [www.world-touris.org/regional/](http://www.world-touris.org/regional/) (consulta: julio del 2004).
24. Molina, S. 2000. Turismo y ecología. México. Editorial Trillas.
25. Omelianosky, E.1981. La dialéctica y los métodos científicos generales de la investigación. Tomo I. La Habana. Editorial de ciencias sociales.
26. Pérez, G. 1991. Economía de empresas: Introducción. España. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.
27. Portela, J. 1989. Modelo económico matemático. Tomo I. La Habana. Editorial Pueblo y Educación.
28. Pearce, D. 1988. Desarrollo turístico. Su planificación y ubicación geográficas, México. Editorial Trillas.
29. Ruiz, C. 1988. Uso y abuso de la escala Likert en la investigación psicoeducativa. Venezuela. Investigación y postgrado. 3 (1).enero. Universidad Central de Venezuela.
30. Reyna, S. 1999. Valoración AHP de los ecosistemas naturales de la comunidad Valenciana. Revista Valenciana de estudios económicos. Nº 27. Valencia, España.
31. Saaty, L. 1997. Toma de decisiones para líderes. El progreso analítico jerárquico. La toma de decisiones en un mundo complejo. Pittsburg: RWS Publications.
32. Sánchez, E. 1984. Aplicación del método experto en los algoritmos examinador para un SAE. La Habana. Revista de Investigación de Operaciones 2.
33. Sepúlveda, S. 2002. Metodología para estimar el nivel de desarrollo sostenible en espacios territorial. IICA. Costa Rica.
34. Vera, J. et al. Planificación y gestión del desarrollo turístico sostenible: propuesta para la creación de un sistema de indicadores. Comisión Interministerial de ciencia y tecnología (CICYT) CE. [en línea] 2001. Disponible en: <http://www.europa.eu.int> (consulta: agosto del 2003).0

35. Yepes, V. Política turística y gestión del litoral en al comunidad valenciana. [en línea] 2002. Cuadernos de turismo. Disponible en: [www.urn.es/dp-geografia/](http://www.urn.es/dp-geografia/). (consulta: noviembre del 2004).
36. Zanazzi, L. 2001. Anomalías y supervivencia en el método de toma de decisiones de Saaty. Departamento de producción. Gestión y Medio ambiente. Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.
37. Zeleny, M. 1982. Múltiple criteria Decision Parking. Nueva York. McGraw Hill.