

**INDICADORES DE DESARROLLO SOSTENIBLE
PARA LOS DESTINOS TURÍSTICOS**

GUÍA PRÁCTICA

Copyright © 2005 Organización Mundial del Turismo
Calle Capitán Haya, 42
28020 Madrid, España.

Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos - Guía práctica
ISBN 92-844-0838-5

Publicado e impreso por la Organización Mundial del Turismo.
Primera impresión de 2005
Reservados todos los derechos

Las denominaciones empleadas no implican, por parte de la Secretaría de la Organización Mundial del Turismo, juicio alguno sobre la condición de países, territorios, ciudades o zonas o de sus autoridades; ni respecto de la delimitación de sus fronteras o límites.

Organización Mundial del Turismo.
Calle Capitán Haya, 42
28020 Madrid, Spain
Tel.: (+34) 915 678 100
Fax: (+34) 915 713 733
Sitio web: www.world-tourism.org
Correo electrónico: omt@world-tourism.org

Se autoriza la reproducción de esta publicación con fines no comerciales (como la crítica, el comentario, la difusión de noticias, la docencia, el estudio o la investigación) siempre que se acredite debidamente a la OMT como fuente. La OMT agradecería recibir un ejemplar de cualquier obra que utilice esta publicación en las circunstancias mencionadas.

No está permitido el uso de esta publicación para su reventa o con cualquier otra finalidad comercial sin el permiso previo por escrito de la OMT. Para solicitar dicho permiso, visite:

www.world-tourism.org/pubirighis.htm

Índice

Agradecimientos	1
Presentación de la Guía de Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos por la Fundación Santander Central Hispano	3
Prefacio	5
Cómo utilizar esta Guía	7
Parte 1 Introducción	9
1.1 Indicadores del desarrollo sostenible del turismo.....	10
1.2 ¿Por qué utilizar indicadores?.....	11
1.2.1 Indicadores en diferentes niveles.....	13.
1.2.2 Tipos de indicadores.....	14
1.2.3 Medición y expresión de indicadores.....	15
1.2.4 Indicadores y planificación.....	16
1.2.5 Los indicadores como catalizadores.....	18
1.3 Progresos en la elaboración y utilización de indicadores.....	20
1.3.1 Aumento de las iniciativas mundiales en materia de indicadores.....	20
1.3.2 Avances en las metodologías relativas a los indicadores.....	21
1.3.3 Iniciativas de otros sectores en relación con los indicadores.....	21
1.3.4 Indicadores y medición del desempleo.....	22
1.4 Utilización prevista y usuarios.....	23
Parte 2 Procedimiento de elaboración de indicadores	25
2.1 Principales etapas de la elaboración y utilización de indicadores.....	26
Fase inicial: investigación y organización.....	28
Etapa 1. Definición/Delimitación del destino.....	28
Etapa 2. Utilización de procesos participativos.....	30
Etapa 3. Identificación de los atractivos, los recursos y los riesgos del turismo.....	37
Etapa 4. Visión a largo plazo de un destino.....	40
Fase de elaboración de indicadores.....	40
Etapa 5. Selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política.....	40
Etapa 6. Identificación de los indicadores deseados.....	43
Etapa 7. Inventario de las fuentes de datos.....	44
Etapa 8. Procedimientos de selección.....	46
Fase de aplicación.....	49
Etapa 9. Evaluación de la viabilidad/aplicación.....	50
Etapa 10. Recolección y análisis de datos.....	53
Etapa 11. Rendición de cuentas, comunicación y presentación de informes.....	57
Etapa 12. Supervisión y evaluación de la aplicación de los indicadores.....	60
2.2 Aplicación del contenido de otros capítulos de la Guía al Procesos.....	62

Parte 3 Cuestiones e indicadores relativos a la sostenibilidad del turismo	63
Presentación de las cuestiones y sus indicadores.....	63
3.1 Bienestar de las comunidades receptoras	64
3.1.1 Satisfacción de los residentes con el turismo» Indicador básico.....	64
Actitudes, insatisfacción, reacción de la comunidad	
3.1.2 Efectos del turismo en la comunidad » Cuestión básica.....	66
Actitudes, comunitarias, beneficios sociales, cambios de modo de vida, vivienda, Demografía.	
3.1.3. Acceso de los residentes a los principales recursos.....	74
Acceso a sitios importantes, obstáculos económicos, satisfacción con los niveles de acceso.	
3.1.4 Igualdad entre los sexos.....	77
Bienestar familiar, igualdad de oportunidades laborales, papeles, tradicionales de los sexos, acceso a la tierra y al crédito.	
3.1.5 Turismo sexual.....	82
Turismo sexual infantil, educación, estrategias preventivas, estrategias de control	
3.2 Conservación del patrimonio cultural.....	87
3.2.1 Conservación del patrimonio construido.....	87
Sitios culturales, monumentos, daños, mantenimiento, designación, conservación	
3.3 Participación comunitaria en el turismo.....	94
3.3.1 Toma de conciencia y participación de la comunidad.....	94
3.4 Satisfacción de los turistas.....	97
3.4.1 Mantenimiento de la satisfacción de los turistas» Cuestión básica.....	97
Expectativas, reclamaciones, problemas, percepciones	
3.4.2 Accesibilidad.....	101
Movilidad, turistas de edad, personas con discapacidad	
3.5 Salud y seguridad.....	105
3.5.1 Salud.....	105
Salud pública, salud comunitaria, seguridad alimentaria, salud y seguridad en el trabajo	
3.5.2 Control de epidemias y transmisión internacional de enfermedades.....	113
Facilitación, planes de emergencia, efectos en el turismo	
3.5.3 Seguridad de los turistas.....	116
Riesgo, seguridad, contienda civil, terrorismo, desastres naturales, impacto, respuesta de la dirección, planes de emergencia, facilitación	
3.5.4 Seguridad pública local.....	121
Delincuencia, riesgo, acoso, seguridad pública, intranquilidad de los turistas	
3.6 Aprovechamiento de los beneficios económicos del turismo.....	123
3.6.1 Estacionalidad del turismo » Cuestión básica.....	123
Ocupación, temporada alta, temporada media, infraestructura, diversidad de, productos, Empleo	

3.6.2 Fugas.....	129
Artículos importados, divisas, fugas internas, fugas externas, fugas visibles	
3.6.3 Empleo.....	132
Formación, calidad, aptitudes, rotación, estacionalidad, nivel salarial	
3.6.4 El turismo como factor de conservación de la naturaleza.....	136
Financiación para la conservación, alternativas económicas locales, obtención de apoyo, Participación del turista en la conservación	
3.6.5 Beneficios económicos para la comunidad y el destino» Indicador básico	141
Obtención de ventajas, ingresos turísticos, aportación del turismo a la economía local, Inversión empresarial, inversión comunitaria, inversión empresarial, inversión comunitaria Imposición fiscal, cuenta satélite	
3.6.6 Turismo y lucha contra la pobreza.....	149
Equidad, microempresas, oportunidades de empleo e ingresos, PYMES	
3.6.7 Competitividad de los negocios turísticos.....	157
Precio y valor, calidad, diferenciación, especialización, vitalidad, cooperación entre Empresas, rentabilidad a largo plazo	
3.7 Protección de recursos naturales de valor.....	161
3.7.1 Protección de ecosistemas en peligro.....	161
Sitios frágiles, especies en peligro	
3.7.2 Calidad del agua del mar.....	164
Contaminación, percepción de la calidad del agua	
3.8 Gestión de recursos naturales escasos.....	167
3.8.1 Gestión energética » Cuestión básica	167
Ahorro energético, rendimiento, energías renovables	
3.8.2 Cambio climático y turismo.....	171
Mitigación, adaptación, fenómenos climatológicos extremos, riesgos, efectos en los Destinos, emisión de gases de efecto invernadero, transporte, uso energético	
3.8.3 Disponibilidad y conservación del agua » Cuestión básica	181
Suministro de agua, precio del agua, reciclaje, restricciones	
3.8.4 Calidad del agua potable » Cuestión básica	185
Pureza del agua suministrada, impacto de la contaminación sobre la salud del turismo, Imagen del lugar de destino	
3.9 Limitación del impacto del turismo	188
3.9.1 Tratamiento de las aguas residuales » Cuestión básica	188
3.9.2 Gestión de los residuos sólidos » Cuestión básica	190
Basuras, reducción, reutilización, reciclaje, depósito, recogida, sustancias peligrosas	
3.9.3 Contaminación atmosférica.....	198
Calidad del aire, salud, contaminación procedente del turismo, percepción de los turistas	
3.9.4 Control de los niveles de ruido	202
Medición de los niveles de ruido, percepción del ruido	

Parte 6 Estudios de caso.....	363
6.1 Indicadores de sostenibilidad ambiental en los hoteles ACCOR.....	363
Hoteles, análisis, presentación de informes, indicadores de gestión, sector privado	
6.2 Albufera de Valencia (España): medición de la capacidad de carga en un Ecosistema frágil.....	366
Capacidad de carga, modelo, análisis multivariante, humedales, integración de datos, áreas Naturales vulnerables, ecoturismo	
6.3 La Antártida: Indicadores de turismo sostenible.....	374
Áreas naturales vulnerables, capacidad de carga, gestión del turismo, ecoturismo	
6.4 Parque Nacional Arches (Estados Unidos): Indicadores y normas de calidad para el turismo sostenible y la capacidad de carga.....	378
6.5 Islas Baleares (España): Gestión del turismo integrado a través de indicadores de Sostenibilidad.....	381
Demografía, presiones, medidas exhaustivas, islas, establecimiento de prioridades	
6.6 Islas Canarias (España): Un modelo de planificación para un destino maduro.....	387
Situaciones, islas, planificación del uso de la tierra. Límites al crecimiento, capacidad De carga	
6.7 Islas Cabo Bretón (Canadá) indicadores de turismo sostenible y ecoturismo.....	391
participación de la comunidad	
6.8 La iniciativa del Caribe en materia de indicadores de turismo sostenible.....	396
Indicadores regionales, métodos de definición, normas	
6.9 La Isla Chiminos (Guatemala).....	404
Sector privado, alojamiento ecológico, indicadores de gestión	
6.10 Parque Natural El Garra!, Cataluña (España).....	407
Gestión de parques, planificación anual, presentación de informes, resultados	
6.11 Indicadores de la Agencia Europea de Medio Ambiente: turismo y medio Ambiente en la Unión Europea.....	414
Indicadores regionales, impactos, presentación de informes públicos	
6.12 Francia: presentación de informes nacionales con datos agregados Sobre indicadores.....	419
Agregación, escala, presentación de informes, comunicación	
6.13 La India: turismo comunitario en el Parque Nacional de Corbett, utilizando Una metodología de acción y planificación participativas y apreciativas (APPA).....	423
Participación de la comunidad, comunidades pequeñas, indicadores cualitativos	
Evaluación de proyectos, indicadores de los resultados	
6.14 Modelo de Gestión de Optimización del Turismo (TOMM) para la Isla Canguro:	428
Comunidad, participación de la comunidad, TOMM, supervisión, aplicación	
6.15 "Keep Winter Cool": reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero en el sector turístico	437
Esquí. Montañas, cambio climático, medición del impacto, sector privado	
6.16 Kukljica (Croacia): taller sobre los indicadores de la OMT.....	439
Elaboración de indicadores, participación de la comunidad, métodos del taller, islas	
6.17 Estrategia Lanzarote en la Biosfera (Islas Canarias, España): hacia el desarrollo sostenible de la isla	443
Reserva de la Biosfera, islas, participación, elaboración de indicadores, planificación estratégica	

6.18 Proyecto de indicadores de turismo sostenible para Samoa (SSTIP).....	450
Elaboración de estrategias. TOMM, participación de la comunidad, establecimiento de prioridades, aplicación	
6.19 Sonke Cape Route: información para apoyar a las PYME de los distritos segregados y el turismo comunitario en Ciudad del Cabo (Sudáfrica).....	455
Ruta turística, turismo comunitario, turismo social, turismo urbano, participación de la comunidad	
6.20 "Super, Natural British Columbia": evaluación del éxito de la creación de la marca.....	459
Imagen, creación de la marca, medición de los resultados, supervisión, protección de la marca	
6.21 Estación de Cuarentena de Sydney (Australia): aplicación del Modelo de Gestión de Optimización del Turismo (TOMM).....	466
Planificación integrada, indicadores de gestión, gestión adaptable, TOMM, sector privado	
6.22 Túnez: indicadores y normas en materia de turismo.....	472
Indicadores nacionales, zonas costeras, control del desarrollo, hoteles, establecimiento de zonas	
6.23 Rutas del patrimonio de Uganda (Heritage Trail Uganda - HTU): indicadores para evaluar el impacto del turismo	477
Senderos, participación de la comunidad, supervisión, resultados, beneficios	
6.24 La zona del lago Villarrica (Chile): indicadores de sostenibilidad aplicados a una región.	485
Planificación regional, aplicación del plan, participación de la comunidad, supervisión	
6.25 Refugio Yacutinga (Argentina): indicadores para un refugio privado de vida silvestre y para un modelo de monitoreo de las condiciones físicas de los senderos	490
Indicadores de gestión, participación de la comunidad, ecoturismo, senderos, sector privado	
Parte 7 Conclusiones.....	499
7.1 Mensajes clave sobre el uso de indicadores.....	499
7.2 Funciones y desafíos para los agentes.....	500
Anexos.....	503
Anexo A - Autores y colaboradores.....	503
Anexo B – Referencias.....	511
Anexo C – Plantillas.....	523
C 1 Hoja de trabajo para la selección de indicadores	523
C 2 Hoja de trabajo para la elaboración de indicadores.....	524
C 3 Hoja de trabajo para la notificación de indicadores.....	526
C 4 Hoja de trabajo para la reevaluación de indicadores.....	528
C 5 Modelo de cuestionario de salida.....	529
C 2 Modelo de cuestionario local.....	523
Anexo D – Lista de recuadros.....	535
Anexo E - Autores de las fotografías.....	539
Índice alfabético.....	541

Presentación de la Guía de Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos

Colaborar para sensibilizar a nuestra sociedad sobre la necesidad de llegar a un modelo de desarrollo que sea sostenible, es decir, que sea económicamente viable, socialmente beneficioso y ambientalmente responsable, es uno de los propósitos de nuestra Fundación que viene ocupándose desde hace ya unos años, junto a diferentes programas en otros ámbitos, en difundir su trascendencia, esforzándose también en encontrar soluciones sostenibles a los retos actuales.

En este proceso, la atención a la actividad turística surgió pronto en nuestras inquietudes, motivada por el ineludible peso e influencia que este sector tiene en la economía, la sociología y la ecología, en todos los países, pero muy especialmente en el nuestro, en donde el sector turístico tiene tanta incidencia en nuestro producto nacional: bruto.

La respuesta a este interés se concretó con la organización de unas Jornadas sobre "Turismo, patrimonio natural y biodiversidad" llevadas a cabo en Madrid en el mes de enero de 2004. Posteriormente, propiciamos la celebración de un Taller internacional para tratar la "Sostenibilidad turística y patrimonio natural", dentro del Diálogo internacional que, con el título genérico de "Turismo, *diversidad* cultural y desarrollo sostenible, que coordinó el Instituto de Turismo Responsable para el Forum de Barcelona en el mes de julio de 2004.

En ambos eventos *tuvimos* la fortuna de contar con la participación de la Organización Mundial de Turismo, personalizada en D. Eugenio Yunis, el cual dictó la conferencia de apertura de la Jornada en Madrid y fue el Director del Taller en Barcelona.

Por todo ello, cuando la Organización Mundial de Turismo propuso a la Fundación poder colaborar en la edición en castellano de esta Guía que el lector tiene en sus manos, además de sentirnos halagados, no tuvimos ninguna duda en aceptar la invitación, dadas las altas cotas de calidad, interés y oportunidad que la publicación tiene en sí misma, así como la grata relación que nos une con dicha Organización.

No nos corresponde hacer la presentación técnica de la Guía. Pues no somos los más capaces para este menester cuando de compartir trabajo con la Organización Mundial de Turismo se trata. Pero así queremos dejar constancia de que su publicación es un hito importante para caminar por la senda de la sostenibilidad del turismo, y no tenemos ninguna duda en pronosticar que su utilización será altamente beneficiosa, tanto para el propio sector, como para los destinos turísticos, los ecosistemas, el patrimonio natural y, en suma, para el planeta y la sociedad en su conjunto.

Deseamos que esta Guía sea acogida con tanto aprecio como el que nosotros le profesamos, pues en sus páginas se encierra un noble interés, como es el de trabajar por un turismo sostenible, lo que, dada la creciente importancia de esta actividad, es tanto como decir que se pretende avanzar de forma decisiva hacia un mundo más justo y mejor conservado.

FUNDACIÓN SANTANDER CENTRAL HISPANO

PREFACIO

El turismo es uno de los motores mundiales del desarrollo. Cada año, se desplazan más personas que nunca antes en la historia. Con una buena planificación y gestión, puede constituir una fuerza positiva que aporte beneficios a los destinos de todo el mundo. Pero si esta planificación y gestión son deficientes, puede constituir un factor de degradación. Al sector turístico le conviene, obviamente, mantener y sustentar la base de su prosperidad, los destinos turísticos. Esta Guía, elaborada por la Organización Mundial del Turismo, tiene por objeto ayudar a los administradores de empresas turísticas y de destinos, a sus socios y a otras partes interesadas a tomar mejores decisiones en este campo. La utilización de indicadores como instrumento fundamental de la mejora de la planificación y la gestión es el tema central de que se ocupa y sobre el que, cuando procede, facilita a los administradores la información que necesitan en una forma que favorecerá la adopción de decisiones más adecuadas.

Desde principios del decenio de 1990, la OMT ha estado a la cabeza de la elaboración de indicadores de sostenibilidad y de su aplicación al turismo y a los destinos. Durante el último decenio, se han realizado estudios y celebrado talleres en destinos de diversas regiones del mundo, con el objetivo de crear un sistema eficaz para apoyar una mejor toma de decisiones en el ámbito turístico. Esta obra se basa en los estudios y talleres, así como en la experiencia de unos sesenta expertos y especialistas de este campo de más de veinte países. Su finalidad es mantener al corriente de 105 últimos avances en la elaboración y utilización de los indicadores a quienes necesitan esa información de calidad y pueden influir en el futuro del turismo y de sus destinos. Esta Guía ha sido concebida para prestar asistencia práctica a los administradores del turismo y los destinos, y para alentarles a emplear los indicadores como componente básico del desarrollo sostenible en sus lugares de destino.

Animamos a los lectores a que utilicen este libro como recurso. La obra contiene una serie de instrumentos y ejemplos que pueden aplicarse directamente. La mayoría de los usuarios no necesita: leerse todos los capítulos, y les bastará remitirse a la tabla de materias y al índice para encontrar los que les interesen. Les recomendamos que empiecen con el titulado "Cómo utilizar esta Guía", figura a continuación, pues en él se presenta brevemente el contenido de ésta y se explica cómo manejarla.

Como utilizar esta Guía

Esta Guía ofrece elementos y referencias para elaborar indicadores que contribuyan a paliar los problemas o dificultades en materia de política y gestión que puedan encontrarse en cualquier destino. La mayoría de los lectores no necesitarán leerla íntegramente, por lo que les instamos a que se remitan a aquellos capítulos que respondan a sus necesidades específicas. **La TABLA DE MATERIAS Y el ÍNDICE han sido concebidos con palabras clave para ayudar a los lectores a encontrar los capítulos concretos que les interesan.**

La Guía comprende:

Una introducción a los indicadores y a su utilización (**PARTE 1**), en la que se explica por qué son importantes y cómo se emplean.

La descripción de un proceso participativo para la elaboración de indicadores (PARTE 2). Este procedimiento en 12 etapas es el que se recomienda para elaborar indicadores en el contexto de los procesos de planificación turística. Contiene una **secuencia de pasos prácticos para identificar los indicadores** que mejor responden a determinados problemas de los destinos y que son fáciles de medir y utilizar con miras a la adopción de decisiones. **Los formularios que figuran en el Anexo C** ayudan a guiar el proceso, incluida la parte correspondiente a las consultas entre los interesados.

Una lista de los problemas más corrientes que aquejan a los destinos, con sugerencia de indicadores (PARTE 3). Se trata de un exhaustivo análisis de los problemas ambientales, socioeconómicos y administrativos que pueden afectar a los destinos turísticos. Para cada problema y sus componentes específicos, se resumen los indicadores prácticos en cuadros, y se explican sus aplicaciones en lo que se refiere a las fuentes de datos y las formas de utilización o descripción de los mismos, además de las posibilidades de realizar evaluaciones comparativas, cuando proceda. Para la mayoría de los problemas, se ofrecen ejemplos concretos en cuadros y referencias. **Esta larga lista de problemas se ha elaborado a modo de referencia; se insta a los administradores a que seleccionen y utilicen los capítulos que más les interesen en relación con su(s) destino(s).**

Cuestiones básicas e indicadores básicos (PARTE 3, 3.14). Se presenta una lista más restrictiva de cuestiones que pueden considerarse esenciales para la mayoría de los destinos. Para cada una se han recomendado indicadores sencillos y comprensibles. Esta lista básica puede constituir un **buen punto de partida para la elección de indicadores** y permitirá a los destinos hacer comparaciones con los mismos indicadores de otros destinos.

Aplicaciones en los destinos (PARTE 4). Se enumeran indicadores y problemas que son comunes a determinados tipos de destinos (por ejemplo, islas pequeñas, sitios culturales y áreas naturales). Muchos destinos abarcan varios componentes: **a los lectores les interesará consultar todos los capítulos que parezcan corresponder a su destino.** Se incluyen referencias para determinados problemas enunciados en la Parte 3.

Aplicación de indicadores en la planificación y formulación de políticas turísticas (PARTE 5). Se ofrece orientación y ejemplos sobre la utilización específica de indicadores en la planificación, gestión, certificación, evaluación comparativa, presentación informes y otros fines que contribuyan a [a formulación y aplicación de políticas turísticas sostenibles.

Estudios de casos (PARTE 6). Se ilustran 25 ejemplos de aplicaciones exhaustivas de indicadores en diferentes niveles (nacional, regional, en el destino, el sitio y la empresa), ya través de diferentes tipos de actividad turística (por ejemplo, turismo de playa, comunitario o ecoturismo). A lo largo de toda la Guía se hace referencia a los casos y en el índice se incluyen las palabras claves referidas a su contenido.

Conclusiones y recomendaciones para determinar grupos de interesados (Parte 7). Se formulan sugerencias dirigidas a autoridades públicas, empresas privadas y organizaciones, institucional sobre la forma de aplicar o promover la utilización de indicadores.

Referencias: en los capítulos específicos y en una lista general (**Anexo B**) se citan publicaciones y sitios Web donde obtener mayor información y profundizar la lectura.

Parte 1

Introducción

El turismo es en la actualidad un sector fundamental de la economía mundial, en especial en lo que se refiere al comercio internacional de servicios. La gestión del turismo afecta a las condiciones de los destinos y de las comunidades de acogida y, más en general, al futuro de los ecosistemas, las regiones y las naciones. Para que el turismo pueda contribuir positivamente al desarrollo sostenible, en consonancia con su función de fuente significativa de beneficios y presiones o impactos potenciales, se necesitan decisiones inteligentes a todos los niveles. Durante el último decenio, desde la celebración de la Conferencia de Río en 1992, planificadores y eruditos de muchos países y destinos específicos han estado trabajando para elaborar indicadores adaptados a sus necesidades de gestión. Estos indicadores se han centrado tanto en las cuestiones del impacto y la sostenibilidad del turismo, como en las más tradicionales de la gestión, siendo el objetivo responder a necesidades particulares a muchas escalas.

Esta Guía se ha elaborado para ayudar a los administradores del turismo a obtener y utilizar la mejor información posible en apoyo de una adopción de decisiones más adecuada respecto del desarrollo sostenible del turismo. Los indicadores se proponen como componentes fundamentales del turismo sostenible y como instrumentos que pueden responder a los problemas más importantes de los gestores de los destinos turísticos. Si bien el objeto principal de esta Guía son los destinos (véase el Recuadro 1.2), también se presta atención a problemas que se producen a una escala más amplia, de nivel regional o nacional por ejemplo, sobre todo cuando pueden tener una incidencia en los destinos. Asimismo, se hace referencia a cuestiones que, siendo quizá específicos de determinados sitios o empresas, suelen afectar a la sostenibilidad de las operaciones turísticas y sus destinos.

Recuadro 1.1 **Desarrollo sostenible del turismo**

Las directrices de desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión son aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masa y los diversos segmentos de turismo de nichos. Los principios de la sostenibilidad se refieren a los aspectos ambientales, económicos y socioculturales del desarrollo del turismo, **debiéndose establecer un equilibrio adecuado** entre estas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Así pues, el turismo sostenible debería:

- 1) **Dar un uso óptimo a los recursos ambientales** que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- 2) **Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas**, conservar su patrimonio cultural arquitectónicos y vivo y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y a la tolerancia interculturales.
- 3) Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que **reporten a todos los interesados unos beneficios socioculturales** bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

El desarrollo sostenible del turismo exige la **participación informada de todos los interesados relevantes, así como un liderazgo político firme** para lograr una colaboración amplia establecer un consenso. El logro de un turismo sostenible es un **proceso continuado** y requiere un seguimiento constante de los impactos, para introducir las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias.

El turismo sostenible debe reportar también un **alto grado de satisfacción a los turistas** representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles.

(Definición conceptual de la OMT 2.004)

1.1 Indicadores del desarrollo sostenible del turismo

Los indicadores son medidas de la existencia de dificultades o de la gravedad de las ya conocidas, Indicios de situaciones o problemas por venir, medidas del riesgo y de la necesidad potencial de acción, y medios para identificar y evaluar los resultados de nuestras acciones. Los indicadores son conjuntos de información formalmente seleccionada que se utiliza con carácter regular en la medición de los cambios pertinentes para el desarrollo de la gestión del turismo. Pueden medir: a) cambios en las propias estructuras turísticas y factores internos; b) cambios en los factores externos que afectan al turismo y e) las repercusiones del turismo. Para la elaboración de indicadores sobre la sostenibilidad es igualmente útil la información cuantitativa como la cualitativa. Normalmente, los indicadores se eligen de entre una serie de conjuntos de datos o fuentes de información posibles por su importancia para los principales problemas a los que deben hacer frente los gestores turísticos. La utilización de esos indicadores puede culminar en la adopción de medidas que anticipen y prevengan situaciones indeseables (o no sostenibles) en los destinos.

En el contexto del desarrollo sostenible del turismo, los indicadores son series cronológicas de información estratégica para la sostenibilidad de un destino, sus activos, y en última instancia, el futuro del sector turístico.

En cualquier destino, los mejores indicadores son los que responden a los riesgos fundamentales respecto de la sostenibilidad del turismo, y facilitan información que puede ayudar a circunscribir problemas y evaluar respuestas.

Los indicadores responderán normalmente a asuntos relativos a Los recursos naturales y al medioambiente de un destino, a inquietudes respecto de la sostenibilidad económica, a problemas sobre los activos culturales y los valores sociales y, más ampliamente a cuestiones de organización y gestión, tanto en el sector turístico como en el conjunto del destino.

En la Parte 2 de esta Guía, se exponen con cierto detalle los Criterios y procedimientos utilizados en la definición de un buen indicador. Los fundamentales son la pertinencia respecto de los **principales problemas** de un destino y la **viabilidad** de su generación y utilización. Otros criterios son asimismo la **credibilidad y claridad** científicas, además de la capacidad **para ser**

Recuadro 1.2 ¿Qué es un destino?

Según el grupo de trabajo sobre gestión de destinos de la Organización Mundial del Turismo, “un destino turístico local es un espacio físico en el que el visitante pasa al menos una noche. Incluye productos turísticos tales como servicios de apoyo y atracciones y recursos turísticos en un radio que permite ir y volver en el día. Tiene unos límites físicos y administrativos que definen su gestión a imágenes y percepciones que determinan su competitividad en el mercado. Los destinos locales incorporan a diversos grupos, entre los que se encuentran a menudo la comunidad anfitriona, y pueden establecer lazos y redes entre sí para constituir destinos mayores”.

utilizados como referencias en comparaciones temporales y con otros destinos con miras a la elección de indicadores que probablemente tengan las mayores repercusiones en las decisiones o acciones. Los indicadores sólo se consideran pertinentes si abordan eficazmente los problemas clave asociados a la planificación y gestión de un destino. También debe ser viable su recolección, análisis y puesta en práctica. Como consecuencia, el proceso de elaboración de indicadores suele ser iterativo, un procedimiento de negociación entre la información idónea para los problemas fundamentales y las decisiones correspondientes, y las realidades sobre lo que se puede obtener y a qué costo. El procedimiento es dinámico, por cuanto la continua mejora de las fuentes y el procesamiento de la información, destinados a lograr indicadores más precisos, constituyen un objetivo implícito. Esta Guía ofrece pautas sobre la manera de gestionar el proceso con miras a producir y utilizar indicadores efectivos y fidedignos para el desarrollo sostenible del turismo y de los destinos turísticos.

1.2 ¿Por qué utilizar indicadores?

En el último decenio, se ha hecho una gran labor de aclaración de muchas cuestiones fundamentales relativas a la sostenibilidad del turismo y a la forma en que los indicadores pueden favorecer la adopción de decisiones y medidas mejores. Cada vez más, la elaboración y utilización de estos instrumentos se considera parte fundamental de la planificación y gestión general de los destinos y elemento integrante de las actividades de promoción de un desarrollo sostenible del sector turístico en todos los niveles. El estímulo para el sector turístico proviene de la percepción de que muchos destinos han estado en peligro, como consecuencia de la insuficiente atención prestada a las repercusiones del turismo y a la sostenibilidad a largo plazo de los destinos. En muchas regiones se han producido incidentes como contaminación de playas y daños a activos culturales y ecológicos, reacciones hostiles ante los turistas y ante el desarrollo turístico y problemas derivados para el sector. Los estudios realizados por la OMT y otras muchas entidades han venido a corroborar que la planificación y la gestión del turismo en muchos destinos se ha producido sin suficiente información, en particular en lo que respecta al, impacto del turismo en los destinos, las repercusiones de los cambios en el entorno social y natural en el turismo y el mantenimiento a más largo plazo de los principales activos que aportan su atractivo al destino. En este contexto, los indicadores constituyen para los gestores de estos lugares un sistema de alerta temprana que avisan de los riesgos potenciales y transmiten señales sobre las medidas posibles que cabe adoptar.

Recuadro 1.3 Iniciativa de la Organización Mundial del Turismo en materia de indicadores

Desde 1992, la Organización Mundial del Turismo (OMT) ha estado trabajando en la elaboración y aplicación de indicadores que contribuyan al desarrollo sostenible del turismo en los diferentes destinos. El programa, puesto en marcha para abordar los problemas de sostenibilidad a todos los niveles, ha tenido un enorme éxito en su empeño por ayudar a los gestores de los destinos turísticos a prever y prevenir los daños a sus productos, fomentando con ello un desarrollo sostenible de los destinos.

En 1995-96 se preparó un manual sobre la elaboración de indicadores basado en pruebas iniciales piloto realizadas en el Canadá, los Estados Unidos, México, los Países Bajos) y la Argentina. Desde la publicación del manual, se han celebrado varios talleres regionales y se han realizado una serie de estudios de casos, incluido los organizados por la OMT en México, Argentina, Hungría, Sri Lanka y Croacia, en los que los participantes procedentes de numerosos países aprendieron a aplicar los indicadores y contribuyeron a hacer avanzar la metodología, centrada en casos específicos para garantizar la aplicación práctica y la puesta a prueba del método.

Esta Guía pretende aprovechar la experiencia adquirida desde 1995 por la OMT y otros muchos expertos y entidades en las distintas aplicaciones de los indicadores, y seguir apoyando la mejora de la planificación y la gestión del turismo en todo el mundo, destino a destino.

Los responsables del sector turístico deben conocer los vínculos existentes entre el turismo y los entornos naturales y culturales, comprendidos los efectos de los factores ambientales sobre el turismo (expresados posiblemente como riesgos para éste) y las repercusiones del turismo en el medio ambiente (que también pueden expresarse como riesgos para el producto). La responsabilidad requiere conocimiento. Utilizando los datos existentes y los recabados recientemente, se pueden detectar los cambios en las condiciones ambientales, sociales y económicas. Esta información permite, a su vez, valorar de forma permanente la sostenibilidad de un destino. Así pues, es posible mejorar la adopción de decisiones relativas a la planificación y la gestión del turismo. El objetivo es reducir los futuros riesgos que pueden sufrir tanto este sector como los destinos.

Algunas de las ventajas de contar con buenos indicadores son las siguientes:

1. Mejora de la adopción de decisiones - disminución de los riesgos o costos.;
2. Detección de los problemas emergentes - posibilidad de prevención;
3. Identificación de las repercusiones - posibilidad de adoptar medidas correctivas en caso de necesidad;
4. Evaluación de los resultados de la aplicación de planes y la realización de actividades de gestión - evaluación de los progresos realizados en el camino hacia un desarrollo sostenible del turismo;
5. Reducción del riesgo de la comisión de errores en la planificación - determinación de los límites y las oportunidades;
6. Mayor responsabilización - el suministro de información fidedigna al público y otras partes interesadas del sector fomenta la responsabilización y su prudente utilización en la adopción de decisiones;
7. Una vigilancia constante puede permitir una mejora continua - incorporación de soluciones a la gestión.

Recuadro 1.4 Información e indicadores

Con frecuencia, los destinos turísticos cuentan ya con algunos datos e información que, si se entiende su importancia, pueden servir de indicadores.

Los profesionales del turismo trabajan regularmente con algunos indicadores; los más corrientemente utilizados y entendidos miden aspectos económicos como los ingresos y los gastos del turismo, datos de referencia del turismo y estadísticas como llegadas de turistas, pernoctaciones, capacidades de alojamiento; etc. Se trata de puntos de referencia para la adopción de decisiones comerciales y para responder a los problemas de gestión existentes.

Muchas fuentes de datos existentes pueden adaptarse y utilizarse como indicadores para medir la sostenibilidad. Por ejemplo, cabe considerar el número de turistas (una cifra de referencia que se evalúa en casi todos los destinos) como un indicador de la sostenibilidad cuando se relaciona con los niveles deseados de turismo o con los límites conocidos de capacidad. Como parte de una estimación de la capacidad de acogida turística o de los límites de cambio aceptable, el número de turistas (en particular, las cifras de afluencia máxima) pueden relacionarse con la utilización de recursos naturales (por ejemplo, consumo medio de agua por turista) y emplearse para indicar la presión potencial ejercida sobre los sitios naturales o arquitectónicos. Cuando estos mismos números de turistas se comparan con el número de residentes locales, se obtiene una relación que puede servir de indicador de presión social potencial, que es un indicador de la sostenibilidad sociocultural del turismo. Cualquier dato puede convertirse en un indicador útil, si se refiere a los problemas importantes de un destino.

Muchos gestores trabajan en un entorno que puede considerarse rico en datos pero pobre en información. Los indicadores pueden contribuir a seleccionar, procesar, analizar y presentar datos para relacionados mejor con los problemas de sostenibilidad. Las instancias decisorias suelen verse abrumadas por grandes cantidades de datos, resultándoles a menudo difícil determinar cuáles son importantes. Algunos se han convertido en indicadores de utilización generalizada en el campo de la gestión, como el número de turistas. A menudo, los mismos datos pueden ser útiles para apoyar decisiones que permiten un desarrollo del turismo más sostenible, sobre todo cuando se entiende su importancia para la sostenibilidad. Por ejemplo, el número de llegadas de turistas es un indicador básico utilizado convencionalmente para medir el éxito del sector turístico. También puede constituir una información esencial para una serie de cuestiones de sostenibilidad relacionadas con el número de turistas y los niveles de presión ejercida sobre los recursos. Las cuestiones ambientales, como el abastecimiento de agua o los desechos (consumo de agua por los turistas, cantidades de desechos producidos por los turistas en temporada alta), o los problemas sociales relacionados con las comunidades de acogida (proporción de turistas/población de acogida en diferentes periodos del año sólo pueden entenderse cabalmente si se relacionan con el número de turistas.

1.2.1 Indicadores en diferentes niveles

Los indicadores pueden sustentar la adopción de decisiones basadas en información en todos los niveles de la planificación y la gestión del turismo:

- *Nivel nacional* - para detectar amplios cambios en el turismo en el plano nacional, establecen comparaciones con otros países, proporcionan una referencia para la identificación de los cambios a niveles más localizados y sirven de base para una planificación estratégica de amplio nivel; (véase el caso de la Agencia Europea del Medio Ambiente, pág. 414);
- *Nivel regional* - como contribución a los planes regionales y los procesos de protección, para servir de base de comparación entre regiones y para facilitar información con miras a los procesos de planificación nacional; (véase el caso del Caribe, pág. 396);
- *Destinos específicos* (por ejemplo, zonas costeras, ayuntamientos y comunidades locales) para identificar elementos clave de los activos, el estado del sector turístico, los riesgos y los resultados; (véanse los ejemplos de la Parte 4);
- *Sitios clave de uso turístico* dentro de los destinos (por ejemplo, áreas protegidas, playas, distritos históricos dentro de las ciudades y zonas de especial interés) donde determinados indicadores pueden ser fundamentales para la adopción de decisiones sobre el control del sitio, la gestión y el futuro desarrollo de atracciones turísticas (por ejemplo, parques nacionales y parques temáticos) y donde los indicadores de nivel de gestión pueden contribuir a la planificación y el control del sitio; (véase, por ejemplo, el apartado dedicado a los sitios turísticos de los parques nacionales o adyacentes a los mismos, pág. 298 o el caso de El Garraf, pág. 407);
- *Empresas turísticas* (por ejemplo, tour operadores, empresas hoteleras, de transporte y de suministro de comidas) que pueden acceder a indicadores para incorporados a su proceso de planificación estratégica de los destinos; (véase, por ejemplo, el caso de los hoteles ACCOR, pág. 363);
- *Establecimientos turísticos individuales* (por ejemplo, hoteles, restaurantes, puertos deportivos ...) para controlar las repercusiones y los resultados de su funcionamiento. (Véase, por ejemplo, el caso de la isla Chiminos, pág. 404 y los indicadores operativos del Centro de convenciones Bow Valley, pág. 321).

Los indicadores generados a diferentes escalas suelen estar estrechamente vinculados. Si se agrupan, muchos pueden servir para crear indicadores de más alto nivel. Relacionados con otros sitios o regiones, pueden contribuir a la realización de análisis comparativos o al establecimiento de referencias. Por ejemplo, los indicadores de los resultados ambientales recabados en los distintos establecimientos turísticos suelen transmitirse a la dirección central de las cadenas hoteleras y los restaurantes, a las empresas de transporte y a los tour operadores en el marco de la actividad comercial normal y pueden constituir importantes aportaciones en los procesos de planificación y adopción de decisiones empresariales. Los indicadores de la sostenibilidad de un destino suelen basarse en datos recabados a un nivel más específico, de sitios turísticos clave, determinadas atracciones turísticas y establecimientos turísticos individuales. Los indicadores de los destinos constituyen una contribución esencial para los procesos regionales de planificación que pueden acumular aún más información para elaborar indicadores nacionales.

1.2.2 Tipos de indicadores

Hay diferentes tipos de indicadores, cada uno con un interés distinto para las instancias decisorias. Aunque quizá los más directamente útiles sean

- *Indicadores de alerta temprana* (por ejemplo, disminución del número de turistas que tienen intención de volver);
- *indicadores de presión sobre el sistema* (por ejemplo, escasez de agua o indicios de delito);
- medidas de la *situación* del sector (por ejemplo, tasa de ocupación, satisfacción de los turistas);
- medidas del *impacto* del desarrollo turístico en los entornos biofísico y socioeconómico (por ejemplo, índices del nivel de deforestación, cambios en las pautas de consumo y en los niveles de ingresos de las comunidades locales);
- medidas de las *actividades de gestión* (por ejemplo, costo de limpieza de la contaminación de las costas);
- medidas del *efecto*, los resultados o rendimiento de *la gestión* o *indicadores de respuesta* (por ejemplo, cambio en los niveles de contaminación, mayor número de turistas que retornan ...).

Si bien todas las categorías de indicadores pueden favorecer el turismo sostenible, los de alerta temprana suelen ser los más útiles para los gestores del turismo al proporcionar la capacidad de anticipar los graves efectos negativos sobre el destino o sobre la experiencia turística en general. En teoría, los indicadores posibilitan la adopción de medidas *mucho antes* de que se cierren amenazas graves sobre la sostenibilidad. Por otra parte, cabe señalar que el mismo indicador puede utilizarse con frecuencia para diferentes fines, y su uso puede cambiar con el tiempo (por ejemplo, un indicador de *presiones ejercidas sobre el sistema* servirá más tarde para medir *los efectos* y *resultados de las medidas de gestión* tomadas en respuesta a los problemas detectados, con lo que se convierte, de hecho, en una medida de la eficacia de la respuesta.

1.2.3 Medición y expresión de indicadores

En la práctica, los indicadores sólo se pueden aplicar si existe *un* mecanismo viable para medirlos.

Encontrar las medidas adecuadas es fundamental en el diseño y utilización de indicadores, habida cuenta de que el acopio y el procesamiento de datos deben ser técnica y económicamente posibles.

Un determinado indicador puede medirse con métodos alternativos y complementarios (utilización de diferentes instrumentos) y describirse de diversas formas:

Los diferentes medios que pueden utilizarse para describir indicadores son los siguientes:

Mediciones cuantitativas: {cuando se pueden obtener con el tiempo cifras comparables)

- **datos brutos** (por ejemplo, número de turistas que visitan un sitio al año o al mes, o volumen de desechos generados mensual o semanalmente expresado en toneladas);
- **proporciones**, cuando un conjunto de datos se relaciona con otro con el que muestra una relación (por ejemplo, proporción de número de turistas respecto del de residentes locales en temporada alta –lo que muestra si el número de turistas supera al de los locales y, de ser así, en cuánto);
- **porcentaje**, cuando los datos están relacionados con un total, una referencia o una medida anterior (por ejemplo, porcentaje de aguas residual es que están siendo tratadas, porcentaje de población local con diplomas educativos de diferentes niveles } porcentaje de variación durante el último año en las llegadas de turistas y los gastos generados }.
-

Mediciones cualitativas y normativas:

- índices - describen el estado o el grado de consecución respecto de una lista de clasificación (por ejemplo, nivel de protección de áreas naturales según el índice de la UICS, Grados en las escalas de los sistemas de certificación ecológica);
- indicadores normativos - están relacionados con la existencia de ciertos elementos de la gestión y la operación turísticas (por ejemplo, existencia de planes de desarrollo turístico o de planes con componentes turísticos en los niveles local, regional y nacional, cuestionarios de respuesta afirmativa o negativa concebidos para evaluar los sistemas de certificación, como la existencia de programas de limpieza de playas, zonificación de playas, caseta de primeros auxilios. control de animales domésticos, etc.);
- Indicadores nominales - son, esencialmente, etiquetas (certificación Bandera Azul, basada en un amplia lista de control aplicada de forma independiente a la gestión y seguridad de las playas pero que, ante los usuarios, se presenta como un simple indicador nominal de la existencia o inexistencia de la mencionada certificación);
- Indicadores basados en opiniones (por ejemplo, grado de satisfacción de los turistas o de los residentes en relación con el turismo o con elementos específicos). Suelen basarse en cuestionarios y pueden ir expresados en números o en porcentajes como se indica más arriba. Cuantifican datos esencialmente cualitativos.

Cuando no es posible obtener fácilmente datos adecuados a un costo asequible, suelen existir otros indicadores con los que medir indirectamente el mismo riesgo o problema a un costo menor (véase el Recuadro 2.11, pág. 51).

1.2.4 Indicadores y planificación

Los indicadores recibieron por primera vez la atención del sector turístico como consecuencia del; mundial que despertó la sostenibilidad gracias a la labor de la Comisión Brundtland (1986) y la cumbre de la Tierra de Río. Es un hecho cada vez más aceptado que el objetivo del desarrollo sostenible del turismo y de los destinos turísticos constituye el marco en el que se sitúan la identificación y la evaluación de los indicadores. Los indicadores no deberían considerarse como un sí; son instrumentos específicos, parte de un proceso más amplio de planificación del turismo.

Cada vez resulta más manifiesto (por ejemplo Kukljica, la isla Canguro, Lanzarote - véanse los estudios de casos que figuran en la Parte 6) que el turismo no puede planificarse o gestionarse sin tener, en cuenta el entorno, la economía y la comunidad que forman parte del destino. Por consiguiente, los indicadores se comparten con otras partes interesadas (ministerios, autoridades locales, organizaciones privadas y no gubernamentales) de los lugares de destino que pueden tener mandatos específicos, por ejemplo, en relación con el medio ambiente, la creación de infraestructura o el bienestar social. También se comparte información y a veces determinados indicadores con otras entidades, como las jurisdicciones que son la fuente de turistas para el destino, los tour operadores y las empresas de transporte que les desplazan hasta el lugar o los destinos cercanos que pueden formar parte de una experiencia turística.

Debido a que los indicadores se comparten con frecuencia con otros sectores u organizaciones trabajar en otros ámbitos relacionados con ellos brinda ejemplos o enseñanzas útiles para el turismo. En el pasado decenio, se elaboró un considerable número de indicadores para abordar cuestiones como la planificación regional comunitaria, la capacidad de acogida de las áreas naturales o la calidad de vida en muchos países, y a menudo los elementos fundamentales son los mismos que los que son importantes para el turismo.

La tarea de elaboración y utilización de indicadores en otros contextos a veces aborda expresamente el turismo, pero con más frecuencia se ocupa de problemas compartidos con éste (por ejemplo los costos de reparación de áreas protegidas, estadísticas locales sobre delitos y niveles máximos de utilización de los transbordadores), pudiendo constituir una fuente directa de información para el sector turístico.

Los indicadores se han convertido con rapidez en un componente de los procesos de planificación gestión de determinados ecosistemas que también son destinos turísticos. Análogamente, los indicadores han sido importantes componentes de ejercicios de planificación más amplios, como las iniciativas TOMM para la isla Canguro, situada en el sur de Australia (véase el caso en la pág. 428) encaminadas a planificar la explotación de la tierra de un parque nacional y de la comunidad isleña de Haida Gwaii (Columbia Británica) (http://srmwww.gov.bc.ca/cr/cqci/docs/Haida_Gwaii_QCIframework.pdf) o estimar la capacidad de acogida de turistas de Malta (Mangion, 2001). En cada uno de estos casos, se han elaborado indicadores específicos en relación con los fines y objetivos fijados para los destinos, que actúan tanto como señales de lo que es importante para el destino como de medidas del rendimiento potencial respecto de los progresos hacia la consecución de las metas previstas.

El turismo tiene lugar en una gama de destinos que van de los ya afianzados a los nuevos y al margen de cualquier proceso de planificación. Los indicadores pueden resultar útiles tanto si existe un plan como si no y, siempre tienen el potencial de mejorar el proceso de adopción de decisiones, de favorecer la participación en las soluciones y de propiciar una mayor responsabilización respecto de los resultados. Cuando ya existe un plan, unos buenos indicadores pueden contribuir a reforzarlo.

Cuando no existe, la elaboración de indicadores puede actuar de catalizador para iniciar el proceso o constituir un componente clave en un proceso de planificación iterativo (véase el recuadro 2.1 para los vínculos y relaciones entre los indicadores y los procedimientos de planificación, pág. 27). En teoría, los indicadores contribuyen a todo el ciclo del proyecto, como parte de un proceso de mejora continua, siendo necesario que siempre estén relacionados directamente con los objetivos y metas del desarrollo turístico (véase asimismo la Parte 5 de esta Guía, pág. 337).

Cuando ya existen planes y sistemas de gestión, los indicadores pueden responder a los problemas fundamentales detectados y, a ser posible, a los objetivos y metas del plan o estrategia. También pueden ayudar a determinar con mayor precisión los objetivos (por ejemplo, no sólo un mejor abastecimiento de agua", sino "creación para 2007 de una red de canalizaciones de agua potable que abastecerá al 90% de los residentes y hoteles del municipio"). El hecho de incluir indicadores tiende a propiciar la precisión, e incluso induce a reconsiderar el objetivo o meta cuando al formular éstos con claridad se perciben incoherencias.

Cuando existen objetivos claros (con metas específicas asociadas), los indicadores son fundamentales para supervisar la aplicación con miras a su consecución y como medio para reivindicar la obtención de resultados en los casos en que éstos se producen. Desde una perspectiva más amplia, los indicadores pueden contribuir a poner de manifiesto si un plan O estrategia responden al objetivo general de sostenibilidad. El trabajo con indicadores favorece el diálogo sobre qué elementos concretos es más importante mantener y si éstos han cambiado.

Cuando existe un proceso de planificación, normalmente se ha recabado información y se han elaborado planes, al menos en parte, en respuesta a esa información. Una elaboración y aplicación más sistemáticas de los indicadores puede reforzar y mejorar los procesos, favoreciendo un uso más adecuado de las fuentes de datos existentes, la identificación de otras nuevas, la mejora del acopio de datos y los procesos de análisis, y la mejora de la presentación de informes y de la comunicación para las partes interesadas. La circunscripción de los principales indicadores puede con frecuencia propiciar el reexamen de los planes y la precisión de las medidas del rendimiento. Recientemente, la OMT puso en marcha en Chipre un programa de indicadores para complementar un proceso de planificación y de formulación de políticas en curso y para fomentar la participación de las partes interesadas en la determinación de los problemas y en el suministro de datos.

Recuadro 1.5 Clarificando objetivos de políticas y de programación: Indicadores rurales canadienses

Los objetivos de política se suelen definir con poca precisión. En 2000, el Canadá estableció un extenso conjunto de objetivos de política con miras al desarrollo rural a través de un amplio proceso de consulta pública. Los objetivos fijados eran muy generales, como. "favorecer un mejor liderazgo en las zonas rurales" "mejorar la calidad de vida de los habitantes de las zonas rurales". Ha través de varios talleres en los que participaron los funcionarios responsables de la consecución de los objetivos mencionados, se elaboraron una serie de indicadores. El proceso consistió fundamentalmente en determinar con claridad qué se buscaba realmente con objetivos tan generales como "liderazgo" y "calidad de vida", lo que no fue sencillo. Mientras que otros como "mejorar el acceso a la educación" o "a la salud" podían someterse a medición, los primeros se debieron examinar más a fondo para definirlos con mayor precisión, para lo cual hubo de revisarse con las partes interesadas cuáles eran los asuntos que realmente importaba tratar. En este caso, el intento de desarrollar los objetivos públicos y de informar de los progresos hacia su consecución llevó a su revisión y evaluación imparcial de su viabilidad y posibilidad de alcanzarlos.

Recuadro 1.6 Diferencias entre los casos en que exista y exista plan

El desarrollo sostenible de los destinos turísticos requiere un proceso de planificación racional, así como la continua gestión de los elementos fundamentales que sustentan el turismo y sus destinos (por ejemplo, mantenimiento de los activos, participación de la comunidad, participación del sector turístico en el proceso de planificación del destino..) Los indicadores son un componente inherente al proceso de planificación.

Cuando no existe plan

Cuando no exista un plan que incluya el turismo, el procedimiento de elaboración de indicadores es análogo a la primera etapa de la elaboración de planes. En ambos se identifican los recursos/atractivos y valores principales asociados al destino. Ambos suelen implicar la evaluación de los problemas reales, existentes o potenciales o los riesgos asociados a la elaboración, así como de la documentación de las principales tendencias en curso o previstas o los acontecimientos que pudieran afectar a éstas;

- La realización de estudios sobre indicadores puede culminar en la elaboración de planes formales o procesos de planificación, empezando con la identificación de los problemas potenciales (contaminación, pérdida de acceso, repercusiones del desarrollo en otros sectores). La respuesta requerirá algún tipo de plan o procedimiento de gestión;
- La labor que se realiza con los indicadores puede contribuir a identificar los principales elementos que deben incluirse en los planes, como los recursos básicos del sector o los riesgos que amenazan los atractivos o el producto;
- Los indicadores de resultados pueden definirse en relación con los objetivos y metas específicos del plan. Todos los proyectos de desarrollo pueden incorporar indicadores de resultados a fin de medir el éxito de las medidas de gestión en la fase de ejecución. Esta información permitirá determinar si se necesitan medidas correctivas y pueden proporcionar un instrumento para un monitoreo continuo;
- Los indicadores establecidos para analizar las condiciones ambientales y socioeconómicas en la fase inicial del proceso de planificación pueden convertirse en indicadores de resultados en la fase de ejecución. Por ejemplo, los indicadores que determinan el estado de la calidad del agua marina en las playas o los niveles de ingresos obtenidos por la comunidad gracias al turismo servirán más tarde para medir las consecuciones de dichos objetivos.

Cuando existe un plan

- Los estudios de indicadores pueden asistir en la evaluación de los planes regionales o turísticos destinados a determinar si están abarcados todos los riesgos principales que amenazan el desarrollo sostenible del turismo;
- El proceso de identificación de indicadores puede aplicarse a problemas, cuestiones u objetivos ya determinados para mejorar el suministro de datos e información fidedignos cuando sea necesario;
- Cuando en un plan existente no se incluya un sistema de monitoreo o evaluación del desempeño, el proceso de elaboración de indicadores podrá ayudar a identificar y aclarar ámbitos clave en los que se necesitan medidas de rendimiento;
- Deliberar sobre los indicadores a menudo favorece una mayor precisión en la redefinición de los objetivos y metas.

Los indicadores como instrumentos de información y educación públicas

- En el marco y al margen del proceso de planificación, los indicadores son una forma de instrumento educativo que contribuyen a poner de manifiesto los principales problemas existentes con fines de 'información pública;
- Los resultados de los indicadores pueden favorecer la demanda de acción, y atraer el apoyo público en favor de procedimientos de planificación más inclusivos, a .fin de proteger y mantener los valores fundamentales de cualquier destino.

Fuente: Informe final Kukljica de la OMT

1.2.5 Indicadores como catalizadores

Si no hay una estrategia o plan (o ni tan siquiera una autoridad de planificación), el proceso de elaboración de indicadores es un medio eficaz para centrar la atención en las cuestiones fundamentales, obtener información sobre el estado de las condiciones reales, establecer objetivos e identificar medidas que produzcan mejoras. Es decir, los indicadores pueden constituir el desencadenante de un proceso de planificación o gestión más sistemático los procedimientos esbozados en esta Guía pueden reunir a los interesados potenciales para examinar qué cuestiones son importantes, definir los principales activos y aspectos vulnerables y llegar con Frecuencia a la conclusión de que muchos de los problemas de mayor calado son comunes.

En teoría, el proceso de elaboración de indicadores puede iniciar un diálogo que dé lugar a alguna forma de plan y estimule una respuesta a los principales problemas de un destino. Este proceso también ha resultado muy útil en la creación de asociaciones para buscar soluciones que beneficien a muchos agentes diferentes. En un gran número de las regiones en que se utiliza la metodología de la OMT (por ejemplo en Keszthely, Hungría, en Cozumel, México, en Península Valdés, Argentina, y en Beruwala, Sri Lanka), los talleres sobre indicadores celebrados por la OMI fueron la primera vez en que se reunieron la mayoría de los principales agentes locales, y en que muchos de los que llegaron con la convicción de que los demás eran adversarios se fueron con una visión distinta de lo que son los objetivos compartidos y las posibilidades que brinda el trabajo en colaboración para buscar soluciones comunes, aunque éstas se redujesen a compartir información. Al participar funcionarios de todos los niveles jurisdiccionales, quedó más de relieve que existían intereses comunes y que los indicadores elaborados por un nivel podrían con frecuencia adaptarse o combinarse para satisfacer las necesidades de información a otros niveles.

Recuadro 1.7 Una jerarquía de indicadores

Los indicadores pueden definirse a todas las escalas, desde el plano local al mundial. Los indicadores importantes para un destino pueden referirse a un fenómeno local limitado, como la disminución del número de ejemplares de una especie fundamental en peligro que constituye base del turismo del destino, a cuestiones de alcance mucho más internacional a la salud y seguridad (el síndrome respiratorio agudo severo es un ejemplo contemporáneo) que amenazan la sostenibilidad de un destino.

Los documentos citados en las siguientes secciones se han elaborado en diferentes planos desde sistemas mundiales a aplicaciones muy locales (incluido a nivel de empresa). Los indicadores elaborados para un destino pueden adaptarse para abordar problemas nacionales o de mayor alcance. También pueden utilizarse a nivel regional o nacional para identificar anomalías específicas de un sitio o destino (por ejemplo, el "peor" sitio de un país en lo que se refiere a aglomeraciones, o "el de mayores progresos" en la mejora de la limpieza de las playas o la calidad del servicio).

Los indicadores aplicados a muy diferentes escalas pueden en potencia resultar de interés para la gestión del turismo de un destino. A continuación, presentamos un ejemplo con referencia al Parque Nacional de la isla Príncipe Eduardo y su comunidad periférica en la región atlántica del Canadá (Estudio piloto sobre los indicadores, 1995, resumido en Manning y otros, 1997).

Nacional	% de visitantes del Canadá que visitan el Parque Nacional de la isla Príncipe Eduardo;
Regional	% de visitantes de la región atlántica que visitan el Parque Nacional de la isla Príncipe Eduardo;
Destino Local,	% de visitantes a esa región del Parque que pernoctan en el lugar;
Sitio,	Número máximo de visitantes diarios autorizados en la zona de playa en temporada alta;
Establecimiento	% de ocupación del alojamiento de la región del Parque.

Obsérvese que la suma de determinados indicadores puede resultar útil a las jurisdicciones de más

1.3 Progresos en la elaboración y utilización de indicadores

1.3.1 Aumento de las iniciativas mundiales en materia de indicadores

Los indicadores desempeñan un papel cada vez más importante en los procesos de gestión del turismo, incluida la formulación de políticas, la reglamentación y su cumplimiento, y el desarrollo de la certificación y la elaboración de normas. En todo el mundo, gobiernos, instituciones académicas, empresas privadas y las propias comunidades han realizado investigaciones sobre indicadores y han aplicado.

Recuadro 1.8 Iniciativas globales

Existe una serie de iniciativas internacionales que proporcionan la base para la elaboración de indicadores del desarrollo sostenible, en las que se sugieren asimismo determinadas medidas que pueden aplicarse a muy diversas escalas. Estas iniciativas son las siguientes:

- En el Capítulo 40 del Programa 21, puesto en marcha en la Cumbre para la Tierra de Río, se establece la necesidad de contar con información adecuada sobre la que asentar la adopción de decisiones y se sugiere la elaboración de indicadores de desarrollo sostenible;
<http://www.un.orglesalsustdev/documents/agenda21/english/agenda21chapter40.h>
- La Agenda 21 para el Turismo (OMT, CMVT, EC., 1995), presenta los indicadores como uno de los ámbitos de acción prioritarios y como instrumento principal de supervisión;
<http://www.world-tourism.org/sustainable>
- La Comisión de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible ha elaborado un Marco para indicadores de temas en el que se abordan cuestiones generales relativas a la sostenibilidad, con subconjuntos específicos que pueden ser directamente aplicables a los destinos turísticos o a los principales atractivos. Asimismo, se formulan directrices para elaborar programas de indicadores nacionales;
<http://www.un.orglesalsustdev/natlinfo/indicators/isd.htm>
- La Global Reporting Initiative (GRI) tiene por objeto establecer normas mundiales sobre presentación de informes relativos al medio ambiente para las organizaciones públicas y privadas;
<http://www.globalreporting.org>
- Basada en la GRI, la Iniciativa de Tour Operadores ha trazado directrices para la presentación de informes sobre la sostenibilidad a través de indicadores de rendimiento para Tour operadores.
<http://www.toinitiative.org>

Con frecuencia, la elaboración de indicadores se ha producido en respuesta a determinados problemas o riesgos. Por ejemplo, en el Canadá, los talleres y las aplicaciones se han centrado generalmente más en indicadores específicos de un problema (por ejemplo, gestión de los aparcamientos o ecosistemas montañosos). La elaboración de indicadores ha tenido lugar a nivel de la comunidad en relación con la sostenibilidad social y ecológica (Sudáfrica) y los límites al crecimiento aceptable de destinos naturales sujetos a reordenación (EE.UU. y Australia).

Ha habido varias aplicaciones innovadoras en destinos muy frecuentados de muchas partes de Europa, en el contexto de la capacidad de acogida turística (por ejemplo, en Malta), las estrategias de gestión de visitantes (por ejemplo, en el Reino Unido), los procesos del Programa Local 21 (destinos costeros de España) y los análisis comparativos del estado de los destinos (por ejemplo, en Francia y en España). En muchos casos, los indicadores han servido para atraer la atención política a los problemas de gestión turística y para influir en su solución.

1.3.2 Avances en las metodologías relativas a los indicadores

Varias instituciones académicas (véase la sección dedicada a las referencias) han mostrado un creciente interés en contribuir en la elaboración de indicadores relativos a los problemas de sostenibilidad y en utilizar los indicadores con fines didácticos. En el marco de diversos proyectos de investigación, se ha pedido la opinión de varios eruditos y profesionales sobre las características que deben reunir unos indicadores adecuados de la sostenibilidad del turismo, y sobre si existen normas que pudieran aplicarse a estos indicadores en un marco general de sostenibilidad.

En las tareas de gestión de los destinos y de identificación de enfoques sobre la sostenibilidad se ha recurrido a indicadores y medidas que puedan tener una utilización más amplia. En un proyecto sobre indicadores iniciado en la isla canadiense de Cabo Bretón (pág. 391) en 2002, se pone a prueba la utilidad de los indicadores como instrumento para diferenciar entre la sostenibilidad general de los destinos y los riesgos específicas que planean sobre los productos y los activos del ecoturismo. En el marco de diversas iniciativas internacionales se han propuesto amplios conjuntos de indicadores para utilizarlos en relación con el turismo (véase el Recuadro 1.8 Y el estudio del caso de la Agencia Europea de Medio Ambiente, en la pág. 414.). La extensa gama de iniciativas ofrece en la actualidad un rico acervo de ejemplos y aplicaciones que pueden ser útiles para cuantos deseen mejorar la gestión de los destinos a través de la elaboración y la utilización de indicadores. Los resultados de estos estudios también pueden servir para establecer referencias entre indicadores y utilizarlas en otros destinos. Análogamente, a nivel de las empresas, organizaciones como la Internacional Hotel Environmental Initiative han puesto los medios para que los hoteles generen e intercambien información sobre una amplia gama de factores económicos, sociales y ambientales relacionados con la sostenibilidad, permitiendo realizar análisis comparativos entre hoteles. (<http://www.benchmarkhotel.com/>).

1.3.3 Iniciativas de otros sectores en relación con los indicadores

Desde el inicio del decenio de 1990, la elaboración y la aplicación de indicadores han evolucionado considerablemente en otros sectores además del turístico. Así pues, se han realizado grandes esfuerzos, como la creación de listas de indicadores universales para su aplicación a la sostenibilidad mundial, nacional o comunitaria, o la elaboración de indicadores específicos con miras a la consecución de una serie de objetivos de planificación y desarrollo. Ejemplos de ello son la elaboración de indicadores para el desarrollo regional integrado (por ejemplo, en Chile), la creación de indicadores del estado de los sistemas urbanos (en España), la ejecución de amplios programas nacionales o internacionales de presentación de informes sobre el estado del medio ambiente (por ejemplo, en la OCDE, la Agencia Europea del Medio Ambiente, el PNUD, China y el Canadá) y la elaboración de indicadores para su aplicación a la sostenibilidad de sectores específicos o atractivos culturales y naturales (UNESCO, CEE y numerosas aplicaciones nacionales).

También ha habido muchos ejemplos interesantes de aplicaciones locales, entre otras cosas, en parques nacionales (EE. UU), o en islas pequeñas (véase el apartado relativo a los pequeños estados isleños, Indicadores del Milenio de las Naciones Unidas (<http://millenniumindicators.un.org/unsd/>). En Chile, por ejemplo, se ha llevado a cabo un programa global de elaboración de indicadores regionales vinculado al proceso de planificación regional. El sector turístico participa en este proceso, en particular en las regiones donde su peso en la economía regional es importante (CONAMA, <http://www.conama.cl/portal/1255/article-26210.html>).

Además de la labor teórica realizada en relación con los indicadores, se ha elaborado un gran número de indicadores para abordar cuestiones como la planificación regional, la capacidad de acogida turística y la calidad de vida de la comunidad. Estos indicadores han sido con frecuencia los instrumentos para la aplicación directa en los procesos de planificación de la gestión (por ejemplo, en los servicios de parques de los EE.UU.). Análogamente, la utilización de indicadores ha sido un elemento clave en ejercicios de planificación más amplios, como en [as iniciativas llevadas a cabo en la isla Canguro (Australia meridional, pág. 428) en el marco del Tourism Optimization Management Model (TOMM - Modelo de Gestión de Optimización del Turismo) y la elaboración de estimaciones de la capacidad de acogida turística en Malta. Asimismo, diversas instituciones académicas de numerosos países están desplegando crecientes esfuerzos para desarrollar el concepto de indicador, tanto desde la perspectiva del sector como desde la óptica de las comunidades y los ecosistemas afectados (en la sección de estudios de casos de la Parte 6 se ofrecen varios ejemplos interesantes).

Habida cuenta de que, obviamente, el turismo forma parte de procesos de desarrollo más amplios, puede beneficiarse considerablemente de la información, los datos y los indicadores elaborados por otros sectores. Los producidos mediante procesos mundiales y nacionales, así como por otras administraciones (como las encargadas del medio ambiente, la economía, el comercio, el transporte, etc.) y por los sectores económicos, resultan de gran interés para la elaboración de indicadores del turismo, al ser ésta una actividad que engloba a muchos sectores diferentes. Por ejemplo, en España, mediante una iniciativa de la Secretaría del Medio Ambiente, se han elaborado indicadores ambientales del turismo, en colaboración con este último sector (España, Ministerio de Medio Ambiente, 2001).

En la elaboración de indicadores, se ha realizado una gran labor de potencial interés, tanto en la teoría como en la práctica, para las actividades de planificación y aplicación de medidas destinadas a fomentar un turismo sostenible. Por ejemplo, paralelos directos de la labor realizada por la OMT en materia de indicadores son la elaboración y utilización de indicadores y medidas de desempeño para la planificación regional en países como Chile, Taiwán, Australia, Canadá y muchos países europeos. Parte de estas actividades han consistido en agrupar datos con miras a la adopción nacional de decisiones, al tiempo que otras se han centrado en regiones más pequeñas, a una escala semejante a la labor específica de los destinos que ha sido el objeto de las aplicaciones de la Organización.

1.3.4 Indicadores y medición del desempeño

Los ámbitos de la evaluación y la gestión basada en resultados son también nuevas fuentes de información sobre los progresos realizados en la elaboración y aplicación de indicadores. Este hecho es particularmente importante en lo que se refiere a la ampliación de los métodos tradicionales de evaluación del desempeño para incorporar los aspectos sociales más amplios. La responsabilidad social se está convirtiendo día a día en un elemento central para los gobiernos de muchos países de OCDE, donde, cada vez más, la medición del desempeño tiene por finalidad identificar indicadores que asistan en la evaluación de la consecución de los objetivos sociales, las metas y la reglamentación ambientales y fines más abstractos como la equidad, la calidad de vida y la sostenibilidad. Las iniciativas de certificación conllevan necesariamente el establecimiento de criterios. El cumplimiento de los criterios se mide mediante indicadores, que están asociados a un desempeño específico que permite obtener el reconocimiento oficial (para ejemplos concretos, véase el capítulo dedicado "la medición del desempeño de la Parte 5, en la pág. 359).

Los evaluadores empiezan identificando metas y objetivos amplios, y buscan después medidas o indicadores adecuados que les permitan supervisar su consecución. La identificación de las medidas fundamentales del desempeño suele llevarse a cabo mediante un proceso consultivo con principales agentes destinado a determinar los indicadores que mejor captan los resultados deseados y pueden sustentar decisiones sobre políticas y programas. La clara definición de los indicadores necesarios permite entonces un posicionamiento más estratégico en el acopio de datos más orientado, a fin de aumentar al máximo las probabilidades de que la información sea pertinente.

Las iniciativas destinadas a medir el éxito del desarrollo regional (OCDE y CEE), la consecución de los objetivo de desarrollo rural y regional (Inglaterra) y la medición de calidades de vida comparativos (PNUMA) son importantes para el sector turístico. Otra fuente de metodología y ejemplos aplicados se halla en el ámbito en expansión de la evaluación rápida (por ejemplo, evaluación rápida de proyectos, evaluación rápida de medio ambiente urbano -RUEA en inglés-, evaluación rápida de los riesgos sanitarios o de las condiciones ambientales, entre otros), en el que las organizaciones internacionales de desarrollo están recurriendo cada vez más a los procesos participativos en la identificación de los problemas fundamentales y los indicadores pertinentes para los objetivos de los proyectos y los programas, así como a la recuperación de datos (utilización o manejo de datos existentes) a fin de obtener información para apoyar el proceso. Mientras que la evaluación rápida está destinada a facilitar una estimación inicial de la situación y no los resultados en el tiempo, el proceso participativo permite determinar cuáles son los factores fundamentales y, en principio, establecer una labor de seguimiento (y la identificación de los indicadores fundamentales) como parte de las etapas subsiguientes de cualquier proyecto o programa.

1.4 Utilización prevista y usuarios

Si bien esta Guía está destinada principalmente a la entidad encargada de la gestión de los destinos (normalmente, la autoridad local), también puede ser utilizada por otras organizaciones del sector turístico o relacionadas con él. Los gestores o las autoridades de los destinos son los principales responsables de las decisiones que se toman respecto de muchos de los problemas y dificultades relacionados con el desarrollo sostenible de su destino; sin embargo, las causas de los problemas y los interlocutores que colaborarán en su solución incluirán necesariamente a otros, cuyos principales intereses pueden centrarse en los planos local, nacional e incluso internacional.

Además de los gestores de destinos, otros usuarios potenciales de la Guía son los siguientes:

- administraciones de turismo y otras autoridades públicas regionales y nacionales con necesidad de recabar datos de varios sitios o destinos;
- tour operadores, empresas de transporte y otros proveedores de servicios;
- gestores in situ de determinadas atracciones, sitios naturales y culturales o áreas protegidas, y encargados del desarrollo del producto;
- diseñadores de instalaciones y gestores de centros vacacionales, establecimientos de alojamiento y otros establecimientos turísticos;
- investigadores y estudiantes que se ocupan de cuestiones de desarrollo relativas al turismo;
- miembros de grupos de interés, organizaciones comunitarias y comunidades anfitrionas que desean participar con conocimiento de causa en el desarrollo de destinos;
- turistas informados, que desean entender y contribuir a mantener los fundamentos de su turismo.

Se insta a los usuarios a que consulten todos los capítulos de esta Guía en la elaboración de indicadores más adaptados a sus necesidades.