

MODELO DE GESTIÓN PARA EVALUAR Y MEJORAR LA SOSTENIBILIDAD EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS - SOSTUR

Datos de los autores:

Luis Enrique Márquez Ortiz. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.

E-mail: lemoortiz@yahoo.es

Leonardo Cuétara Sánchez. Facultad de Hospitalidad y Servicios. Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador.

E-mail: leonardocuetara@gmail.com

Toyis Edilma Cedeño Cevallos. Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Manabí, Ecuador.

E-mail: toyitace@gmail.com

Bisleivys Jiménez Valero. Universidad de Matanzas, Cuba.

E-mail: bisleivys.jiménez@umcc.cu

Resumen: El SOSTUR es parte de un nuevo paradigma que nace como respuesta a una visión tradicional de desarrollo turístico insostenible, es un modelo basado en la Agenda Local 21 cuyo objetivo es evaluar y mejorar la gestión sostenible en los destinos turísticos, posee una amplia base teórica-conceptual e instrumental que incorpora la caracterización de los diferentes elementos que forman un destino turístico y los impactos que éstos reciben del desarrollo de esta actividad. La validación del modelo SOSTUR se llevó a cabo en el destino Patanemo (Venezuela) y en los Hoteles Sol Palmera, Meliá Las Antillas e Iberostar Playa Alameda (Cuba), permitiendo conocer el nivel de sostenibilidad de estos sistemas turísticos y exponer los valores cuantitativos y cualitativos de forma gráfica y didáctica.

Palabras clave: Paradigma, sostenible, Agenda Local 21.

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial del Turismo señala claramente que el turismo es una de las pocas oportunidades de desarrollo para los pobres y que debemos aprovecharlo juiciosamente y pronto (OMT, 2003). Para que el turismo adquiriera un valor que incida de manera determinante en la sostenibilidad de los procesos social, económico y ambiental en los destinos, requiere de la introducción de nuevos valores y conceptos, de metodologías e instrumentos. La propuesta que se realiza en este trabajo es parte de este nuevo paradigma que emerge como respuesta a un enfoque de desarrollo turístico insostenible, siendo el SOSTUR un modelo de gestión para los administradores turísticos, basado en los principios

contenidos en la Carta de Turismo Sostenible de Lanzarote (1995) y en el esquema conceptual de la Agenda Local 21, cuyo objetivo es evaluar y mejorar los niveles de sostenibilidad en los destinos turísticos.

El modelo SOSTUR se ha diseñado para ser adaptado a cualquier espacio geográfico. Después de ser aplicado en el destino turístico “Patanemo” (Venezuela), y comprobar su factibilidad teórico-práctica, se utilizó con excelentes resultados en el hotel “Iberostar Playa Alameda”, de la cadena española IBEROSTAR, y en los hoteles “Sol Palmera y Meliá Las Antillas”, de la cadena española MELIÁ, ubicados en el Polo Turístico Varadero (Cuba). La aplicación del modelo generó una visión integral de la gestión sostenible en el destino y en los tres hoteles objeto de estudio, logrando medir de manera cuantitativa y cualitativa los aspectos económicos, sociales y ambientales, y cuyos valores son representados didácticamente en el Estadograma radial de sostenibilidad.

EL MODELO SOSTUR

El modelo SOSTUR significa: “sostenibilidad turística”, diseñado como una configuración ideal que representa de manera simplificada los criterios y objetivos de la sostenibilidad. El modelo describe las condiciones actuales e ideales de un destino, hotel y producto turístico entre otros, muestra el estado cualitativo y cuantitativo de éstos en términos de sostenibilidad, además, evalúa y guía la gestión turística hacia parámetros más sostenibles. Se apoya en métodos y técnicas de evaluación para caracterizar y presentar los resultados de forma didáctica.

El modelo SOSTUR abarca tres significaciones a las que la ciencia hace referencia continuamente, “presenta” una metodología para medir y evaluar el estado de desarrollo de un destino turístico, “muestra” los resultados individuales y generales de forma teórica y práctica, con el fin de crear mecanismos para generar “condiciones ideales” en él. En este sentido, podemos decir que es un medio para medir y aplicar los criterios de sostenibilidad, con el fin de conseguir

beneficios cuantitativos y cualitativos en las diferentes dimensiones que conforman un destino turístico.

El modelo SOSTUR concibe el desarrollo sostenible a partir de un concepto multidimensional (sociocultural, económico y ambiental), como medio de actuar sobre la complejidad de los problemas que presentan los destinos turísticos, hoteles, productos turísticos, entre otros; haciendo énfasis que tal complejidad requiere que la gestión de los actores sociales se comprometa a resolver los problemas en todas las áreas: infraestructura, económica, social, ambiental, cultural y de recursos entre otras. Con este enfoque se trata de evitar la visión unidimensional y abstracta de la actividad turística, la cual ha sido la causante de la disociación y desengranaje de los elementos que componen el sistema turístico. Otra característica que destaca el SOSTUR, es que de él se deriva una serie de modelos auxiliares, los cuales permiten realizar una evaluación cualitativa y medición cuantitativa del proceso de gestión medioambiental, social, cultural y económica, y como impulsor del modelo, la dimensión política/institucional dentro del concepto de desarrollo sostenible y su aplicabilidad local.

FUNCIONES DEL SOSTUR

El modelo SOSTUR cumple con una serie de funciones que le dan objetividad y pertinencia, a saber:

Función de planificación

Una de las funciones del modelo, es iniciar un proceso para la toma de decisiones, en función de la realidad, presente y futura de los destinos turísticos, mediante el uso racional y responsable de los recursos, la distribución equitativa de los beneficios y la participación de los actores locales en todo el proceso.

Función descriptiva

El modelo sirve para estudiar, investigar y exponer el estado del destino y de los procesos que intervienen en la correlación de los distintos elementos que integran el sistema turístico. Da una visión de la situación en un momento dado del

sistema, creando así un referente que permite hacer comparaciones a partir de obtener resultados en estudios posteriores.

Función evaluativa

A partir de la relación causa-efecto que se establece entre los diferentes elementos, permite explicar las razones por las cuales se comportan, de la manera en que lo hacen y así determinar la dirección e intensidad de los impactos que se producen como consecuencia de la influencia de uno sobre otro.

Función de desarrollo

Permite revelar fortalezas y debilidades, reforzar lo que ha sido develado como positivo y mejorar los factores que conducen a debilidades, proponiendo y jerarquizando las estrategias de cómo realizarlo.

APORTES DEL MODELO SOSTUR

A partir de la aplicación del SOSTUR, se obtienen dos valores sintéticos del objeto de estudio designado. El primero como resultado de cuantificar y analizar las áreas clave, denominado: Índice de Sostenibilidad Local por dimensión (ISLd). El segundo en función de cuantificar y analizar las dimensiones, denominado: Índice Global de Desarrollo Sostenible (IGDS). Este último indicador multidimensional – IGDS- se representa gráficamente, y tiene la capacidad de integrar el valor de las dimensiones, áreas clave e indicadores. La imagen obtenida en un diagrama radial (Estadograma), el cual refleja las desviaciones o brechas entre la imagen objetivo y la imagen real. El resultado es una aproximación gráfica al grado de desarrollo sostenible de una comunidad, permitiendo en un determinado momento de su desarrollo realizar un análisis comparativo del objeto de estudio.

Se ha considerado relevante las siguientes particularidades, en función de diferenciar el modelo SOSTUR de otros modelos de gestión para el desarrollo sostenible:

- Tiene viabilidad y factibilidad como herramienta metodológica y práctica, para perfeccionar la gestión de los procesos de planificación y desarrollo en los destinos turísticos.

- Manifiesta capacidad para la descripción, explicación, consistencia, flexibilidad y pertinencia al objeto de estudio.
- El procedimiento metodológico está fundamentado en una adecuación del esquema conceptual de la Agenda Local 21.
- Aborda con una concepción integral y compleja la sostenibilidad en los destinos turísticos.
- Logra la articulación y las interacciones entre sus dimensiones; esto se consigue al calcular el Índice Global de Desarrollo Sostenible (IGDS) de un destino en particular.
- Establece las bases para la evaluación del desarrollo sostenible, por medio de un conjunto de dimensiones, áreas clave e indicadores seleccionados.
- Permite transferir capacidades a las comunidades-destinos.

SISTEMA DE INDICADORES Y ESTADOGRAMA DEL SOSTUR

Los tres grupos de indicadores dentro del SOSTUR son: **Indicadores básicos:** Comunes para todos los destinos, referidos a la capacidad de satisfacción de las necesidades básicas de la población. **Indicadores locales:** Estos indicadores son propios de cada destino. Este subsistema tiene como objetivo permitir a los administradores de los destinos abordar la elaboración y el empleo de los indicadores, partiendo de las características de sus destinos. **Indicadores de competencias municipales para el desarrollo del turismo sostenible:** El objetivo de esta propuesta es medir las competencias del municipio que facilitan el desarrollo del turismo sostenible, a partir de aplicar los 18 principios de la Carta de Turismo Sostenible. Los indicadores que se proponen están enmarcados en cinco dimensiones: La dimensión ambiental, económica, social, cultural y político-institucional.

El Estadograma radial en el SOSTUR tiene como utilidad práctica representar gráficamente las brechas o “*gaps*” de la puntuación otorgada a cada una de las dimensiones y áreas clave, seleccionadas para la evaluación de la sostenibilidad. Se utiliza para mostrar las relaciones existentes entre cada una de las

dimensiones. Los valores son comparados y cuanto mayor sea el área total cubierta por la serie de todos los valores, mayor será el nivel de sostenibilidad del destino, hotel o producto turístico.

VALIDACIÓN DEL SOSTUR

El modelo SOSTUR, desde su desarrollo teórico en el año 2005, se ha validado en un destino turístico de sol y playa: Patanemo, ubicado en las costas centrales de Venezuela y en tres hoteles de Cadenas Internacionales: Hotel Sol Palmera, Hotel Meliá Las Antillas (cadena española Meliá) y Hotel Iberostar Playa Alameda (cadena española Iberostar), todos ubicados en el Polo Turístico Varadero, provincia Matanzas, Cuba.

Destino turístico Patanemo (Estado Carabobo, Venezuela)

Tabla N°1: Índice global de desarrollo sostenible (IGDS) de Patanemo

DIMENSIÓN	PRIORIDAD (Wd)	ÍNDICE LOCAL (ISLd)	VALOR DE LA DIMENSIÓN
Ambiental	0,35	1,92	0,67
Político-institucional	0,26	2,05	0,53
Social	0,19	2,27	0,43
Económica	0,13	2,65	0,34
Cultural	0,08	4,20	0,33
Índice Global de Desarrollo Sostenible (IGDS)			2,30 (Sistema inestable)

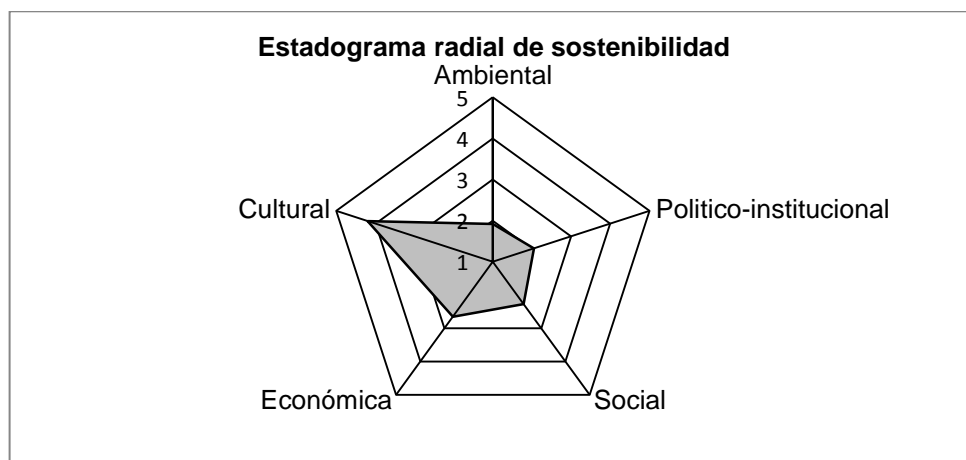


Figura N° 1: Estadograma radial de sostenibilidad del destino Patanemo

Hotel Sol Palmera (Varadero, Provincia Matanzas, Cuba)

Tabla N°2: Índice de sostenibilidad del Hotel Sol Palmera

DIMENSIÓN	PRIORIDAD (Wd)	ÍNDICE LOCAL (ISLd)	VALOR DE LA DIMENSIÓN
Ambiental	0,34	3,72	1,28
Social	0,13	3,36	0,43
Económica	0,23	3,56	0,81
Cultural	0,16	4	0,64
Ética	0,05	4,67	0,23
Político-Institucional	0,07	4	0,28
Índice de Sostenibilidad Hotelera (ISH)			3,67 (Sistema estable)

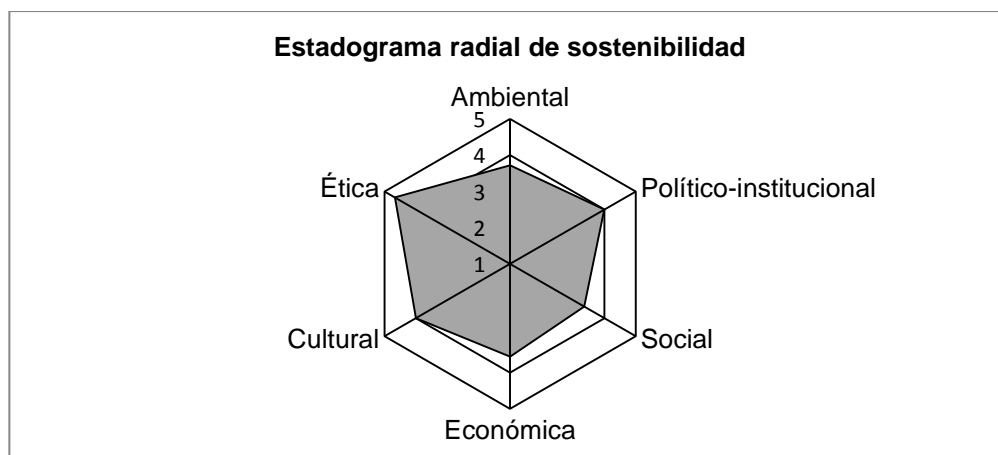


Figura N° 2: Estadograma radial de sostenibilidad del Hotel Sol Palmera

Hotel Meliá Las Antillas (Varadero, Provincia Matanzas, Cuba)

Tabla N°3: Índice de sostenibilidad del Hotel Meliá Las Antillas

DIMENSIÓN	PRIORIDAD (Wd)	ÍNDICE LOCAL (ISLd)	VALOR DE LA DIMENSIÓN
Ambiental	0,27	2,97	0,80
Social	0,21	3,56	0,74
Económica	0,14	3,94	0,55
Cultural	0,15	3,33	0,50
Ética	0,10	5	0,50
Político-Institucional	0,12	4	0,48
Índice de Sostenibilidad Hotelera (ISH)			3,57 (Sistema estable)

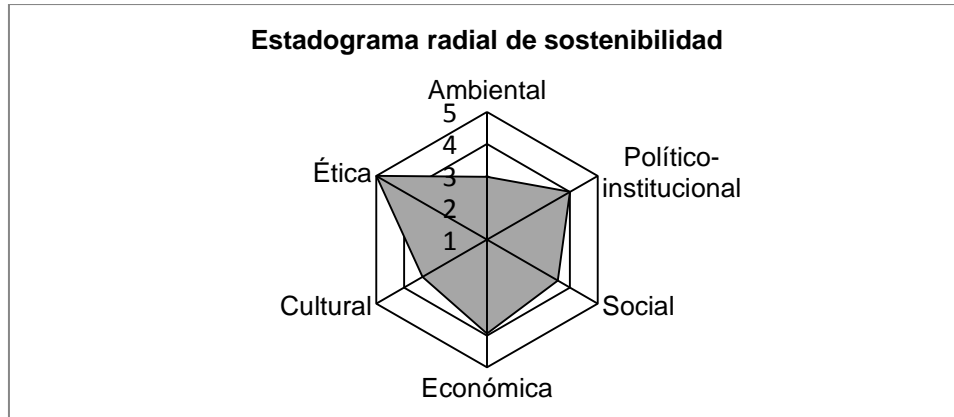


Figura Nº 3: Estadograma radial de sostenibilidad del Hotel Meliá Las Antillas

Hotel Iberostar Playa Alameda (Varadero, Provincia Matanzas, Cuba)

Tabla Nº4: Índice de sostenibilidad del Hotel Iberostar Playa Alameda

DIMENSIÓN	PRIORIDAD (Wd)	ÍNDICE LOCAL (ISLd)	VALOR DE LA DIMENSIÓN
Ambiental	0,36	3,13	1,13
Social	0,14	3,25	0,46
Económica	0,22	3,36	0,74
Cultural	0,11	3,2	0,35
Ética	0,06	5	0,30
Político-Institucional	0,11	5	0,55
Índice de Sostenibilidad Hotelera (ISH)			3,35 (Sistema estable)

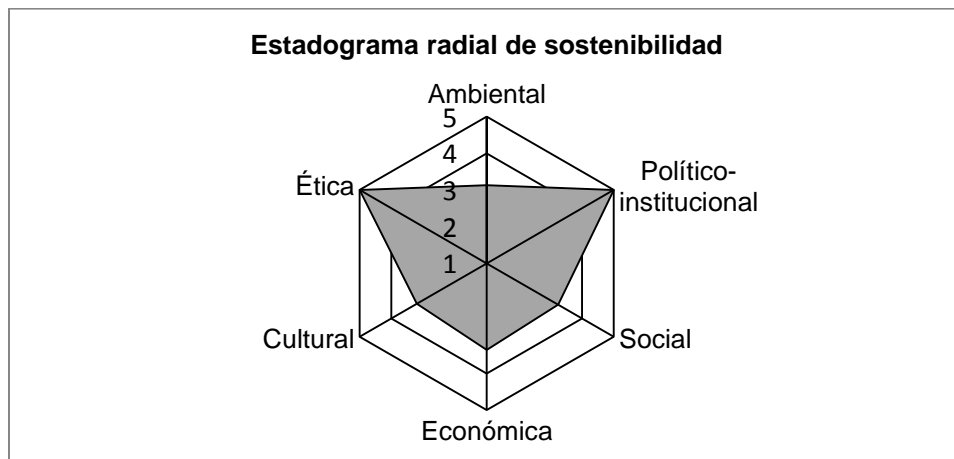


Figura Nº 4: Estadograma radial de sostenibilidad del Hotel Iberostar Playa Alameda

CONCLUSIONES

En la gestión para el desarrollo del turismo sostenible en los destinos se hace evidente la existencia de conflictos ambientales, sociales, culturales, económicos y políticos-institucionales que comprometen la propia viabilidad de la actividad turística, lo que le otorga particular interés a la necesidad de lograr un desarrollo turístico sostenible, como un proceso de cambio cuantitativo y cualitativo que asegure el equilibrio entre la preservación del patrimonio natural y cultural, la factibilidad económica del turismo y la equidad social del desarrollo, constituyendo puntos de partida para la aplicación efectiva de los principios del desarrollo sostenible.

La validación del modelo SOSTUR en el destino Patanemo y en los Hoteles Sol Palmera, Meliá Las Antillas e Iberostar Playa Alameda, permitió conocer el nivel de sostenibilidad de estos sistemas turísticos, reflejando que la dimensión ambiental, en los cuatro casos, obtiene valores inferiores con relación al resto de las dimensiones.

RECOMENDACIÓN

Los responsables del desarrollo turísticos en cada unidad de análisis, deben formular un plan de acción local, con estrategias orientadas a obtener resultados concretos que mejoren el equilibrio ecológico, considerando que la actividad turística tiene como base la calidad y diversidad de los recursos naturales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bybee, R. W. (1991). Planet Earth in crisis: how should science educators respond. *The American Biology Teacher*, 53 (3), 146-153.

Díaz, G. y Norman, A. (2004). Manual de procedimiento para entrenadores en turismo sustentable. I Taller regional AEC-OMT en indicadores de turismo sustentable. Puerto España, Trinidad y Tobago. AEC.

Márquez, L., Frías, R. y Cuétara, L. (2006). Un modelo de gestión para el desarrollo sostenible en destinos turísticos – caso Venezuela. Revista Retos Turísticos. 2 (5). Universidad de Matanzas. Cuba.

Márquez, L., Cuétara, L y Frías, R. (2011). Desarrollo sostenible en destinos turísticos: Turismo y desarrollo local. Venezuela. Instituto Universitario de Tecnología “José Antonio Anzoátegui”.

Ministerio de Turismo de Venezuela. Plan Nacional Estratégico de Turismo (2003-2007).

OMT. (2003). Turismo y atenuación de la pobreza. España. OMT.

OMT. 2005. Guía práctica de indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos. Madrid. España.