

ANÁLISIS DE ENFOQUES PARA LA GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICOS

MSc. Liliana del Carmen Valls Jorge¹, Ing. Alina Karla Quesada Somano², Dr. C.
Yanelis Ramos Alfonso³

1, 2, 3. Universidad de Matanzas, sede «Camilo Cienfuegos», Vía
Blanca Km.3½, Matanzas, Cuba. liliana.valls@umcc.cu

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo definir el enfoque a utilizar para gestionar destinos turísticos, que permita garantizar: la eficacia le eficiencia y la efectividad de la gestión, así como una oferta competitiva sostenible en el tiempo. Teniendo como punto de partida el análisis del enfoque sistémico y el sostenible; dos de los enfoques más utilizados en la gestión de destinos turísticos; se tiene como resultados que el enfoque sistémico es más abarcador, incluye el análisis de las dimensiones fundamentales de la sostenibilidad, además de estudiar las interrelaciones de todos los componentes del sistema turístico con la finalidad ver a la actividad turística como un todo.

Palabras claves: Destino turístico; enfoque de sistema; gestión; sostenibilidad.

La Organización mundial del turismo (OMT) predice que la industria turística continuará creciendo hasta convertirse en la actividad comercial más importante del planeta, superando el número de transacciones de la industria petrolera y la automotriz.

El número creciente de nuevos destinos, evidencia la rápida expansión y diversificación de la actividad turística. El desarrollo del turismo es un aspecto importante para los países en desarrollo ya que también se benefician otros sectores de la economía. En la actualidad el turismo se ha convertido en el motor impulsor del progreso socioeconómico.

Mantener una oferta competitiva en la actividad turística, constituye el resto para cada uno de los destinos turísticos que conforman el mercado. Los esfuerzos por atraer, retener y satisfacer al cliente son cada vez mayores, los destinos tienen enfrentarse a clientes informados y exigentes, que prefieren calidad antes que cantidad.

El desarrollo acelerado y la intensa competencia a que está sometido el mundo de hoy han creado la necesidad de perfeccionamiento de la gestión empresarial con vistas a responder a los retos de un mercado cada vez más competitivo. En las actuales condiciones la calidad se ha convertido en una necesidad insoslayable para permanecer en el mercado y alcanzar el éxito. El mundo globalizado ha permitido que la competencia y el flujo de conocimientos se incrementen a un ritmo vertiginoso, lo que ha traído aparejado una evolución del cliente, quien es hoy más exigente y conocedor (Valls Figueroa, 2006). Para poder afrontar exitosamente la globalización económica, las empresas requieren, cada vez más, utilizar conocimientos científicos en el proceso productivo y de gestión; orientados a la reducción de los costos de producción y a aumentar la calidad y valor de sus productos.

Los destinos turísticos del nuevo milenio deben apoyarse en una gestión eficaz, eficiente y efectiva, que busque su constante evolución, a partir de la innovación y el mejoramiento continuo, con un marcado carácter sistémico y sostenible. Deben gestionar con calidad servicios y procesos diferentes e interrelacionados, aquellos que conforman el sistema turístico o destino, donde existen altos riesgos.

Sin embargo, uno de los mayores retos de esta industria a nivel mundial es reforzar y mejorar el desarrollo del turismo sostenible a fin de garantizar la competitividad de esta industria a largo plazo. Al gestionar el turismo de manera sostenible, se trata de asegurar el reconocimiento de los límites y la capacidad de los recursos turísticos y se fomenta un desarrollo turístico que equilibra la optimización de las ventajas económicas, medioambientales y socioculturales inmediatas. (de la Madrid Cordero, 2015)

El desarrollo sostenible, entendido como el resultado agregado de sus tres pilares (progreso económico, mejora del nivel de vida de la población local y preservación del medio ambiente) deviene una necesidad para la competitividad sostenida de la industria turística. Los recursos, base de los atractivos, pasan a ser la clave del producto turístico y su conservación en el tiempo se muestra esencial para el mantenimiento de una oferta productiva competitiva en el destino.

Es decisivo adoptar un enfoque de turismo sostenible ya que el desarrollo incontrolado del turismo se ha visto ya revertido en la degradación de áreas de importancia natural y cultural, y en la pérdida de diversidad en las mismas, lo que pudiera afectar a mediano plazo el valioso patrimonio de los países caribeños, que de hecho es la fuente principal de ingresos en esta región. Un enfoque hacia la sostenibilidad del turismo puede contribuir a que esto no ocurra y convertir al turismo en un mecanismo desarrollador y al mismo tiempo un medio de proteger las áreas naturales y las culturas locales (Cabrera Rivera, 2010).

Al ser este mercado tan importante y existir una oferta tan variada se han desarrollado sistemas integrales de empresas que juntas conforman el producto turístico y se complementan garantizando diversas necesidades turísticas como alojamiento, traslados de lugar, entretenimiento, salud e información y organización de viajes. Es por esto que el destino turístico se debe estudiar como un sistema abierto que, al estar formado por distintos subsistemas, su calidad y desarrollo va a estar determinado por cada elemento que lo compone. De ahí que para que la gestión de los destinos turísticos sea efectiva se hace necesario el buen desempeño de cada una de estas empresas. (Consejería de turismo, comercio y deportes).

- Destinos turísticos concepto y naturaleza

En la bibliografía consultada se encontraron diversos conceptos de destino, donde existen puntos de coincidencias y diversidad de criterios. Entre los que destacan:

Según la OMT (2002): «Un destino turístico local es un espacio físico en el cual un turista está al menos una noche. Incluye productos turísticos tales como servicios de apoyo, atracciones y recursos turísticos que pueden ser consumidos en un recorrido de ida y vuelta el mismo día. Tiene fronteras físicas y administrativas que definen su gestión, e imágenes y percepciones que definen su posicionamiento en el mercado. Los destinos locales incorporan varios agentes entre los cuales se incluye la sociedad local y pueden establecer redes que formen destinos mayores».

Las políticas turísticas encuentran en el destino la unidad base de gestión. Plantea que un destino turístico de país, de región o de estado, de ciudad o de lugar, se define como un espacio geográfico determinado, con rasgos propios de clima, raíces, infraestructura y servicios, con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación, que adquiere centralidad atrayendo a turistas mediante productos perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones buscadas, gracias a la puesta en valor y ordenación de los atractivos disponibles; dotado de una marca, y comercializándose teniendo en cuenta su carácter integral.(Valls, 2004)

En consideración a las funciones anteriormente planteadas, un destino turístico depende de las relaciones entre los distintos agentes implicados, si son creadas las condiciones de logro de la eficacia y eficiencia en la gestión.

En opinión de (Keller 2001) «los turistas perciben un destino o el servicio prestado en el contexto de un destino, como un todo. Con frecuencia, el conjunto de servicios prestados no puede disociarse del lugar geográfico. Por lo tanto, el destino y el producto son idénticos». Más allá del espacio, el destino puede ser percibido como un producto y un sistema.

- Gestión de destinos.

En la actualidad el turismo no es entendido como un simple desplazamiento a un lugar donde hay algo, sino como una actividad más compleja y participativa. Se trata de ir a un lugar para hacer algo. Así pues, ya no basta con contar con recursos para ser contemplados, sino que es necesario construir productos que permitan realizar actividades, participar.

De este modo, el desarrollo turístico deja de ser visto conceptualmente como fruto del azar y se convierte en una actividad cuya mayor o más acertada evolución pasa a depender de estrategias de diseño, promoción y comercialización cuidadosamente estudiadas y planificadas. En suma, de políticas que generalmente requieren no sólo de la intervención de los sectores y agentes económicos directamente implicados, sino muy habitualmente del consenso y de una cierta implicación por parte de toda una sociedad que se va a convertir, de forma amplia, en la sociedad de acogida. Ya no basta con contar con una serie de recursos más o menos demandados, sino que es necesario actuar de forma voluntarista construyendo productos que ofrecer a los consumidores, productos únicos, que permitan posicionarse de manera potente en el mercado y, lo que es más importante, en el imaginario de los consumidores (Reyes et al., 2005)

La cuestión de la gestión de destinos ha devenido tema de relevancia en los últimos decenios como consecuencia del desarrollo sostenido del turismo tanto del lado de la demanda como de la oferta, y se ha desarrollado como respuesta a las nuevas tendencias observadas en el mercado turístico, marcadas de una parte por el incremento de la competitividad a escala global, y de otra por la irrupción con fuerza de paradigmas como el de la sostenibilidad y del desarrollo local como alternativa de respuesta a la crisis económica global y los procesos de globalización (Gómez et al., 2012)

En la actualidad los estudiosos del tema se refieren a dos enfoques para la gestión de destinos turísticos: el enfoque sostenible y el enfoque sistémico los que se analizarán a continuación.

- *Enfoque sostenible*

Esta tendencia del turismo denominada turismo Sostenible, es respaldada por la UNESCO. Esta organización argumenta que «El desarrollo del turismo sostenible debe ser ecológicamente sostenible a largo plazo, económicamente viable, así como éticamente y socialmente equitativo». Las directrices y las prácticas de gestión para el desarrollo sostenible del turismo son aplicables a todas las modalidades de turismo en los diferentes

tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. (Moya Zayas, 2015)

(Carrión et al 2017) La sostenibilidad es aquella que prima con sus tres pilares para la alineación:

- El pilar económico: destreza para poder contribuir en el desarrollo económico mediante la creación de empresas de todo tamaño y todo nivel.
- El pilar social: representa el impacto social causado por la organización a todos aquellos actores con los que interactúa como lo son trabajadores, clientes, proveedores, la comunidad y la sociedad en general.
- El pilar ambiental: la base de este pilar es el respeto y la conservación de los ecosistemas, flora, fauna y la biodiversidad. Representa la complementariedad entre la producción y explotación de recursos con el respeto por el medio ambiente.

La conceptualización y aplicación actual de la sostenibilidad ha dejado de estar tan limitada a los tres pilares básicos (sobre todo al ambiental), y poco a poco se han comenzado a asumir más dimensiones y factores influyentes, siendo una de ellas la dimensión institucional y gobernanza, la cual se considera fundamental dado la importancia de la participación y compromiso de los sectores público y privado para la consecución de un turismo urbano sostenible.

En concordancia con los anteriores planteamientos, se puede considerar al turismo como sostenible cuando respeta (no daña) y valora al medio ambiente natural, cultural, humano y social donde se manifiesta; aporta beneficios financieros directos e importantes y/o recursos para el desarrollo de la comunidad (infraestructuras, educación, herramientas de organización, entre otros); fomenta la participación local, o promueve un proceso participativo de los miembros de la comunidad en la construcción de su propio desarrollo como seres humanos; satisface y supera las expectativas de los visitantes e integra las herramientas de evaluación y de seguimiento permanentes para garantizar controles sobre los impactos(Universidad de Venezuela, 2009)

Los estudios muestran que una de las principales problemáticas y necesidades por las que se realizan este tipo de investigaciones se debe a la degradación medio ambiental y al consumo desmedido de recursos naturales. Pero a medida que en los últimos tiempos el turismo causa cada vez más efectos no deseados, han surgido con mayor fuerza otras problemáticas como el aumento desmedido de la demanda y la saturación de algunos destinos, el deterioro del patrimonio y espacios públicos, la insatisfacción de los residentes, la pérdida de competitividad turística, y transformaciones socioculturales y económicas dadas por las prácticas turísticas inapropiada. (Fernández de Córdova, 2017)

La gestión La gestión sostenible del turismo busca el equilibrio entre los recursos económicos, ambientales y socio-culturales con el fin de satisfacer las necesidades actuales de los diversos agentes que interactúan en el destino, sin poner en riesgo la satisfacción de las necesidades de las futuras generaciones.

- *Enfoque sistémico*

La gestión de los destinos turísticos ha ido evolucionando con el paso del tiempo, en la actualidad son muchos los autores que al referirse al tema mantienen un enfoque sistémico como es el caso de (Bigné et al, 2002) que plantea que «Los destinos son combinaciones de productos turísticos, que ofrecen una experiencia integrada a los turistas.» Dichos autores consideran al destino turístico «como un área que presenta características reconocidas por los visitantes potenciales, las cuales justifican su consideración como entidad y atraen viajes al mismo, con independencia de las atracciones que existan en otras zonas» lo que implica los tres elementos fundamentales siguientes:

- El destino turístico como unidad o sistema que engloba diversos recursos turísticos e infraestructuras.
- El destino turístico puede coincidir o no con los límites administrativos de que se trate.
- El turista percibe sus vacaciones como una experiencia global que está conformada por una cadena de productos y servicios que requieren ser integrados en función de su satisfacción.

(Bigné et al., 2002) plantea que los destinos turísticos deben tener entre sus principales objetivos: mejorar la prosperidad a largo plazo de la comunidad local, lograr la mayor satisfacción de los residentes y visitantes, aumentar la rentabilidad de las empresas locales y los efectos multiplicadores de la economía, optimizar los impactos del turismo asegurando un turismo sostenible entre los beneficios económicos, socioculturales y medio ambientales.

Por desarrollo sostenible se entiende: que satisface las necesidades de las generaciones presentes de manera que puede mantenerse o reproducirse por sí mismo, en especial en lo económico, social y medioambiental, sin comprometer la capacidad de desarrollo de las generaciones futuras, con equidad y justicia sociales.

Esta condición ha de configurarse en el marco de las exigencias, posibilidades y retos de la economía y del contexto global y regional. El mejoramiento de la calidad de vida de las personas debe ser compatible con la utilización de los recursos naturales, sin contaminar el entorno ni comprometer el desarrollo (PCC, 2017).

(Beni, 2000) definió Sistema de Turismo (SISTUR) como «un conjunto de procedimientos, ideas y principios, ordenados lógicamente y conexos con la intención de ver el funcionamiento de la actividad turística como un todo». En este sistema se puede apreciar en el conjunto de relaciones ambientales, las tres dimensiones fundamentales para un desarrollo sostenible propuestas por la OMT: la económica, la sociocultural y la ambiental.

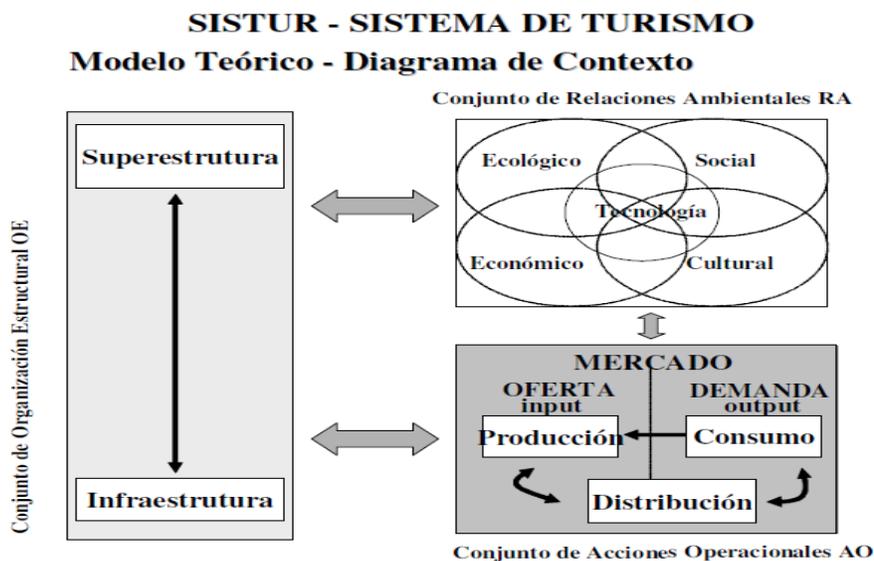


Gráfico 1: SISTUR: Sistema de Turismo, Fuente: BENI (2000)

El sistema turístico es referido como una realidad totalizadora, es decir, como un fenómeno que presenta ciertas características que pueden ser explicadas a través del conocimiento de las diversas variables y relaciones que lo conforman. Por ejemplo, el estudio del turismo requiere identificar los elementos y las variables que lo componen (demanda, oferta, producto, infraestructura, superestructura, atractivos turísticos, motivaciones, transporte, publicidad, entre otros), al mismo tiempo de analizar la forma en la que se establecen las relaciones económicas, geográficas, políticas, culturales, etc., por tanto, no puede ser explicado a partir de la función de partes aisladas, sino más bien de la interacción de dichas partes. Es importante señalar que el sistema turístico –dentro de la Teoría General de Sistemas– es un sistema sociocultural, debido a que se encuentra enlazado por relaciones simbólicas (gustos, preferencias, motivaciones, intereses y publicidad, por mencionar algunas) (Vázquez et al., 2013)

La teoría general de sistemas afirma que las propiedades de los sistemas no pueden separar sus elementos, ya que la comprensión de un sistema se da sólo cuando se estudian globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus partes (Zamudio Mata, 2005).

La organización debe verse como un todo constituido por muchos subsistemas que están en interacción dinámica entre sí. Se debe analizar el comportamiento de tales subsistemas, en vez de estudiar simplemente los fenómenos organizacionales en función de los comportamientos individuales.

La gestión de sistema debe ser creativa, innovadora y estratégica a través del lenguaje que le permite dar cuenta de relaciones. La actividad cotidiana y la gestión son objetivos de control y concibe a la organización como un sistema abierto, caracterizado por el desequilibrio, relaciones no lineales y las propiedades emergentes. Paradigma de complejidad (Hernández Palma, 2011)

De acuerdo con Sautter y Leisen citado por (Paduran, 2010) «Los destinos son algunas de las entidades más difíciles de administrar y comercializar, debido a la complejidad de las relaciones de los actores locales».

El papel de la gestión de destinos es administrar y apoyar la integración de diferentes recursos, actividades y agentes involucrados a través de políticas y medidas apropiadas, lo que requiere de competencias tanto gubernamentales en materia de toma de decisiones como funcionales (planificación, organización y control de actividades empresariales). Los elementos determinantes de una gestión eficaz de los destinos turísticos son la organización de los recursos locales, la coordinación y gestión de la producción turística local, la gestión y control de las relaciones entre los agentes, la segmentación del mercado y las cadenas de productos y, por último, la creación y gestión del valor producido por el sistema turístico para todos los agentes involucrados. (Manente, 2008)

Por su parte (Bédard et al., 2004) en una distinción particularmente interesante, concibe el sistema turístico local como un conjunto de actores/agentes que clasifica como directos e indirectos. Directos son aquellos cuya actividad contribuye al desarrollo del destino y como retorno se benefician de este (son esencialmente los operadores turísticos), mientras que indirectos son los organismos o individuos que, sin estar directamente implicados en la actividad turística, son impactados por sus resultados (como los turistas, los gobiernos, las universidades, los medios de comunicación y la población local del destino)

La gestión integral de los destinos turísticos constituye la base de la competitividad de la actividad turística, y se debe proyectar en todos los ciclos de la vida del destino y en todos sus aspectos, tales como el equilibrio poblacional y la identidad cultural, el equilibrio de la actividad turística y los demás sectores económicos y sociales, el mantenimiento del valor del territorio, del patrimonio y de los activos existentes de acuerdo con la capacidad de carga de cada territorio y la competitividad internacional. Sólo así se puede evitar la decadencia en el tiempo de los destinos turísticos, y no sucumbir ante la presión turística, al tiempo que se incorporan constantemente nuevos elementos para garantizar la sostenibilidad de los mismos. Los sistemas de gestión para la sostenibilidad de los destinos turísticos deben tener como objetivo básico la propuesta de un modelo de gestión que se sustente desde los puntos de vistas de todas las dimensiones del turismo sostenible:

económica, tecnológica, ambiental, social, cultural, y político. De lo que se trata es de asegurar una oferta de calidad turística, respetuosa con el entorno, que asegure a los destinos un desarrollo sostenible y garantice su progreso

Teniendo como punto de partida el análisis realizado se puede concluir que el enfoque sistémico en la gestión de los destinos turísticos contiene el estudio de las dimensiones de la sostenibilidad además de analizar la interrelación de todos los componentes que conforman el destino turístico. Los destinos que pretendan mantener o mejorar su posición en el mercado deben adoptar un enfoque sistémico en su gestión, con el fin de hacer frente a los desafíos actuales y del futuro; en primer lugar, deben entenderse y analizarse como sistemas complejos y abiertos, compuestos por diferentes agentes y elementos interrelacionados entre sí y en segundo lugar debe garantizar el mejoramiento económico de las comunidades locales, la conservación y protección de los recursos culturales y naturales, así como la satisfacción de los clientes a partir de servicios efectivos y productos innovadores, sin poner en riesgo el desarrollo de las generaciones futuras.

Referencias bibliográficas

BÉDARD, F. y BOUALEM, K. Les echnologies de l'information comme facteur d'autonomie des destinations touristiques du Sud. 2004.

BENI, M.C. Dimensáo e dinâmica do SISTUR - sistema turismo. 2001.

BERCIAL, R.Á. y TIMÓN, D.A.B. Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión. *Cuadernos de turismo*, 2005. 15: p. 27-43.

BIGNÉ ALCAÑIZ y ANDREU SIMO, L. *Marketing de Destinos Turísticos: Análisis y Estrategias de Desarrollo*. Madrid, 2000.

CONSEJERÍA DE TURISMO, C.Y.D. Sistema de gestión de la calidad en el sector turístico. consultado en <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26796.pdf> marzo de 2018.

CORDERO, E.D.L.M. El turismo como motor de crecimiento económico. *Comercio Exterior*. 2015.

CÓRDOVA, J. *Propuesta de un sistema de indicadores de sostenibilidad turística para destinos urbanos*. 2017.

FERNÁNDEZ SALADRIGAS, Y. M. Propuesta piramidal para casas ecológicas. Cimientos. La Habana. *CENCSUT*, no. 8 vol. 17, 2014, pp. 27-30.

FIGUEROA, W.V. *Procedimientos para la evaluación, análisis y diagnóstico de la calidad en destinos turísticos de sol y playa*. Departamento de Ingeniería Industrial, Instituto Superior Politécnico José A. Echeverría. Cuba. 2006,

GÓMEZ, G.T., C.C.& MENOYA, S. *El turismo como alternativa al desarrollo local. Caso de estudio: Pinar del Río, Cuba*. En: Sexto Congreso Internacional de la Academia Mexicana de Investigación Turística. México, 2012.

KELLER, W. *Sport and Tourism. Introductory Report*. Madrid, 2001.

LAGE DÁVILA, A. *La economía del conocimiento y el socialismo: preguntas y respuestas*. Segunda edición. La Habana: Editorial Academia, 2015.

LALANGUI, J., ESPINOZA CARRIÓN, C. R. y PÉREZ ESPINOZA, M. J, *Sustainable tourism, a contribution to the corporate social responsibility: the beginning, characteristics and development*. 2017.

UNIVERSIDAD VERACRUZANA Directrices internacionales para la alfabetización informativa [en línea]. México: Universidad Veracruzana [fecha de consulta: 21 enero 2017]. Disponible en: <http://bivir.uacj.mx/dhi/DoctosNacioInter/Docs/Directrices.pdf>

MANENTE, M. Gestión de destinos turísticos 2008 [cited 2015 marzo]; Available from: Italia.ciset@unive.it.

MATA, R.M.Z. *Teoría de sistemas*. 2005.

MOYA ZAYAS, S. *Sostenibilidad*. 2015.

OFICINA NACIONAL DE NORMALIZACIÓN (CUBA). *Sistema de normas para la protección contra la corrosión*. La Habana, 2014.

OMT. *Definición de gestión de destinos turísticos*. Madrid, 2002.

PADURAN, L. *Destinations Dynamic. A management and governance perspective., in Facultad de Ciencias Económicas*. Università de la Svizzera italiana. Lugano, 2010.

PALMA, H.G.H. La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Escenarios*, 2011. 9(1): p. 38-51.

PARELLO, J. *Dinámica de las migraciones y los flujos turísticos en el Caribe*. 2002.

PCC. *Lineamientos de la política económica y social del partido y la revolución para el período 2016-2021*. Granma, 2017: p. www.granma.cu/file/pdf/.../Lineamientos%202016-2021%20Versión%20Final.pdf.

RAMÍRES, D. V., GARCÍA, M. O. y HERNÁNDEZ, A. A. El turismo desde el pensamiento sistémico. *Investigaciones turísticas*, 2013. 5: p. 1-28.

TURISMO, M. *Destino turístico. Marketing...una herramienta más para el turismo*. 2015.

VENEZUELA, U.D. Indicadores de competitividad para destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad: Un análisis aplicado a la península de Paraguaná. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*. Universidad Central de Venezuela. Caracas, 2009.