

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/pub/rights.htm .

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 desempeño	22
1.4 Utilización prevista y usuarios	23
Parte 2 Procedimientos de elaboración de indicadores	25
2.1 Principales etapas de la elaboración y utilización de indicadores	26
Fase inicial: investigación y organización	28
Etapas 1. Definición/Delimitación del destino	28
Etapas 2. Utilización de procesos participativos	30
Etapas 3. Identificación de los atractivos, los recursos y los riesgos del turismo	37
Etapas 4. Visión a largo plazo de un destino	40
Fase de elaboración de indicadores	40
Etapas 5. Selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política	40
Etapas 6. Identificación de los indicadores deseados	43
Etapas 7. Inventario de las fuentes de datos	44
Etapas 8. Procedimientos de selección	46
Fase de aplicación	49
Etapas 9. Evaluación de la viabilidad/aplicación	50
Etapas 10. Recolección y análisis de datos	53
Etapas 11. Rendición de cuentas, comunicación y presentación de informes	57
Etapas 12. Supervisión y evaluación de la aplicación de los indicadores	60
2.2 Aplicación del contenido de otros capítulos de la Guía al Proceso	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
<i>Actitudes, insatisfacción, reacción de la comunidad</i>	
3.1.2 Efectos del turismo en la comunidad ➤ Cuestión básica	66
<i>Actitudes comunitarias, beneficios sociales, cambios de modo de vida, vivienda, demografía</i>	
3.1.3 Acceso de los residentes a los principales recursos	74
<i>Acceso a sitios importantes, obstáculos económicos, satisfacción con los niveles de acceso</i>	
3.1.4 Igualdad entre los sexos	77
<i>Bienestar familiar, igualdad de oportunidades laborales, papeles . tradicionales de los sexos, acceso a la tierra y al crédito</i>	
3.1.5 Turismo sexual	82
<i>Turismo sexual infantil, educación, estrategias preventivas, estrategias de control</i>	
3.2 Conservación del patrimonio cultural	87
3.2.1 Conservación del patrimonio construido	87
<i>Sitios culturales, monumentos, daños, mantenimiento, designación, conservación</i>	
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
<i>Expectativas, reclamaciones, problemas, percepciones</i>	
3.4.2 Accesibilidad	101
<i>Movilidad, turistas de edad, personas con discapacidad</i>	
3.5 Salud y seguridad	105
3.5.1 Salud	105
<i>Salud pública, salud comunitaria, seguridad alimentaria, salud y seguridad en el trabajo</i>	
3.5.2 Control de epidemias y transmisión internacional de enfermedades . .	113
<i>Facilitación, planes de emergencia, efectos en el turismo</i>	
3.5.3 Seguridad de los turistas	116
<i>Riesgo, seguridad, contienda civil, terrorismo, desastres naturales, impacto, respuesta de la dirección, planes de emergencia, facilitación</i>	
3.5.4 Seguridad pública local	121
<i>Delincuencia, riesgo, acoso, seguridad pública, intranquilidad de los turistas</i>	
3.6 Aprovechamiento de los beneficios económicos del turismo	123
3.6.1 Estacionalidad del turismo ➤ Cuestión básica	123
<i>Ocupación, temporada alta, temporada media, infraestructura, diversidad de , productos, empleo</i>	

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

3.9.5	Gestión del impacto visual de la infraestructura y las instalaciones turísticas	204
	<i>Emplazamiento, construcción, diseño, paisaje</i>	
3.10	Control de las actividades turísticas	212
3.10.1	Control de la intensidad de uso > Cuestión básica	212
	<i>Presión sobre los sitios y sistemas, cifras de turistas, masificación</i>	
3.10.2	Gestión de eventos turísticos.	217
	<i>Acontecimientos deportivos, ferias, festividades, control del público</i>	
3.11	Ordenación y control del lugar de destino.	225
3.11.1	Integración del turismo en la planificación local o regional	225
	<i>Información para los planificadores, evaluación de los planes, resultados de la aplicación de los planes</i>	
3.11.2	Control del desarrollo > Cuestión básica	229
	<i>Procedimientos de control, ordenación territorial, gestión de las propiedades, aplicación de la normativa</i>	
3.11.3	Transporte relacionado con el turismo	232
	<i>Patrones de movilidad, seguridad, sistemas de transporte, eficacia, transporte en el destino, transporte de entrada/salida del destino</i>	
3.11.4	Transporte aéreo: forma de responder a los cambios en los patrones de movilidad y acceso	243
	<i>Impacto ambiental, planificación y seguridad</i>	
3.12	Diseño de productos y servicios	247
3.12.1	Creación de circuitos y rutas turísticos.	247
	<i>Corredores, enlaces, cooperación</i>	
3.12.2	Oferta de variedad de experiencias.	250
	<i>Diversificación de los productos, gama de servicios</i>	
3.12.3	Actividades de marketing con miras a un turismo sostenible.	252
	<i>Marketing "verde", productos y experiencias que hacen hincapié en la sostenibilidad, penetración de los mercados, respuesta de los turistas, eficacia de las actividades de marketing</i>	
3.12.4	Protección de la imagen de un destino	261
	<i>Imagen de marca, perspectivas, marketing estratégico</i>	
3.13	La sostenibilidad de las operaciones y los servicios turísticos.	267
3.13.1	La sostenibilidad y las políticas y prácticas de gestión ambiental en los negocios turísticos.	267
	<i>Gestión ambiental, responsabilidad social</i>	
3.14	> Cuestiones básicas e > Indicadores básicos del turismo sostenible.	270
Parte 4	Aplicaciones en los destinos	273
4.1	Zonas costeras.	273
4.2	Sitios y destinos de playa	277

4.3	Islas pequeñas	280
4.4	Destinos en zonas áridas o desérticas	284
4.5	Destinos de montaña	286
4.6	Sitios ecológicos naturales y vulnerables	290
4.7	Destinos del ecoturismo	296
4.8	Parques y áreas protegidas	298
4.9	Comunidades que habitan en las áreas protegidas o en sus alrededores	301
4.10	Sendas y rutas	303
4.11	Sitios del patrimonio edificado	308
4.12	Comunidades tradicionales y pequeñas	311
4.13	Turismo urbano	314
4.14	Convenciones y Centros de convenciones	317
4.15	Comunidades en busca de un desarrollo turístico	323
4.16	Parques temáticos	326
4.17	Parques acuáticos	327
4.18	Buques de crucero y sus destinos	330

Parte 5	Aplicaciones de los indicadores: utilización en la planificación y la gestión del turismo	337
5.1	Indicadores y política	337
5.2	Utilización de indicadores para una planificación estratégica del turismo	339
5.2.1	Utilización de indicadores para evaluar los progresos realizados en la ejecución de un plan	341
	<i>Difusión, penetración, acción</i>	
5.3	Indicadores y reglamentación	343
	<i>Legislación, vigilancia del cumplimiento</i>	
5.4	Capacidad de carga y límites al turismo	344
	<i>Vulnerabilidad, límites de cambio aceptable y umbrales</i>	
5.5	Establecimiento de informes y rendición pública de cuentas	347
5.5.1	Consideraciones relativas a la forma y el contenido de la información facilitada	348
5.5.2	Medición del éxito o de los resultados de las aplicaciones de los indicadores	353
5.6	Los indicadores y los programas de certificación y establecimiento de normas	354
5.6.1	Criterios de certificación	355
5.6.2	Validación de indicadores para programas de certificación	358
5.7	Medidas de desempeño y análisis comparativos	359

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

6.18 Proyecto de indicadores de turismo sostenible para Samoa (SSTIP)	450
<i>Elaboración de estrategias, TOMM, participación de la comunidad, establecimiento de prioridades, aplicación</i>	
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
<i>Ruta turística, turismo comunitario, turismo social, turismo urbano, participación de la comunidad</i>	
6.20 “Super, Natural British Columbia”: evaluación del éxito de la creación de la marca	459
<i>Imagen, creación de la marca, medición de los resultados, supervisión, protección de la marca</i>	
6.21 Estación de Cuarentena de Sydney (Australia): aplicación del Modelo de Gestión de Optimización del Turismo (TOMM)	466
<i>Planificación integrada, indicadores de gestión, gestión adaptable, TOMM, sector privado</i>	
6.22 Túnez: indicadores y normas en materia de turismo	472
<i>Indicadores nacionales, zonas costeras, control del desarrollo, hoteles, establecimiento de zonas</i>	
6.23 Rutas del patrimonio de Uganda (Heritage Trail Uganda – HTU): indicadores para evaluar el impacto del turismo	477
<i>Senderos, participación de la comunidad, supervisión, resultados, beneficios</i>	
6.24 La zona del lago Villarrica (Chile): indicadores de sostenibilidad aplicados a una región.	485
<i>Planificación regional, aplicación del plan, participación de la comunidad, supervisión</i>	
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
<i>Indicadores de gestión, participación de la comunidad, ecoturismo, senderos, sector privado</i>	
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 los indicadores	526
C 4 Hoja de trabajo para la reevaluación de los indicadores	528
C 5 Modelo de cuestionario de salida	529
C 6 Modelo de cuestionario local.	532
Anexo D - Lista de recuadros	535
Anexo E - Autores de las fotografías	539
Índice alfabético	541

Agradecimientos

La OMT desea expresar su agradecimiento a los más de sesenta autores de más de veinte países que han contribuido a hacer de este libro una realidad. Determinados capítulos, recuadros y muchas de las secciones y casos fueron escritos por expertos especializados en cada uno de los temas. En la Lista de autores (Anexo A, pág. 503), figuran los agradecimientos por los distintos asuntos o capítulos escritos por estos especialistas, junto con información acerca de cada uno de ellos.

En primer lugar, la OMT desearía dar las gracias al Dr. Edward W. (Ted) Manning, experto coordinador y principal autor de esta obra. El Dr. Manning lleva trabajando con la OMT en el ámbito de los indicadores del turismo desde 1992, dirigiendo un grupo inicial de expertos, estudios piloto, la preparación de la guía de indicadores publicada en 1996 y diversos talleres. Es autor de muchos capítulos y de la mayoría de las fotografías de esta guía, y coordinó y revisó las colaboraciones de los demás autores. Su amplia experiencia en cuestiones relativas al turismo sostenible y su buena capacidad de organización fueron fundamentales en el examen mundial de las iniciativas relativas a los indicadores que culminaron en esta publicación.

Desde el inicio del proyecto, se ha contado con la orientación y las aportaciones de un comité de expertos. Varios de sus integrantes se reunieron en Madrid en marzo de 2003 para examinar la necesidad de elaborar una Guía y llegar a un consenso sobre su orientación y contenido. Todos contribuyeron a identificar a las entidades que trabajaban en el ámbito de los indicadores del turismo en el mundo y a decidir con quién había que ponerse en contacto para conseguir colaboraciones.

La OMT desearía dar las gracias, en particular, a Carolyn Wild y a Louise Twining Ward. Ambas contribuyeron a encontrar colaboradores para colmar lagunas y revisaron continuamente y comentaron con espíritu crítico los capítulos. Margo Manning también merece nuestro reconocimiento por su labor de edición y revisión de todos los capítulos, por el año que trabajó como primera editora del contenido del proyecto, y por los diversos capítulos que ha escrito.

Gabor Vereczi, Administrador de Programas en el Departamento de Desarrollo Sostenible del Turismo, ha sido el principal coordinador del estudio de indicadores de la OMT. Ha trabajado en el programa relativo a los indicadores del turismo sostenible de la Organización desde la celebración del primer taller regional en 1999. Su papel en la búsqueda de fuentes de información y de colaboradores para la elaboración de esta Guía ha sido fundamental, así como en la preparación de diversos capítulos, la revisión general y la producción de la publicación. Henryk Handszuh, Director del Departamento de Calidad y Comercio en el ámbito del turismo, identificó las fuentes, preparó y revisó diversos capítulos sobre temas de salud, fugas, seguridad y vigilancia.

Uno de los resultados más importantes de esta iniciativa es la creación de una red mundial de expertos y especialistas que, cabe esperar, siga constituyendo un foro donde hacer avanzar la labor sobre los indicadores de desarrollo sostenible del turismo e intercambiar información sobre los avances realizados en las mejores prácticas.

Finalmente, la OMT desea agradecer a la Fundación Santander Central Hispano que ha hecho posible esta traducción de la Guía al español.

Eugenio Yunis

Director, Departamento de Desarrollo Sostenible del Turismo
Organización Mundial del Turismo

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 si 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 los 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 necesitarán 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", que 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 la 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), y a través de diferentes tipos

de actividades turísticas (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 palabras clave referidas a su contenido.

Conclusiones y recomendaciones para determinados grupos de interesados (PARTE 7). Se formulan sugerencias dirigidas a autoridades públicas, empresas privadas y organizaciones, instituciones académicas de investigación, organizaciones no gubernamentales y organizaciones internacionales 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.

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 y 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** y 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 2004)

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 c) 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 y preocupaciones 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 e imágenes y percepciones que determinan su competitividad en el mercado. Los destinos locales incorporan a diversos grupos, entre los que se encuentra 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, incluidos 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 relacionarlos 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 incorporarlos 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 los que ayudan a predecir los problemas, existen otros:

- *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 ciernan 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 residuales que están siendo tratadas, porcentaje de población local con diplomas educativos de diferentes niveles y 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 UICN, 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 una 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).

Un grupo sobre el terreno que participó en el taller sobre Indicadores de la OMT examinó la erosión de la costa en Beruwala (Sri Lanka). Los indicadores recomendados en el taller para medir el grado de erosión fueron:

- Diferencia en metros por año
- Porcentaje de zona de playa afectada

1.2.4 Indicadores y planificación

Los indicadores recibieron por primera vez la atención del sector turístico como consecuencia del interés 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 fin en 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 y 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_QCI_Framework.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"...A 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 a la evaluación imparcial de su viabilidad y de la posibilidad de alcanzarlos.

Recuadro 1.6 Diferencias entre los casos en que exista y no 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 del 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 OMT 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 la base del turismo del destino, a cuestiones de alcance mucho más internacional a la salud y la 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 alto nivel para medir los resultados colectivos (como el índice de ocupación media de la región).

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 los 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.org/esa/sustdev/documents/agenda21/english/agenda21chapter40.htm>
- *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.org/esa/sustdev/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 específicos 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 las 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 la 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 a 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 los 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 y un análisis 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 objetivos de desarrollo rural y regional (Inglaterra) y la medición de calidades de vida comparativas

(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.

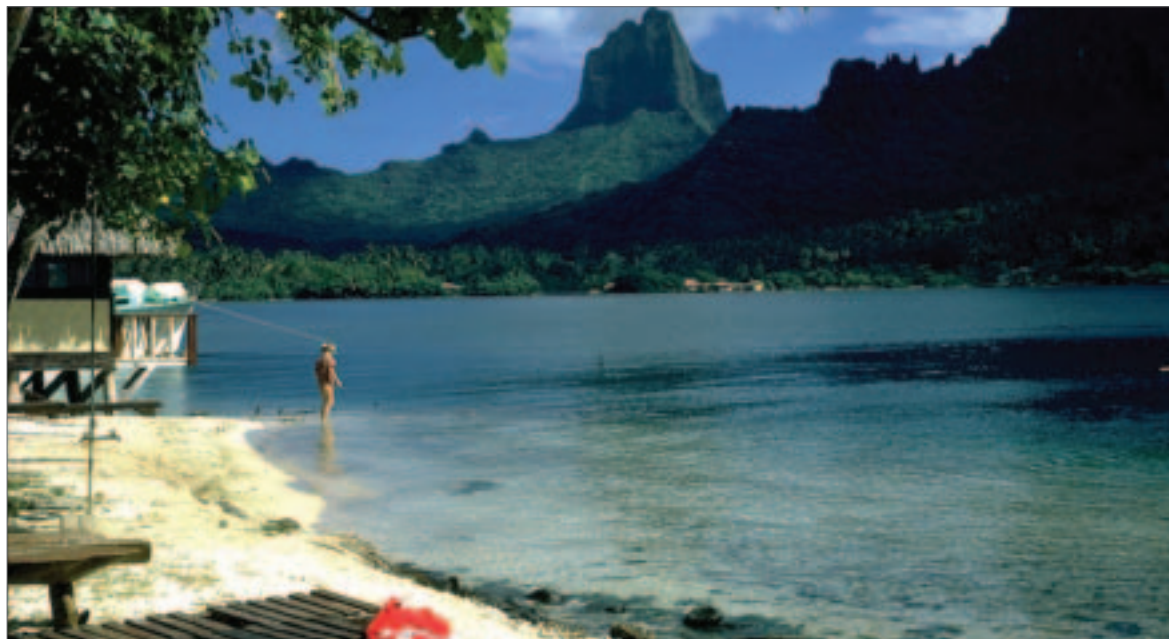
1.4 Utilización prevista y usuarios

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.



Moorea, Polinesia francesa. Incluso los paraísos tienen riesgos y pueden beneficiarse de buenos indicadores.

Procedimientos de elaboración de indicadores

En este capítulo se recomienda un marco para los procesos de elaboración de indicadores. Aunque estos procesos se llevarán a cabo a varias escalas, esta Guía se centrará principalmente en el nivel del destino, entendido generalmente como destino comercializable, cuyas dimensiones pueden ir desde una pequeña nación hasta una región, o a un centro vacacional o sitio específicos. Este capítulo ha sido concebido para las personas interesadas en crear indicadores para su destino. Es posible que no todos requieran pasar por todas las etapas (en particular si se dispone de algún tipo de sistema de planificación o de programa de supervisión en el que basarse). El proceso no tiene por qué ser costoso, y debería adaptarse a las necesidades y condiciones específicas del destino.

El proceso de elaboración de indicadores consta de doce etapas:

Investigación y organización

- Etapas 1. Definición/delimitación del destino.
- Etapas 2. Utilización de los procesos participativos.
- Etapas 3. Identificación de los atractivos, los recursos y los riesgos del turismo.
- Etapas 4. Visión a largo plazo de un destino.

Elaboración de indicadores

- Etapas 5. Selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política.
- Etapas 6. Identificación de los indicadores deseados.
- Etapas 7. Inventario de las fuentes de datos.
- Etapas 8. Procedimientos de selección.

Aplicación

- Etapas 9. Evaluación de la viabilidad/aplicación.
- Etapas 10. Recolección/recopilación y análisis de datos.
- Etapas 11. Rendición de cuentas, comunicación y presentación de informes.
- Etapas 12. Supervisión y evaluación de la aplicación de los indicadores.

Estas etapas se describen sucintamente a continuación. Aunque pueden seguirse en orden, en algunos momentos convendrá volver a una etapa anterior para aclarar ciertos aspectos o informarse más en profundidad.

2.1 Principales etapas de la elaboración y utilización de indicadores

La metodología recomendada se basa en un enfoque escalonado que produce indicadores operacionales para un destino. Consiste en un proceso participativo que, en sí, ofrece / produce beneficios al destino y a los participantes y sirve de instrumento de formación. El procedimiento sugerido incluye varias etapas que forman parte de los procesos normales de planificación turística (por ejemplo, la identificación de los activos turísticos y la evaluación inicial de los riesgos y las oportunidades). Como se indicó en la Parte 1, cuando ya existe una estrategia de desarrollo turístico y un proceso de planificación establecidos, los indicadores pueden mejorar el suministro de información fidedigna y dar lugar a procesos de supervisión eficaces. Cuando ya existe un plan, éste puede constituir el punto de partida para la elaboración de los indicadores, siendo posible que se esté recabando periódicamente ya información que será de utilidad para algunos indicadores. En el Recuadro 2.1 se presenta un esquema de la relación entre las etapas de elaboración de indicadores y los enfoques tradicionales aplicables a la planificación, mostrando los vínculos y usos que pueden tener los indicadores en cualquier fase del proceso de planificación. Cuando no existe ningún proceso formal de planificación turística, este enfoque pone de manifiesto la importancia de comenzar con las etapas básicas a fin de dejar lo más claro posible qué aspectos se tiene intención de preservar ; el proceso de elaboración puede contribuir a aclarar este punto y a propiciar la formulación de políticas y la planificación turística. Incluso cuando existen una estrategia o plan, resulta útil examinar todas las etapas: la focalización en los indicadores puede mejorar las fuentes de datos y las capacidades de procesamiento, así como los mecanismos de presentación de informes sobre los que se basan los procesos de supervisión y gestión (véase asimismo el Recuadro 2.5 en el que se muestra el proceso aplicado en Kukljica, Croacia, pág. 35 y la Parte 5 que versa sobre la utilización y descripción de indicadores).

Proceso de planificación	Etapas en la elaboración de indicadores	Función de los indicadores
A. Definición/delimitación del destino/área de desarrollo.	Investigación y organización 1. Definición/delimitación del destino (a fin de identificar las necesidades de información para la elaboración de los indicadores).	La definición de área refleja los límites de los datos (unidades administrativas o políticas para acceso y servicio).
B. Establecimiento de procesos de planificación participativos.	2. Utilización de procesos participativos para la elaboración de indicadores.	Los indicadores forman parte de los procesos de planificación participativa y los propician.
C. Formulación del proyecto y/o declaración de misión.	3. Identificación de los recursos, atractivos y los riesgos del turismo.	La etapa principal en la elaboración de indicadores es la de identificación del proyecto existente y la definición clara de los elementos clave.
D. Evaluación inicial y análisis de las ventajas, los riesgos y los impactos (análisis de situación).	4. Definición clara de la visión a largo plazo del destino. Elaboración de indicadores 5. Selección de los problemas y las cuestiones de política prioritarios. 6. Identificación de los indicadores deseados. 7. Inventario de fuentes de datos. 8. Selección de indicadores. Aplicación de los indicadores 9. Evaluación de la viabilidad de los indicadores y de los procedimientos de aplicación. 10. Recolección/recopilación y análisis de datos.	Los indicadores son esenciales para precisar los principales problemas, ventajas y riesgos y para facilitar información fidedigna sobre ellos. Los indicadores sirven para informar sobre los resultados de la evaluación inicial a las partes interesadas.
E. Establecimiento de los objetivos de desarrollo (a corto, medio o largo plazo, según las necesidades prioritarias).	<i>Teóricamente, los indicadores se incorporan en las fases de planificación y aplicación.</i> <i>La recolección y el análisis de datos se llevan a cabo de forma continua.</i>	Los indicadores contribuyen a precisar los objetivos de desarrollo, ya que pueden servir para fijar metas y establecer medidas del desempeño. Son esenciales para definir claramente las metas y los plazos y para comunicarlos a las partes interesadas.
F. Formulación y evaluación de estrategias orientadas a los objetivos de desarrollo.	<i>Entre los objetivos de política también figura el desarrollo de fuentes de datos y de las capacidades de procesamiento en las que se basa la aplicación de indicadores.</i>	Los indicadores pueden servir para definir o analizar la correcta correspondencia entre los problemas y las estrategias.
G. Formulación de planes de acción y proyectos específicos basados en la estrategia óptima.		Los indicadores se convierten en medidas de desempeño de proyectos y actividades, y ayudan a definir metas específicas.
H. Ejecución de planes de acción y proyectos.	11. Rendición de cuentas, presentación de informes y comunicación <i>La supervisión y evaluación de la aplicación debería realizarse de forma continua, con presentación de informes periódicos de resultados y utilizando indicadores.</i>	Los indicadores permiten supervisar y evaluar: - procesos de gestión, resultados directos de los programas y proyectos; - los progresos en la consecución de los objetivos fijados; - los cambios en las condiciones ambientales y socioeconómicas como resultado de acciones.
I. Supervisión y evaluación de la ejecución de planes y proyectos.	12. Monitoreo de la aplicación de los indicadores <i>Los problemas prioritarios, las fuentes de información y las capacidades de procesamiento pueden variar, por lo que también es necesario comprobar periódicamente la función de los indicadores.</i>	Los indicadores forman parte fundamental de la rendición pública de cuentas respecto de la aplicación y los resultados.

Recuadro 2.1 Indicadores y procedimientos de planificación - enlaces y relaciones

Fase inicial: investigación y organización

En la fase inicial, se realiza el acopio de información clave sobre el destino, las condiciones turísticas, los grupos de interés, los problemas anteriores y los estudios previos en que pueden basarse la elaboración y aplicación de indicadores. En esta etapa, se establecen los contactos iniciales con los expertos locales en el lugar de destino. El objetivo es determinar con claridad el estado actual del destino y de su turismo, identificar las tendencias y los riesgos potenciales del sector y definir con precisión las funciones de los principales agentes antes de centrarse en los problemas y los indicadores.

Etapas 1. Definición/delimitación del destino

Establecimiento de los límites del destino

Un primer paso necesario es definir el destino. Para que el programa de indicadores obtenga resultados, es importante establecer al principio con total claridad, los límites geográficos y las jurisdicciones políticas que circunscriben la zona a la que se va a aplicar el programa. Si bien existe una definición generalmente aceptada del término "destino" (véase el Recuadro 1.2: ¿Qué es un destino?), en la práctica la delimitación de las lindes puede resultar difícil. Cuando los indicadores se van a aplicar a un determinado destino (por ejemplo, un parque nacional o una zona de vacaciones) pueden tomarse como punto de partida las demarcaciones jurisdiccionales existentes. Incluso en estos tipos de destinos, el turismo afecta con frecuencia a las zonas o comunidades adyacentes. Por ejemplo, en las inmediaciones de los parques suele haber muchos de los servicios utilizados por los turistas que los visitan. Los clientes de un centro vacacional normalmente visitan también las montañas, las islas y las comunidades de los alrededores u otras atracciones que quizás estén fuera de la propiedad o de los límites jurisdiccionales del sitio principal de la visita. Como consecuencia, la determinación de los límites de un destino suele ser el fruto de un compromiso, un intento de abarcar los principales atractivos y actividades y de reflejar en la medida de lo posible los límites políticos, ecológicos o de otro tipo. A medida que se encuentran datos fundamentales, basados en los límites, o se obtiene nueva información sobre las relaciones con las zonas adyacentes, se pueden realizar ajustes (y seleccionar o delimitar sub-destinos, sitios de importancia crucial o lugares clave) durante las siguientes fases de la elaboración de los indicadores.

Incluso en destinos isleños, que pueden parecer en un principio los más fáciles de demarcar, ha sido necesario responder al hecho de que muchos visitantes hacen uso de la zona marina adyacente para gran parte de sus actividades vacacionales y suelen visitar sitios colindantes en tierra firme u otras islas cercanas como parte de sus vacaciones, utilizando asimismo los servicios que se encuentran en las zonas fuera de la isla [por ejemplo, en el estudio de la OMT sobre Cozumel (México), se puso de

Investigación y organización

Etapas 1. Definición/delimitación del destino.

- Etapas 2. Utilización de los procesos participativos.
- Etapas 3. Identificación de los atractivos, los recursos y los riesgos del turismo.
- Etapas 4. Visión a largo plazo de un destino.

Elaboración de indicadores

- Etapas 5. Selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política.
- Etapas 6. Identificación de los indicadores deseados.
- Etapas 7. Inventario de las fuentes de datos.
- Etapas 8. Procedimientos de selección.

Aplicación

- Etapas 9. Evaluación de la viabilidad/aplicación.
- Etapas 10. Recolección/recopilación y análisis de datos.
- Etapas 11. Rendición de cuentas, comunicación y presentación de informes.
- Etapas 12. Supervisión y evaluación de la aplicación de los indicadores.

manifiesto que la mayoría de los visitantes pasaban algún tiempo en Cancún o en la Costa Maya; y en el caso de las islas de Ugljan y Pasman (Croacia), la mayoría visitaban la ciudad de Zadar, fácilmente accesible por ferry]. En estos dos destinos, la organización política fue tal que para muchas decisiones y programas de planificación se combinaron las islas con zonas del territorio continental, y en algunos casos sólo se dispuso de datos potencialmente útiles para estas zonas combinadas.

Las siguientes reglas pueden ayudar a elegir los límites de un destino:

- a) *Incluir los sitios y atractivos principales.* Los límites deberán abarcar, siempre que sea posible, todos los atractivos fundamentales del destino. ¿Contiene el destino definido todas las zonas afectadas por la actividad turística? (por ejemplo, las zonas en que viven los trabajadores del sector turístico);
- b) *Tratar de respetar las demarcaciones existentes.* Cuando sea posible, deberán seguirse las demarcaciones políticas. ¿Pueden las delimitaciones del destino corresponderse con las de las unidades existentes, como zonas de censo, lindes municipales o distritos administrativos para las que es probable que existan datos? Cuando diferentes agencias posean límites distintos, deberán favorecerse los utilizados por el usuario potencial principal de los indicadores (probablemente la autoridad de planificación);
- c) *Reflejar las zonas naturales o ecológicas.* Cuando sea posible, los límites deberán seleccionarse en función de los límites físicos o ecológicos. A veces, la mejor solución es elegir los límites políticos que mejor emulan los biofísicos (por ejemplo, combinando las subáreas políticas para hacerlas corresponder mejor a las lindes del valle, la isla o la cadena montañosa);
- d) *Considerar la posibilidad de subdividir el destino.* En algunos casos, puede ser útil subdividir los destinos en partes para analizarlas por separado, en particular cuando existen importantes diferencias entre las partes del destino, como una zona principal donde se produce la mayor actividad y una zona periférica que también se ve claramente afectada o influenciada (por ejemplo, en el estudio sobre el Parque Nacional de la isla Príncipe Eduardo, en el Canadá, se dividió el "destino" en el Parque propiamente dicho, por una parte, y el municipio periférico turístico, por otra, y, cuando fue preciso, se establecieron indicadores independientes para cada una);
- e) *Someter determinadas subáreas a un examen especial.* En cada destino puede haber zonas de actividad concentrada o "zonas críticas" (por ejemplo, la playa o un atractivo ecológico específico), que no se abordarán debidamente mediante los indicadores aplicados a todo el destino. Estas zonas deberían recibir un trato especial como subconjunto del destino global (donde, por ejemplo, las mediciones de la densidad de usos se calculan sólo para esa zona y serán muy diferentes de las medidas de densidad del destino en su conjunto). En la elaboración de los estudios de la OMT de Keszthely sobre el lago Balaton (Hungría) y Villa Gesell (Argentina), resultó útil establecer un pequeño conjunto de indicadores aparte para las zonas de playa intensamente frecuentadas, centrándose en los impactos localizados. En el estudio sobre Cozumel, se recomendó la elaboración de indicadores específicos para la zona de arrecifes y el parque ecológico Chankanaab.

Documentación en el destino de las cuestiones relativas al turismo y a la más amplias del desarrollo sostenible

Uno de los primeros pasos es obtener información sobre el estado del destino y su turismo, a fin de intentar entender el alcance de la iniciativa y reconocer que quizá exista ya mucha información que pueda contribuir a comprenderlos mejor, así como los posibles problemas existentes o emergentes. En la fase inicial del proceso, puede recabarse la información básica siguiente: ¿quién visita el destino, cuándo, dónde y con qué fines?; ¿cuál suele ser la experiencia?; ¿cuáles son las tendencias del turismo del destino?; ¿ha habido procesos de planificación o reglamentación turística y se han observado resultados?; ¿existen problemas que probablemente propicien un proceso de planificación o gestión y se han formulado propuestas (por el sector turístico u otros) que puedan afectar al futuro del destino? Esta información resulta fundamental para cualquier iniciativa de elaboración de indicadores. Por ejemplo, en el caso de la diminuta isla de Mexcaltitán (México), el hecho de que el destino careciese

prácticamente en el momento de turismo, porque acababa de "descubirla" el Conde Nast, y de que pudiese preverse un rápido crecimiento masivo de las visitas de día (principalmente en autobuses procedentes de Puerto Vallarta y Mazatlan), fue el motor que impulsó el proyecto y un factor clave en la identificación de los posibles problemas e indicadores. En esta fase es importante asimismo obtener información acerca de los demás problemas de desarrollo del destino; con frecuencia los planes y las medidas adoptadas por otros sectores pueden ser factores fundamentales en cualquier enfoque de la sostenibilidad en general. ¿Qué relación existe entre el turismo y la situación general reinante en el destino?

¿Cómo se gestiona el turismo?

¿Quién se encarga de los asuntos turísticos y de planificar y gestionar los destinos? Es importante determinar quiénes son los principales usuarios de los indicadores y comprender, en la medida de lo posible, sus necesidades. La publicación de 1996 de la OMT sobre este tema se titulaba "Lo que todo gestor turístico debe saber". Un importante primer paso es identificar a los gestores existentes y potenciales y obtener de ellos información sobre sus necesidades actuales y futuras. En teoría, cualquier iniciativa en materia de indicadores (ya sea promovida por el gobierno, las instituciones académicas, la comunidad o el sector turístico) deberá servir los intereses de los principales gestores de los destinos y, en teoría también, tener a éstos, desde el principio, como socios de pleno derecho. Esta afirmación también es válida para los demás agentes cuya participación y conformidad sean fundamentales para la aplicación y utilización de la información generada.

Etapas 2. Utilización de procesos participativos

El desarrollo de indicadores es necesariamente un proceso participativo. Si bien la iniciativa puede provenir de una autoridad local, de la comunidad misma o de los operadores turísticos, o quizá responder a una propuesta específica, es imprescindible que en ella participen desde el principio otros departamentos gubernamentales, el sector, sus principales aliados, las partes interesadas locales y las organizaciones comunitarias, los planificadores de los recursos y de la infraestructura esencial para el turismo y cuantos contribuyen a determinar los problemas y las fuentes de información con miras a la elaboración de los indicadores. No puede infravalorarse la complejidad de los grupos participantes, sus intereses y sus relaciones en el plano local. En el recuadro 2.2 se indican algunos de los principales agentes que deben tenerse en cuenta en todo proceso consultivo.

Lograr la participación local

Quienes mejor conocen un destino suelen ser los que viven en él o en sus proximidades. El conocimiento local puede ser una fuente primordial de información única sobre factores tales como la explotación local de los recursos, las principales tradiciones y los valores que se consideran más importantes en dicho destino. Con frecuencia, los residentes tendrán

Investigación y organización

Etapas 1. Definición/delimitación del destino.

➤ Etapas 2. Utilización de los procesos participativos.

Etapas 3. Identificación de los atractivos, los recursos y los riesgos del turismo.

Etapas 4. Visión a largo plazo de un destino.

Elaboración de indicadores

Etapas 5. Selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política.

Etapas 6. Identificación de los indicadores deseados.

Etapas 7. Inventario de las fuentes de datos.

Etapas 8. Procedimientos de selección.

Aplicación

Etapas 9. Evaluación de la viabilidad/aplicación.

Etapas 10. Recolección/recopilación y análisis de datos.

Etapas 11. Rendición de cuentas, comunicación y presentación de informes.

Etapas 12. Supervisión y evaluación de la aplicación de los indicadores.

una idea clara de cómo es la situación, así como firmes opiniones sobre lo que probablemente resulte aceptable en el futuro. Su apoyo y participación son inestimables para recopilar información que permita identificar los principales temas de interés y seleccionar indicadores.

Los principales factores para lograr una participación local constructiva son los siguientes:

- Establecimiento de contactos tempranos con grupos locales, con individuos dinámicos y con las personas que más probablemente se vean afectadas por los cambios;
- Organización de foros, reuniones y debates en los que todas las partes interesadas afectadas puedan manifestar sus intereses e inquietudes;
- Formulación de una respuesta clara a los participantes que deje de manifiesto que se ha tomado en cuenta su aportación;
- Participación constante de los principales actores a lo largo del proceso (son imprescindibles un espíritu de apertura y transparencia).

Recuadro 2.2 Agentes potenciales del turismo en los destinos locales

La siguiente es una lista indicativa, ya que cada destino tendrá sus propios y únicos grupos o individuos interesados en el turismo o en aspectos conexos del destino.

Comunidades

- Grupos comunitarios locales;
- Grupos nativos y culturales;
- Dirigentes tradicionales;
- Empleados del sector privado;
- Propietarios de bienes y edificios;
- Arrendatarios.

Sector público

- Autoridades municipales;
- Autoridades regionales (zonas de planificación, autoridades de conservación, zonas costeras, parques regionales, autoridades);
- Ministerios nacionales (y estatales, provinciales, a nivel de condado, departamentales o equivalentes) encargados del turismo y de sus principales activos;
- Otros ministerios y organismos que trabajan en ámbitos que afectan al turismo (por ejemplo, transporte, recursos naturales, medio ambiente, cultura, infraestructura, planificación, salud, etc.);
- Organismos interesados en la planificación o el mantenimiento de determinadas atracciones (por ejemplo, parques, áreas protegidas, museos, mercados, sitios culturales y eventos).

Sector privado

- Tour operadores y agencias de viajes;
- Servicios de alojamiento, restauración, atracciones y sus asociaciones;
- Transporte y otros proveedores de servicios;
- Guías, intérpretes y proveedores de equipo;
- Proveedores del sector;

- Turismo y organizaciones comerciales;
- Organizaciones de desarrollo comercial.

Organizaciones no gubernamentales

- Grupos ecologistas (en el destino y fuera de él, pero con intereses en el mismo);
- Grupos conservacionistas (por ejemplo, humedales, especies nativas, parques, patrimonio cultural);
- Otros grupos de interés (por ejemplo, cazadores, pescadores y asociaciones deportivas y de aventura).

Turistas

- Organizaciones de representación de los intereses de los turistas en el (los) punto(s) de origen;
- Organismos internacionales de turismo.

Nota: el conocimiento local es necesario para identificar a todos los grupos de interés; toda persona o grupo que se estime concernido o afectado debería considerarse grupo de interés.

Un aspecto importante que hay que tener presente en cualquier proceso participativo es que las expectativas pueden superar la capacidad de respuesta de cualquier organización y de atención de las necesidades, de forma que los participantes deben entender que quizá no sea posible satisfacer plenamente a todos en todo momento. Por ejemplo, después de haberse examinado los problemas, puede que su indicador preferido, aquél que refleja su preocupación por una cuestión ambiental o social, no sea recogido necesariamente en la lista final. Además, debe tenerse en cuenta que los indicadores en sí no resuelven los problemas, y que sólo contribuyen a una mejor comprensión y a aportar información fidedigna que puede conducir a soluciones más eficaces.



En destinos estacionales, como las islas noruegas de Lofoten, quizá resulte difícil reunir a todos los interesados en un proceso de consulta, sobre todo fuera de temporada, mientras que en plena temporada los operadores locales pueden estar demasiado ocupados para participar.

Mecanismos institucionales que intervienen en los procesos participativos

En la mayoría de los destinos turísticos, son muchos los diferentes organismos gubernamentales, semi-gubernamentales y privados que participan en la planificación y gestión de los recursos y programas que afectan al turismo y a las condiciones en el destino. El problema radica en conseguir que todos estos organismos, organizaciones y empresas participen en la elaboración y aplicación de los indicadores. Los actores fundamentales son, principalmente, las autoridades locales, los planificadores y el sector turístico.

En la mayoría de los destinos existen empresas de servicios públicos, grupos de planificación económica, asociaciones hoteleras, organizaciones de transportes, sindicatos o comités de empresa y organizaciones encargadas del desarrollo o mantenimiento de recursos fundamentales como parques,

playas o sitios culturales. En todo proceso participativo debería reconocerse tanto el interés que revisten tales organismos como las limitaciones que conlleva su participación en los procesos públicos.

Logística

En el último decenio, se ha realizado una gran labor de elaboración de indicadores del turismo y de indicadores con fines ambientales y sociales conexos mediante procesos participativos. La experiencia ha demostrado que probablemente exista un nivel óptimo de consulta y participación que suele ser difícil de predecir en las distintas comunidades y destinos. Los factores clave son:

- *El momento*: cuando los procesos empiezan demasiado pronto, antes al menos de que se presente alguna pauta o propuesta, los participantes pueden preguntarse por qué están allí y por qué no se les dice lo que se ha propuesto; en cambio, cuando se les incorpora tarde al proceso, se corre el riesgo de que se quejen de que todo está ya decidido y de haber perdido la oportunidad de influir realmente en los acontecimientos. El momento óptimo también puede variar de una cultura a otra, o de una comunidad a otra, según sus diferentes intereses y sus anteriores relaciones con las autoridades. Una consideración fundamental es el momento en que se lleva a cabo la iniciativa en materia de indicadores en relación con otras iniciativas, como nuevos eventos, o la creación o revisión de planes regionales, locales o a nivel de destino. La coordinación con estos eventos puede tener un manifiesto efecto positivo, mostrando la importancia para los usuarios directos y sus relaciones con ellos.

Recuadro 2.3 Gestión de los procesos participativos

Con frecuencia, se piensa que las partes interesadas del turismo están deseando participar en la supervisión de los destinos. En realidad, no siempre es fácil convencerles de ello o de que asistan a reuniones y formen parte de comités, como tampoco lo es ganarse su confianza y mantener su interés. Entre los ámbitos fundamentales que es necesario examinar figuran el análisis, la planificación y la gestión de las partes interesadas.

El objetivo del *análisis de las partes interesadas* es determinar la medida en que un determinado grupo necesita o desea participar en el proyecto. Ello dependerá del grado en que el turismo afecte a su vida profesional y personal, sus intereses o los de su organización, su forma de concebir el seguimiento y su disponibilidad de tiempo para participar. Al comienzo del proceso de elaboración de indicadores, a saber, en el momento de la identificación de los principales problemas, suele participar un número mucho más amplio de agentes, mientras que para la recopilación de datos, el análisis de los resultados y las decisiones sobre las medidas adecuadas que deben adoptarse, se precisa un grupo más especializado. También puede resultar útil establecer un comité o un grupo de trabajo para la elaboración de indicadores, integrado por representantes de todos los grupos de agentes fundamentales, a fin de supervisar el proceso en su conjunto y el seguimiento de la elaboración de indicadores (véase el caso de Samoa en la pág. 450). Con ello se logra dar una mayor continuidad al proyecto, se aporta una experiencia intersectorial y se añade un valor significativo a la labor.

En la *planificación de las partes interesadas* es importante reconocer que no todas las formas de participación tienen igual valor. No es lo mismo recabar información de diversas fuentes que pedir asesoramiento; no es lo mismo informar que otorgar la facultad de adoptar decisiones. Las respuestas facilitadas en privado aportan una información diferente que las recabadas en público. El grado adecuado y el tipo de participación dependerán de factores tales como el alcance del proyecto, la fase en que se encuentra, las normas culturales, la experiencia de las partes interesadas, los marcos institucionales existentes y los procesos de consulta, además de factores logísticos como la geografía y la tecnología de la comunicación. El grupo usuario o el comité asesor deberán adoptar las decisiones relativas a estos asuntos al principio o en las fases de planificación.

Existen diversos instrumentos para *gestionar agentes*, como la evaluación con participación de los habitantes de las zonas rurales, la investigación de la acción participativa, la gestión adaptable y la cogestión. Estos procesos favorecen actividades tales como la observación de los participantes, la celebración de talleres, seminarios, grupos temáticos y de entrevistas estructuradas y semiestructuradas, la creación de comités y grupos de asesoramiento y la realización de estudios comunitarios y cuestionarios. Al llevarse a cabo la elaboración de indicadores en diversas fases, es probable que en el proceso se utilicen todas estas herramientas y no sólo una.

Los procesos participativos son complejos, lentos e inherentemente imprevisibles. Necesitan una buena comunicación, transparencia y paciencia, y según ciertas opiniones, la índole técnica del seguimiento se adecua mejor a un estilo de gestión vertical. Sin embargo, la importación incondicional de indicadores nunca permitirá el mismo conocimiento y comprensión de los problemas o el compromiso necesario para que el seguimiento a largo plazo dé su fruto. Lo esencial es que resulta mucho más probable que las personas valoren y utilicen los indicadores y reaccionen a ellos si los conocen y han participado en su elaboración.

- *Frecuencia*: lo mejor es que las reuniones y los actos estén asociados a la adopción de decisiones fundamentales. Si las reuniones están demasiado espaciadas, los participantes pueden sentirse excluidos del proceso. Pero si se celebran con excesiva frecuencia, pueden dejar de asistir a ellas porque les roba demasiado tiempo o porque no se producen progresos visibles en el intervalo entre unas y otras;
- *Duración*: lo ideal es que el proceso de participación abarque un largo período de tiempo, desde las primeras fases en que se define el proyecto o se determina la necesidad de planificación mediante la concepción de un plan, hasta la ejecución. Algunos de los procesos de planificación y gestión de destinos con mayor éxito han incorporado mecanismos de consulta o participación permanentes a través de la labor de un órgano de asesoramiento o incluso de un sistema de cogestión;
- *Consideraciones de tamaño*: los grupos grandes pueden abarcar a muchas personas, pero cuanto más amplios son menos capacidad tienen para conseguir la participación de quienes deseen hacerlo o de lograr el consenso o incluso un buen debate. Una solución podría ser celebrar grandes reuniones informativas pero organizar grupos más pequeños, de trabajo o especiales, para que se centren en aspectos específicos (véase el Recuadro 2.3);
- *Técnicas de consulta*: el método más tradicional utilizado para la elaboración de indicadores ha sido la organización de reuniones con determinados agentes. Es el más directo, aunque también puede resultar el más lento y oneroso en lo que a utilización de recursos se refiere, y puede no ser suficientemente integrador y accesible a todas las partes interesadas. De ser posible, lo mejor es utilizar el método que más probabilidades tenga de suscitar aceptación y un sentido de la identificación o de lealtad al grupo.

Los amplios procesos de consulta como el mencionado también pueden resultar muy caros y largos a los funcionarios y participantes. Por ello, se ha creado una serie de nuevos modelos de consulta que incluyen la mayor utilización del correo como forma de complementar las reuniones y permitir una mayor participación en el proceso.

Recuadro 2.4 Consulta por Internet en Australia

En Australia, a través de una consulta en línea, un gran número de agentes formularon observaciones y presentaron documentos de posición en relación con la estrategia a medio y largo plazo para el sector turístico en 2003 (Libro Blanco sobre el Turismo). La lista de las organizaciones que participaron en la consulta y sus aportaciones figuran en el sitio web del Departamento de Industria, Turismo y Recursos, junto con el proyecto de estrategia avanzada que incorpora los diferentes puntos de vista. www.tourism.gov.au

La utilización de las modernas tecnologías, como Internet y el correo electrónico, permite una consulta más amplia, un procesamiento de los comentarios/participaciones más fácil y una mejor difusión y visibilidad de las contribuciones y los resultados (véase el Recuadro 2. 4). Como parte de las conferencias preparatorias del Año Internacional del Ecoturismo 2002, la OMT organizó una conferencia internacional a través de la Red, mediante correos electrónicos, a fin de facilitar el acceso a las partes interesadas que no podían asistir a las reuniones regionales. En los destinos, la OMT ha estado experimentando un método de talleres abreviado (véase el Recuadro 2.5) que puede ser de considerable utilidad para los destinos y servir como instrumento de formación para avanzar significativamente a corto plazo en la elaboración de indicadores.

A diferencia de los procedimientos de consulta a nivel nacional, la consulta puede ser más simple a nivel de destino, por cuanto puede conocerse la identidad de la mayoría de las partes interesadas y el acceso de éstos a un público reducido o la celebración de reuniones cara a cara pueden resultar más factibles que en ejercicios más amplios. Incluso a pequeña escala, la utilización del correo y los medios electrónicos puede facilitar el contacto a quienes no puedan o no deseen participar en redes públicas o en procedimientos más formales.

Recuadro 2.5 Un enfoque participativo de talleres para la elaboración de indicadores y la formación

La OMT ha adoptado un enfoque participativo en los talleres sobre elaboración de indicadores y formación que organizó entre 1999 y 2001 para funcionarios de sus Estados Miembros. El acceso al conocimiento local y el examen por expertos de todos los valores y riesgos inherentes a la elaboración de indicadores del turismo sostenible se han convertido en la piedra angular del enfoque de la Organización en la materia. En este contexto, se realiza un estudio basado en la celebración de talleres para asistir en el examen de indicadores y como vehículo para exponer a los participantes al proceso de elaboración de indicadores, enfrentándoles así a todos los problemas, obstáculos y las diferentes opiniones que confieren al desarrollo de indicadores su interés y, a veces, su dificultad. Se trata de un rápido medio para favorecer la identificación de los principales problemas y los indicadores potenciales y movilizar a las partes interesadas. Asimismo, este método sirve de base para la formación de expertos en la elaboración de indicadores.

Logística de los talleres

- A) *Visitas y presentaciones del sitio* por funcionarios locales y expertos encaminadas a familiarizar a los participantes con el campo de estudio. En los talleres de la OMT, diversos facilitadores y expertos presentaron a los participantes (entre los que figuraban expertos locales y extranjeros) el principal material existente sobre el destino, sus problemas y el proceso de elaboración de indicadores;
- B) *Participación en la definición de los principales riesgos y oportunidades*. Tras una introducción inicial al proceso, se dividió a los participantes en pequeños grupos de trabajo, en todos los cuales había representantes locales y extranjeros. A cada grupo se le encomendó en primer lugar la tarea de crear una larga lista de riesgos y oportunidades del destino (por ejemplo, pérdida de puestos de trabajo, aglomeración en los pueblos, impacto en los sitios vulnerables, temporadas cortas, falta de financiación para la infraestructura, control extranjero del sector, etc.);
- C) *Determinación participativa de los problemas prioritarios*. La larga lista de problemas se debatió en pequeños grupos y se establecieron prioridades respecto de las cuales era útil y necesario disponer de información para responder a los riesgos y las oportunidades. Se incorporó la labor analítica previa llevada a cabo por los consultores del taller, donde fuera de utilidad, para contribuir con estas deliberaciones. Se utilizó una técnica de grupos nominal

para seleccionar los principales ámbitos de interés para el desarrollo activo de indicadores por los grupos de trabajo;

D) *Elaboración de indicadores.* A cada grupo se le dio una serie de ámbitos prioritarios como base para la selección de indicadores potenciales. Con tal fin, se utilizaron los criterios actualizados de la OMT (véase en la pág. 46 la Etapa 8 Procedimientos de Selección). Cada pequeño grupo debía evaluar y desarrollar una serie de indicadores potenciales que respondían a los principales ámbitos de estudio y establecer una clasificación inicial utilizando las hojas de evaluación. La presencia de una gran variedad de expertos locales y otros especialistas contribuyó a la identificación de las fuentes de información potenciales para elaborar los indicadores. Acto seguido, se presentaron los resultados de cada grupo para su examen por la plenaria;

E) *Participación en la formulación de recomendaciones sobre las siguientes etapas.* En los talleres se celebran sesiones participativas abiertas para formular recomendaciones en relación con las actividades complementarias y la aplicación de indicadores de la sostenibilidad en la zona de estudio, así como en otros destinos semejantes, según proceda (por ejemplo, en las reuniones de Kukljica se propuso aplicar el proceso a otras islas croatas, además de las de Ugljan y Pasman). Cada uno de los participantes fue orientado a través del proceso propiamente dicho de identificación de indicadores, debiéndose enfrentar a los problemas de establecimiento de prioridades y mostrarse capaz de llevar a cabo el proceso práctico de elegir los indicadores más importantes para mejorar la planificación y gestión del destino.

El proceso es tan importante como los resultados, tanto como procedimiento de identificación de los problemas como medio para elaborar respuestas. Los participantes debaten la logística de los indicadores para un destino concreto, incluidos los problemas relativos a los datos, la participación, el liderazgo, el análisis, etc., contribuyendo a comprender los compromisos necesarios para hacer funcionar el programa de indicadores. Si bien con los talleres relativamente breves no se pretende sustituir los análisis más a fondo de los riesgos y los ámbitos de decisión para los que se han concebido los indicadores, los talleres constituyen una parte fundamental del proceso de elaboración de indicadores y un instrumento a la vez de aprendizaje y de toma de decisiones. La gran variedad de participantes en las aplicaciones de los casos ha proporcionado una rica fuente de información y favorecido un intenso debate sobre los problemas y los indicadores que deben utilizarse. En diversos casos, esa variedad ha permitido promover las asociaciones necesarias para profundizar en el proceso de elaboración de indicadores en el destino, así como en otros elementos fundamentales para la sostenibilidad del destino. Asimismo, ha estimulado el interés por la utilización de estos instrumentos de medición en otros destinos del país anfitrión y de la región.

(Basado en el Informe sobre los talleres de la OMT, Kukljica, Croacia 2001).

La forma y los procedimientos de los procesos participativos variarán de una cultura a otra. Los procesos participativos públicos pueden no adaptarse a algunas culturas donde la centralización del control está firmemente arraigada o donde, según la tradición, los grupos de ancianos u otros semejantes son quienes toman las decisiones. Sin embargo, incluso en estos casos se necesitan medios adecuados para acceder al conocimiento local o tradicional a fin de determinar cuáles son los problemas y los indicadores importantes y otros elementos del proceso de planificación del destino.

El proceso de elaboración de indicadores, desde la etapa de recopilación de la información hasta la elaboración en sí de los indicadores y el acuerdo sobre su aplicación, puede llevar varias semanas o meses, en especial si está enmarcado en un proceso más amplio de planificación del turismo y formulación de políticas en este ámbito. Un proyecto bien definido, como los talleres sobre destinos organizados por la OMT, puede concentrar gran parte de las principales actividades de determinación

de los problemas e identificación de los indicadores potenciales en un período de tiempo más breve (normalmente entre 10 días y dos semanas), en el que varios días se dedican a talleres participativos. El resultado de estas breves actividades concentradas puede servir para acelerar el proceso de elaboración de indicadores, granjearse el apoyo entusiasta a nivel local y proporcionar una base sólida para las subsiguientes tareas de ejecución.

En este proceso puede resultar muy útil la creación de un grupo permanente de asesoramiento o un grupo de trabajo sobre indicadores que se reúna periódicamente. Con ello se crea memoria institucional adicional, se mantiene a lo largo de todo el proyecto o programa la posibilidad de intercambiar información y aprender y el grupo puede imprimir un impulso continuo una vez elaborados los indicadores.

Etapa 3. Identificación de los atractivos, los recursos y los riesgos del turismo

Cuando existe un proceso o una estrategia formales de planificación, la labor ya realizada puede servir de punto de partida para examinar los problemas del destino. Cuando no existen, o cuando la estrategia es parcial o no abarca a todos los actores principales, es fundamental que las partes interesadas participen desde una fase temprana en la determinación de los aspectos importantes. Esta etapa es crucial para la identificación de los atractivos en los que se basa el turismo y de los valores que los diferentes agentes les asocian. El objetivo de esta etapa es comprender lo más claramente posible cuáles son los principales atractivos y recursos del destino y qué elementos de ellos valoran los residentes y los turistas potenciales o en visita en esos momentos.

Identificación de los atractivos del destino

¿Cuáles son las zonas y atracciones actuales o potenciales de uso turístico prioritario, como playas, sitios históricos, mercados, cataratas, puntos panorámicos, áreas de interés natural, paisajes, fauna y flora, festivales, comida y experiencias culturales? Se trata éste de un inventario sucinto de los atractivos en que se basa o se puede basar el turismo de la zona. Puede constituir un primer paso: la experiencia ha demostrado que los procesos participativos ponen con frecuencia al descubierto otros recursos o valores potenciales del destino. Este inventario también debería abarcar los principales atractivos de los que se sustenta la comunidad local (por ejemplo, bosques, pesca y caza), con independencia de que el sector turístico los considere en esos momentos como tales. Es de señalar que la definición del término atractivo puede diferir entre las partes interesadas y que, por consiguiente, el examen debería, en la medida de lo posible, abarcar todas las perspectivas.

Identificación de los valores principales

El examen de los valores fundamentales de todos los interesados es esencial para determinar los atractivos del turismo cruciales para las necesidades y las expectativas tanto de los turistas como de los

Investigación y organización

- Etapa 1. Definición/delimitación del destino.
- Etapa 2. Utilización de los procesos participativos.

Etapa 3. Identificación de los atractivos, los recursos y los riesgos del turismo.

- Etapa 4. Visión a largo plazo de un destino.

Elaboración de indicadores

- Etapa 5. Selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política.
- Etapa 6. Identificación de los indicadores deseados.
- Etapa 7. Inventario de las fuentes de datos.
- Etapa 8. Procedimientos de selección.

Aplicación

- Etapa 9. Evaluación de la viabilidad/aplicación.
- Etapa 10. Recolección/recopilación y análisis de datos.
- Etapa 11. Rendición de cuentas, comunicación y presentación de informes.
- Etapa 12. Supervisión y evaluación de la aplicación de los indicadores.

residentes locales. ¿En qué medida son éstos sensibles a las demandas variables del sector turístico y a las repercusiones de otros cambios que pueden alterar su atractivo para los turistas o su utilidad para la comunidad? Asimismo, ¿en qué medida son vulnerables los valores de los residentes locales a los cambios que aporta el turismo? Esta fase puede llevarse a cabo mediante entrevistas y referencias a estudios o documentos de planificación anteriores. Cabe observar que las investigaciones en esta fase pueden consistir en ponerse en contacto con una serie de organismos diferentes u organizaciones no gubernamentales, tanto locales como en centros administrativos regionales o nacionales, que pueden disponer de material publicado o no publicado relativo al sitio, planos del destino o de determinados atractivos, o nueva reglamentación, políticas etc. que traten de algunos de estos valores. Por ejemplo, una empresa de transporte puede estar planeando abrir una nueva ruta o restringir el tráfico en una existente; un departamento forestal puede estar pensando en la posibilidad de limitar la utilización del bosque en temporada alta, etc. Estos planes y acciones ponen de relieve los valores del sector asociados con el uso de los recursos compartidos. Asimismo, contribuyen a identificar planes que inciden en la utilización que hacen otros en esos momentos y en sus valores.

Obtención de información sobre umbrales y vulnerabilidad de los sistemas

Para conservar los atractivos y recursos económicos, sociales y ambientales de un destino es fundamental reconocer los límites potenciales de su utilización (o capacidad de acogida). Los estudios anteriores o actuales suelen ser una buena fuente. Cualquier información que pueda obtenerse y que documente ya las dimensiones biofísicas y sociales de la sostenibilidad del destino resulta, pues, útil. La labor realizada en estos ámbitos puede ayudar a determinar el interés y el alcance de los impactos potenciales de los nuevos acontecimientos o cambios y servir de ayuda en la determinación de los umbrales a partir de los cuales el turismo deja de ser sostenible en ese destino en particular. Cuando exista un plan en cuyo marco se hayan examinado esas tensiones y las posibles respuestas, el proceso de elaboración de indicadores puede en sí constituir una forma de estudio preliminar que contribuya a identificar esos aspectos vulnerables. El objetivo de esta fase es examinar las repercusiones potenciales de los cambios o tendencias en los principales atractivos y recursos, y sus valores.



Redes de pescadores de Kerala (India): para los turistas, es una experiencia conocer de cerca las actividades tradicionales, pero los valores de las pequeñas comunidades pueden resultar muy vulnerables al impacto del turismo.

Recuadro 2.6 Análisis FODA

Antes de empezar a seleccionar indicadores, conviene evaluar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) de un destino. El análisis FODA evalúa el potencial del turismo y ayuda a los gestores a decidir qué tipo de indicadores serán útiles para seguir las tendencias y los progresos realizados en la consecución de los objetivos turísticos del destino. Es decir, "qué tenemos, qué queremos y cómo medimos el éxito" Los análisis FODA deben ofrecer una imagen esquemática de los atractivos y las deficiencias de un destino y poner de relieve las oportunidades que brinda y los desafíos que plantea. Ayudarán a circunscribir los problemas (véase el examen detallado de los problemas en la Parte 3) y los tipos de indicadores que serán de utilidad. Es fundamental contar con información que contribuya a alcanzar un consenso sobre qué problemas y riesgos revisten mayor importancia y para quién.

Directrices para la realización de un análisis FODA

Fortalezas	<i>Atractivos y recursos del destino:</i> atracciones locales y complementarias, atractivos naturales y culturales, infraestructura y servicios de apoyo; <i>Apoyo comunitario:</i> participación activa, objetivos comunes; <i>Personal:</i> disponibilidad, niveles de competencias (profesionales)/ niveles de cualificaciones; <i>Capacidad de gestión:</i> niveles de cualificación, financiación disponible.
Oportunidades	<i>Oportunidades económicas:</i> para empresas, empleo; <i>Oportunidades comerciales (productos y mercados):</i> productos únicos y auténticos, correspondencia producto-mercado, mercados de nichos; <i>Mejora de la comunidad:</i> ventajas socioculturales; <i>Conservación:</i> contribución del turismo al desarrollo del patrimonio natural y cultural.
Debilidades	<i>Falta de atractivo turístico:</i> pocas atracciones turísticas significativas o únicas, escasa accesibilidad, falta de infraestructura; <i>Falta de visión:</i> incertidumbres respecto de la orientación, falta de comprensión o cohesión en la comunidad de destino; <i>Preparación:</i> falta de planes, necesidades de formación, fondos, prioridades alternativas.
Amenazas (y limitaciones)	<i>Impactos ambientales:</i> perturbación o pérdida de hábitat, aumento de la utilización de los recursos, desechos; <i>Deterioro cultural:</i> perturbación de la vida, las costumbres y las prácticas cotidianas; <i>Calidad deficiente:</i> descontento de los turistas, falta de normas; <i>Amenazas:</i> reglamentación, seguridad de los viajes, impactos ambientales.

Los análisis FODA ayudan a delimitar los riesgos y oportunidades y pueden contribuir a dirimir qué indicadores permitirán abordar mejor la sostenibilidad del destino y el turismo deseado para él.

Etapa 4. Visión a largo plazo de un destino

En los talleres dedicados a la elaboración de indicadores, ha quedado cada vez más de manifiesto que saber lo que desean conseguir las partes interesadas respecto del sector turístico contribuye en gran medida a establecer qué es lo más importante para un destino. Este aspecto es fundamental para determinar los problemas que se consideran cruciales y que, por tanto pueden requerir indicadores. Mientras que centrarse en los indicadores puede contribuir a los debates sobre el futuro de los destinos, cuando ya se ha creado una visión, los indicadores responden en teoría a elementos clave de esa visión. Estos indicadores también pueden utilizarse como medidas del rendimiento en el camino hacia la consecución de la misma. Cuando no existe una visión o un plan acordados, o un consenso sobre el futuro deseado, el proceso de definición de indicadores puede impulsar otro de establecimiento de una visión. El proceso de elaboración de indicadores, a través de la importancia que se concede a la existencia de una amplia participación, y la definición de los problemas fundamentales, puede permitir una mejor determinación de una visión a largo plazo, o al menos la circunscripción de los objetivos comunes de las partes interesadas.

En la práctica, mediante la referencia a indicadores clave, se puede contribuir a las reuniones participativas centradas en las visiones sobre el futuro de un destino. La necesidad pragmática de cuantificar y circunscribir, que es esencial para definir indicadores, puede servir de considerable ayuda para lograr un consenso sobre los objetivos a largo y corto plazo, obligando a establecer con claridad las metas que realmente se desea alcanzar (por ejemplo, no sólo "más turismo", sino cuánto más, cuándo, de qué tipo y con qué costo respecto de otros valores importantes para las partes interesadas). Este proceso es muy similar al establecimiento de objetivos, y complementario de él, ya que utiliza indicadores para definir los valores perseguidos (véase el caso de La Ronge Recuadro 2.8).

Investigación y organización

- Etapa 1. Definición/delimitación del destino.
- Etapa 2. Utilización de los procesos participativos.
- Etapa 3. Identificación de los atractivos, los recursos y los riesgos del turismo.

➤ Etapa 4. Visión a largo plazo de un destino.

Elaboración de indicadores

- Etapa 5. Selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política.
- Etapa 6. Identificación de los indicadores deseados.
- Etapa 7. Inventario de las fuentes de datos.
- Etapa 8. Procedimientos de selección.

Aplicación

- Etapa 9. Evaluación de la viabilidad/aplicación.
- Etapa 10. Recolección/recopilación y análisis de datos.
- Etapa 11. Rendición de cuentas, comunicación y presentación de informes.
- Etapa 12. Supervisión y evaluación de la aplicación de los indicadores.

Fase de elaboración de indicadores

En esta fase se definen los indicadores que son importantes y pueden responder a los problemas de mayor importancia del destino.

Etapa 5. Selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política

La selección de indicadores está directamente relacionada con los asuntos que son importantes en un destino. Por consiguiente, un paso fundamental es determinar cuáles son las cuestiones más importantes desde el punto de vista de todos los interesados. El trabajo realizado en la Fase 1 proporciona la base necesaria para seleccionar, con fundamento, los aspectos que tienen importancia en ese momento para un destino y para su turismo o pueden tenerla potencialmente. Utilizando, en la

medida de lo posible, un enfoque de grupo y participativo (o mediante una serie de entrevistas con las partes interesadas principales), se puede identificar los asuntos prioritarios y las cuestiones de política. El objetivo es confeccionar una lista consensuada de cuestiones que probablemente sean de la mayor importancia. Esta lista sirve de base para elaborar los posibles indicadores. (¿Qué se necesita para tratar estas cuestiones?) Si las partes interesadas consiguen ponerse de acuerdo sobre los problemas prioritarios, estarán más dispuestos a utilizar los indicadores que los abordan y apoyar la elaboración de los mismos. Las cuestiones que se tratan más adelante en esta Guía (véase la Parte 3) pueden orientar sobre los tipos de problemas que suelen darse: se abordan más de 50 asuntos que van desde la salud a la estacionalidad, el aprovechamiento de los recursos hídricos, el cambio climático, la satisfacción de los turistas y la competencia, para cada uno de los cuales se sugieren indicadores. Pero se trata sólo de una sugerencia, por cuanto cada destino tiene su propia y única combinación de problemas que está relacionada con sus condiciones ambientales, económicas, sociales y administrativas. También puede contribuir al debate la referencia a problemas e indicadores de otros destinos con características semejantes (por ejemplo, los apartados dedicados a los destinos costeros, las montañas y las comunidades pequeñas y tradicionales en la Parte 4).

Investigación y organización

- Etapas 1. Definición/delimitación del destino.
- Etapas 2. Utilización de los procesos participativos.
- Etapas 3. Identificación de los atractivos, los recursos y los riesgos del turismo.
- Etapas 4. Visión a largo plazo de un destino.

Elaboración de indicadores

➔ Etapas 5. Selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política.

- Etapas 6. Identificación de los indicadores deseados.
- Etapas 7. Inventario de las fuentes de datos.
- Etapas 8. Procedimientos de selección.

Aplicación

- Etapas 9. Evaluación de la viabilidad/aplicación.
- Etapas 10. Recolección/recopilación y análisis de datos.
- Etapas 11. Rendición de cuentas, comunicación y presentación de informes.
- Etapas 12. Supervisión y evaluación de la aplicación de los indicadores.

Lograr el consenso sobre las cuestiones principales

Un interesante método para ayudar a los destinos a determinar las cuestiones importantes son los talleres participativos, a los que asisten una gran variedad de participantes. En los talleres de la OMT sobre elaboración de indicadores, se busca inicialmente un acuerdo sobre los principales riesgos sociales, económicos, culturales y ecológicos para el destino y el turismo que sustenta. En muchos casos, se ha observado que una buena forma de entrar en materia es centrarse primeramente en los riesgos (y oportunidades), lo que permite examinar rápidamente la mayoría de los problemas y preocupaciones. Cuando ya se ha logrado llegar a una visión común (por ejemplo, cuando se ha realizado en ejercicio de planificación en el que se han determinado las futuras situaciones hipotéticas deseadas y un conjunto de objetivos para el destino) los riesgos pueden definirse en función del grado de consecución de esa visión. En la práctica, los debates se centran en los valores y las expectativas de los turistas y los residentes locales respecto del destino y pueden reafirmar la visión o añadir dimensiones que hayan podido pasarse por alto. Cuando no existe un plan o visión, el debate se convierte en un ejercicio de búsqueda de dicha visión, identificando los riesgos u oportunidades que presentan las situaciones futuras que todos los interesados (o algunos de ellos) desean.

Las cuestiones mencionadas pueden pertenecer al ámbito de gestión del sector turístico (por ejemplo, el control de los desechos generados por él), o estar fuera de su alcance (por ejemplo, el cambio climático). El resultado buscado en esta fase es la elaboración de una lista consensuada de cuestiones fundamentales a las que cabría aplicar una serie de indicadores que ayudarían a los gestores turísticos a responder eficazmente a los riesgos más importantes. En la práctica, cuando no existe acuerdo sobre la inclusión en la lista de una cuestión, se recomienda examinar ese punto en la próxima fase, ya que

los debates sobre cómo puede medirse una cuestión fundamental ayudan a menudo a aclarar este extremo y a entender por qué dicho asunto debería tenerse en cuenta o no.

Recuadro 2.7 Establecimiento de prioridades entre las cuestiones

Casi todos los intentos de creación de listas de indicadores empiezan con un listado largísimo. Con frecuencia se sugieren docenas de indicadores potenciales para cada cuestión hasta que en un momento dado se llega a una lista con cientos de indicadores potencialmente interesantes. Los organizadores deben entonces proceder a la difícil tarea de acortarla. En el caso de Samoa, se identificaron 270 posibles indicadores en una primera reunión de reflexión, de los cuales 57 pasaron a examinarse más en profundidad y sólo 20 se seleccionaron para un seguimiento inicial. En los talleres de Beruwala (OMT 2000), se propusieron más de 200 indicadores para responder a los problemas principales y 50 pasaron a una siguiente fase destinada a seleccionar en torno a una docena con miras a un seguimiento inicial. Se tiene constancia de que en otros muchos casos la experiencia fue similar. Muchos comités, pese a que en un principio confeccionan largas listas, terminan, de cara a su aplicación práctica, con unos 10 a 25 indicadores (véase asimismo el Recuadro 2.10 ¿Cuántos indicadores?).

Una dificultad en la identificación de cuestiones fundamentales es mantenerse en el ámbito del sector turístico y de sus intereses. De las consultas relativas a la elaboración de indicadores se desprende que a veces se sugieren cuestiones o indicadores específicos de interés para un único agente y que, pudiendo tener gran importancia para quien los propone, quedan fuera de la esfera de influencia del sector turístico o del destino (por ejemplo, la oposición a políticas fiscales, el mantenimiento de una escuela abierta en el destino, la prevención de la expansión urbana, la oposición a especies genéticamente modificada, etc.). Aunque estas cuestiones puedan plantearse y gracias a ello se consiga en ocasiones cooperar para solucionarlas, pocas se incorporarán a la lista de prioridades para la elaboración de indicadores del turismo. Estos ejercicios tienen por objeto determinar qué aspectos generales son importantes para el sector turístico y cuáles es probable que puedan gestionar o en cuales influir; y ello es importante para la elección de las cuestiones (e indicadores) que se tendrán en cuenta. Al propio tiempo, una interpretación demasiado limitada será igualmente insuficiente debido a la estrecha vinculación existente entre el futuro del turismo y lo que ocurre en el destino.

Recuadro 2.8 Circunscribir los problemas mediante indicadores

La definición de indicadores exige precisión, una precisión que con frecuencia contribuirá a circunscribir los problemas, o incluso a demostrar que no son reales. En un taller celebrado en el norte de Saskatchewan (Canadá), los guías cazadores y los operadores del ecoturismo parecían estar confrontados por el acceso a los lagos de la región, ya que cada uno temía que una nueva reglamentación suprimiría sus derechos de acceso. El problema radicaba en el acceso a determinados lagos. Las conversaciones sobre lo que cada uno quería realmente pusieron de manifiesto que ni uno ni otro pretendía gozar de derechos exclusivos y que se sentirían satisfechos compartiendo el acceso siempre y cuando no se encontrasen en los mismos lagos a la vez y quienes deseaban observar animales y quienes querían cazarlos no captasen las mismas imágenes. Los debates permitieron llegar a un arreglo que otorgaba a cada uno un acceso y que complació a ambos bandos. Las conversaciones sobre cuestiones e indicadores específicos (que determinen, no sólo el acceso, sino cuánto, cuándo, dónde y en qué condiciones) contribuyeron a aclarar y a encontrar soluciones viables a nivel comunitario.

(Conferencia sobre turismo: La Ronge Saskatchewan. 1999)

Etapa 6. Identificación de los indicadores deseados

En esta fase se confecciona en general una lista de indicadores posibles o potenciales para abordar cada uno de los principales problemas y cuestiones de política. Basándose en los riesgos y problemas identificados, se puede recurrir a un procedimiento de consulta o a un grupo de expertos designado al efecto para establecer una lista de posibles indicadores que podrían ser útiles para comprender los problemas y los riesgos y contribuir a gestionarlos o influir en ellos. ¿Cuál es la información que permitirá a los gestores del destino y del sitio entender los cambios que puedan afectar a los atractivos fundamentales y al sector en su conjunto? Algunos de los indicadores sugeridos pueden no resultar viables, pero en esta fase se anotan todos los indicadores potenciales. En la práctica, aunque en un principio esta lista puede ser muy larga, proporciona una relación de la que se pueden seleccionar los mejores indicadores. Las siguientes etapas están destinadas a ayudar a los elaboradores de indicadores y a las partes interesadas a clasificar o a establecer prioridades a partir de esta lista y mediante el diálogo.

Es posible que algunos de los indicadores potencialmente más útiles no resulten viables debido a limitaciones técnicas, financieras, de personal u otras que impiden el acopio o el procesamiento de datos. Estos indicadores pueden reservarse para un futuro, por cuanto el proceso de elaboración de indicadores no es fijo en el tiempo y siempre es conveniente mejorarlo constantemente. En esta etapa es fundamental llevar a cabo algún tipo de procedimiento de consulta.

En los talleres organizados por la OMT (véase el Recuadro 2.5 sobre el método basado en talleres de la Organización), se formaron pequeños grupos de trabajo integrados, en principio, por 8 ó 10 participantes y dirigidos por un facilitador. Se observó que lo más productivo era combinar en cada grupo de reflexión participantes con diferentes competencias, como funcionarios y políticos locales, agentes del sector, intelectuales, consultores con estudios en la región, funcionarios nacionales y expertos de otros países.

En los talleres aplicados se precisaba para esta etapa al menos media jornada. En algunos casos, se necesitaba un grupo técnico que se ocupase de las cuestiones de carácter muy técnico y recomendara medidas adecuadas sobre las que basar la elaboración de los indicadores fundamentales. En el caso de Calvia (España), por ejemplo (Agenda Local 21; véase www.calvia.com) se determinaron los problemas y los objetivos a través de un amplio proceso de consulta con la población local, pero para la definición de los indicadores y las fases de evaluación se designó un comité técnico de expertos que preparó las especificaciones de cada indicador. La creación de grupos de trabajo especializados o de subcomités técnicos que examinen los problemas por separado puede resultar muy fructífera y evita cargar a las partes interesadas que no son técnicos en el tema con excesivos detalles. Sin embargo, los resultados de esa labor deben trasladarse de nuevo al proceso consultivo más amplio para su examen y seguimiento.

Investigación y organización

- Etapa 1. Definición/delimitación del destino.
- Etapa 2. Utilización de los procesos participativos.
- Etapa 3. Identificación de los atractivos, los recursos y los riesgos del turismo.
- Etapa 4. Visión a largo plazo de un destino.

Elaboración de indicadores

- Etapa 5. Selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política.

➤ Etapa 6. Identificación de los indicadores deseados.

- Etapa 7. Inventario de las fuentes de datos.
- Etapa 8. Procedimientos de selección.

Aplicación

- Etapa 9. Evaluación de la viabilidad/aplicación.
- Etapa 10. Recolección/recopilación y análisis de datos.
- Etapa 11. Rendición de cuentas, comunicación y presentación de informes.
- Etapa 12. Supervisión y evaluación de la aplicación de los indicadores.

Etapa 7. Inventario de las fuentes de datos

La información es necesaria para producir y mantener indicadores. La selección de indicadores requiere información sobre las fuentes existentes y potenciales. Dos enfoques básicos distintos pero relacionados se utilizan ampliamente:

- a) *un enfoque basado en los datos* y que corresponde a la pregunta ¿qué podemos hacer con los datos de que disponemos, o para qué problemas contamos con datos? (por ejemplo, el caso del informe de datos agregados de Francia, expuesto en la pág. 419, puede considerarse en gran medida basado en los datos, al fundamentarse en una importante disponibilidad de datos y haber sido concebido para que los destinos sigan un modelo de formulario de datos);
- b) *un enfoque basado en los problemas (o en las políticas)* que corresponde a la pregunta ¿qué problemas o cuestiones de política son más importantes, y cómo podemos obtener los datos necesarios para darles respuesta? (los casos de la isla Canguro, pág. 428, Kukljica, pág. 439 y Samoa, pág. 450, pueden considerarse basados en las políticas).

Investigación y organización

- Etapa 1. Definición/delimitación del destino.
- Etapa 2. Utilización de los procesos participativos.
- Etapa 3. Identificación de los atractivos, los recursos y los riesgos del turismo.
- Etapa 4. Visión a largo plazo de un destino.

Elaboración de indicadores

- Etapa 5. Selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política.
- Etapa 6. Identificación de los indicadores deseados.

Etapa 7. Inventario de las fuentes de datos.

- Etapa 8. Procedimientos de selección.

Aplicación

- Etapa 9. Evaluación de la viabilidad/aplicación.
- Etapa 10. Recolección/recopilación y análisis de datos.
- Etapa 11. Rendición de cuentas, comunicación y presentación de informes.
- Etapa 12. Supervisión y evaluación de la aplicación de los indicadores.

En la práctica, el proceso de elaboración de indicadores aborda ambas preguntas y constituye un proceso pragmático, una forma de negociación entre la información necesaria y la generada u obtenida, y sobre cómo se pueden mejorar las fuentes de información en el futuro. En la tabla que recoge el Recuadro 2.9 se comparan estos dos enfoques. En esta Guía, se ofrecen ejemplos de los dos tipos de procedimientos.

Recuadro 2.9 Comparación entre el enfoque basado en los datos y el proceso basado en los problemas o políticas

	Enfoque basado en datos	Enfoque basado en los problemas o las políticas
Punto de partida	Comienza con un inventariado de los datos	Comienza con un análisis de las necesidades y la identificación de los principales objetivos y problemas.
Pregunta principal	¿Qué se puede hacer con la información disponible?	¿Qué información necesitamos para resolver los problemas?
Selección de indicadores	Basada primeramente en la disponibilidad, luego en la aplicación a las necesidades y a las cuestiones de política.	Basada primeramente en las necesidades, luego en lo que se puede hacer para satisfacer las necesidades.
Ventajas	Utiliza la información existente, puede producir con rapidez resultados basados en los datos almacenados.	Se centra en las cuestiones de política más importantes. Puede identificar las necesidades de nuevos datos o los medios para conseguir los necesarios.
Inconvenientes	Puede pasar por alto problemas esenciales por no disponerse de datos	Puede identificar necesidades que no es posible satisfacer de forma realista en esos momentos.
Funcionamiento	Es preciso cerciorarse de que la visión no se circunscribe a los elementos disponibles. Hay que identificar nuevas necesidades para datos futuros.	Se lleva a cabo un proceso de establecimiento de prioridades, con consideraciones prácticas respecto a los datos. Se identifican necesidades a largo plazo para los datos, se fijan objetivos y se establecen planes para desarrollar las fuentes de datos y la capacidad para procesarlos.

La elaboración de indicadores prácticos requerirá compromisos tanto respecto de las necesidades como de las capacidades; lo ideal es que este ejercicio abarque elementos de ambos enfoques. El procedimiento sugerido en esta Guía aplica una combinación de los dos, al considerar tanto las prioridades políticas (problemas) como la viabilidad de los indicadores (consideraciones prácticas de la recopilación y el análisis de datos). Por consiguiente, se recomienda lo siguiente:

- Punto de partida: identificación de los problemas prioritarios;
- Al definir los indicadores, análisis de las fuentes de datos con objeto de:
 - basarse totalmente en las fuentes de datos disponibles;
 - identificar la falta de datos;
 - utilizar otras metodologías de medición para las necesidades inmediatas, cuando el acopio de datos desborda la capacidad existente (por ejemplo, medidas aproximadas, véase el Recuadro 2.11);
 - establecer objetivos para mejorar o crear fuentes de datos y capacidades de procesamiento.
- Control de la aplicación de indicadores y elaboración de otros nuevos, de ser necesario con mejores técnicas de medición.

La identificación de las fuentes de datos potenciales, al menos en un principio, puede producirse en una fase temprana del procedimiento y constituir un elemento fundamental de las deliberaciones. Esta identificación resulta particularmente útil cuando ya existe una amplia fuente de datos, como en el caso de destinos existentes desde hace mucho tiempo que cuenten ya con una extensa base de datos turísticos y un proceso de planificación operativo. Las deliberaciones se centrarán entonces en la manera de utilizar de la mejor forma posible los datos existentes para hacer frente a los problemas esenciales.

En el caso de los destinos que carecen de datos y de programa de seguimiento, lo más eficaz es diferir la identificación de las fuentes de datos hasta que se hayan determinado las cuestiones fundamentales y se haya confeccionado una lista de indicadores potenciales. Posteriormente, la búsqueda de datos puede centrarse en aquellos que resulten necesarios para crear los indicadores deseados. En esta etapa se prepara una lista inicial de fuentes de datos potenciales que puedan servir para elaborar los indicadores. Acto seguido, se somete esta información a examen para facilitar el siguiente paso, a saber, la reducción de la larga lista a un conjunto más reducido de indicadores del destino. Los datos se elaboran de nuevo para los indicadores prioritarios seleccionados en la siguiente etapa.

Etapas 8. Procedimientos de selección

¿Qué indicadores intentará realmente aplicar el destino? Se sugiere el siguiente procedimiento de selección:

Criterios para la clasificación de indicadores

En la evaluación de cada indicador se utilizan cinco criterios. Se recomienda que este examen inicial se realice, en la medida posible, en el marco de un foro participativo (o, al menos, en pequeños grupos), con el fin de obtener información variada que aplicar a la selección y de mantener la transparencia. Este examen inicial puede ayudar a reducir la lista a una escala manejable, utilizando el conocimiento colectivo de los participantes. A continuación, se procede a perfeccionar y elaborar los indicadores que en un principio parecían cumplir esos criterios.

Los criterios que deben reunirse son los siguientes:

1. *Pertinencia* del indicador respecto del problema seleccionado. ¿Responde el indicador al problema específico y facilita información que ayudará a gestionarlo? El indicador idóneo proporcionará, cuando sea necesario, información útil que influirá en las

decisiones que afecten a la sostenibilidad del turismo y del destino. Cabe señalar que puede haber muchas cuestiones directamente relacionadas con el turismo que no son, sin embargo, tratadas directamente por el sector turístico, como la gestión de la energía, los recursos hídricos, los desechos, la comunicación y otra infraestructura, que son competencia de otros departamentos gubernamentales y empresas privadas. Pudiendo ser muy importantes para el turismo, estas cuestiones requieren la cooperación entre los diferentes sectores para su gestión. Los indicadores pueden ser necesarios para guiar una respuesta conjunta;

Investigación y organización

Etapas 1. Definición/delimitación del destino.

Etapas 2. Utilización de los procesos participativos.

Etapas 3. Identificación de los atractivos, los recursos y los riesgos del turismo.

Etapas 4. Visión a largo plazo de un destino.

Elaboración de indicadores

Etapas 5. Selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política.

Etapas 6. Identificación de los indicadores deseados.

Etapas 7. Inventario de las fuentes de datos.

Etapas 8. Procedimientos de selección.

Aplicación

Etapas 9. Evaluación de la viabilidad/aplicación.

Etapas 10. Recolección/recopilación y análisis de datos.

Etapas 11. Rendición de cuentas, comunicación y presentación de informes.

Etapas 12. Supervisión y evaluación de la aplicación de los indicadores.

2. *Posibilidad real* de obtener y analizar la información necesaria. ¿Cómo obtener la información? ¿Existe alguna organización identificada como fuente de datos? ¿Estaría ya disponible o necesitará un acopio o extracción especiales? ¿En qué medida están procesados los datos? ¿Se recopilan sistemáticamente y en qué forma (por ejemplo, existe una base de datos electrónica)? ¿Cuánto personal se necesita para recabar y procesar los datos y cuáles son sus repercusiones financieras? ¿Qué esfuerzo será probablemente necesario para crear y mantener el indicador? Este criterio puede utilizarse junto con el de pertinencia para responder a la pregunta ¿merecen los beneficios el costo incurrido? En esta fase, la evaluación se realiza en forma de preexamen (aunque, como se señala más arriba, como primeros pasos de los preparativos, se recomienda la recopilación de información de fuentes fundamentales y de los participantes antes de llevar a cabo esta evaluación). Para más información véanse los procedimientos de evaluación de la viabilidad y la aplicación en la etapa 9, donde se habla en detalle de la viabilidad de la aplicación práctica de los indicadores elegidos para su aplicación potencial;
3. *Credibilidad* de la información y fiabilidad de los datos para los usuarios. ¿Procede la información de una fuente acreditada y sólida desde el punto de vista científico? ¿Se considera objetiva? ¿La creerán los usuarios? Por ejemplo, los datos sobre la limpieza del agua marina tendrán mayor credibilidad si los recaba y analiza un instituto independiente que si lo hace la asociación de hoteles de playa;
4. *Claridad* de la información, que será fácil de entender por los usuarios. Si los usuarios reciben la información ¿podrán entenderla y actuar sobre ella? Cierta información técnica de calidad puede ser muy difícil de entender (por ejemplo, las partes por millón de una sustancia tóxica), a menos que el usuario posea conocimientos especializados. Un indicador de esta misma cuestión más fácil de entender podría ser el porcentaje de días en que el nivel de toxicidad excede del límite legal. Se observará que suele ser útil presentar la información de manera diferente para los diversos usuarios. Es posible que la misma información deba presentarse de forma técnica a un gestor de un programa de respuesta (para decidir cuándo cerrar la playa), y de manera más simple al público (por ejemplo, la contaminación supera los límites tolerables);
5. *Comparabilidad* en el tiempo y entre jurisdicciones o regiones. ¿Puede utilizarse el indicador de forma fiable para mostrar los cambios en el tiempo en relación con las normas o referencias del mismo destino o de otros destinos? En esta Guía se ofrecen ejemplos de indicadores utilizados en otros destinos que abordan problemas específicos y que pueden ayudar a aplicar este criterio. En algunos casos, los datos sobre los que se basa el indicador nunca se han producido antes y puede que empiecen a generarse con el indicador que se acaba de definir. En este caso, la continuidad de la generación de los datos debe quedar garantizada (por ejemplo, si se realiza por primera vez una encuesta sobre el grado de satisfacción de los turistas, es importante asignar recursos para que se hagan encuestas periódicas en el futuro que permitan definir tendencias a lo largo del tiempo). En muchos casos, debido a que todos los destinos son únicos, las mejores referencias son los cambios producidos a lo largo del tiempo en la misma localidad.

En el Anexo D (Formulario de Selección de Indicadores) **se proporciona un modelo de formulario para su utilización en esta fase de evaluación de los indicadores**, que será útil en el proceso de evaluación inicial.

Recuadro 2.10 ¿Cuántos indicadores?

Obviamente, existe un número idóneo de indicadores. Si bien cualquier intento de abarcar todos los aspectos del turismo sostenible con sólo unos cuantos indicadores sería irrealista, una lista de más de cien resultaría poco práctica y determinados indicadores pasarían desapercibidos. La dificultad radica en dar respuesta a todos los problemas importantes del destino con el mínimo número posible de indicadores. Si sólo se eligen indicadores

económicos, los problemas sociales o ambientales pueden quedar desatendidos. Si los indicadores son predominantemente ambientales, los aspectos sociales y económicos pueden recibir escasa atención.

Un exceso de indicadores puede abrumar a los usuarios con demasiada información, además de sobreexplotar los recursos para su elaboración. En las listas iniciales de trabajo, el número potencial de indicadores presentado por las partes interesadas puede ser de unos cientos (véanse, por ejemplo, los estudios de caso de Samoa, en la pág. 450, y de las islas Baleares, en la pág. 387). La mayoría de los especialistas coinciden en señalar que es fundamental establecer prioridades entre los problemas y los indicadores correspondientes para abreviar la lista. Un objetivo fundamental será consensuar una lista más corta en la que no haya vacíos importantes.

El número de indicadores dependerá del tamaño del destino, del número de problemas críticos, de los intereses del grupo de usuarios, y de la información y los recursos disponibles para hacer el seguimiento de los indicadores e informar sobre ellos. En el Reino Unido, se encomendó al Departamento de Cultura, Medios de Comunicación y Deporte que elaborara el menor número posible de indicadores para medir el turismo sostenible, y llegaron a 21. La British Resorts Association sugiere que el número adecuado de indicadores para evaluar el impacto del turismo y la gestión llevada a cabo por las autoridades locales se sitúa en torno a 12. En el caso de Samoa, se crearon 20 indicadores para el seguimiento del destino, que fueron seleccionados a partir de una lista inicial de 270, y en la isla Canguro (Australia meridional) se consiguió reducirlos a 17. En suma, la mayoría de los profesionales coinciden en que el número ideal estarían entre 12 y 24 indicadores, siendo una dificultad fundamental en el proceso de elaboración de indicadores el logro de un consenso sobre una lista reducida sin lagunas importantes. Según este enfoque, en esta guía se seleccionaron las **> Cuestiones básicas** y los correspondientes **> Indicadores básicos** (pág. 270) a partir de la lista completa de más de 50 cuestiones y varios cientos de indicadores posibles que constituyen una relación de medidas potenciales.

La lista básica de problemas e indicadores que figura en la Parte 3 de esta Guía constituye un punto de partida. En ella se propone una serie de indicadores que abarcan problemas sociales, económicos y ambientales que probablemente se encuentra en la mayoría de los destinos. También es importante añadir otros indicadores esenciales para las características de un destino en particular. Por ejemplo, en Península Valdés (Argentina), era fundamental cuantificar el número de ballenas de la bahía, el principal activo turístico, así como controlar el abastecimiento de agua y su utilización, un problema de recursos crucial que afecta al turismo en este entorno semidesértico.

Por otra parte, es de señalar que los diferentes grupos de usuarios precisarán un número distinto de indicadores. Los gestores de un destino, o los responsables de su planificación, por ejemplo, pueden necesitar un número más amplio o detallado de indicadores que los visitantes potenciales que están planeando sus vacaciones. Los distintos agentes pueden emplear sus propios indicadores para sus fines específicos (por ejemplo, para la gestión de una propiedad o recurso particular). Es posible que los indicadores más detallados que utilicen no se incluyan en una lista de indicadores del turismo a nivel de destino, pero, sin embargo, siguen teniendo su utilidad. Por consiguiente, en las deliberaciones sobre "cuántos indicadores" es importante que los responsables de adoptar las decisiones no sacrifiquen problemas fundamentales para adaptarse a una cifra fijada como objetivo.

La respuesta a la pregunta sobre cuántos indicadores se necesitan es, por consiguiente, "los suficientes" para responder a los problemas prioritarios acordados.

En un porcentaje significativo de casos no será fácil elaborar los indicadores deseados. Esta situación puede plantearse cuando las fuentes de información están muy dispersas (por ejemplo, cuando son los

guías o los proveedores de equipo que prestan servicios en una región), cuando no existe entidad con facultades para acopiar la información o cuando el costo de la recopilación de datos es prohibitivo. Este procedimiento de selección fuerza la comparación activa y participativa entre lo que se desea y lo que es práctico, provocando a menudo el debate sobre los sustitutos que quizá sean más fáciles de elaborar en función de la disponibilidad de información (véase el Recuadro 2.11 sobre los datos aproximados, en la pág. 51). Este procedimiento también tiene la ventaja de estimular el diálogo sobre lo que no es práctico (al menos en esos momentos) y lo que tiene el potencial de favorecer la futura aplicación. El recurso a un proceso participativo en esta fase puede ser productivo, en particular si en él participan los principales agentes y los proveedores de datos potenciales.

Se sugiere que la identificación de los indicadores prioritarios se realice en grupos de debate encargados de evaluar cada uno de los indicadores posibles sobre la base de los cinco criterios. En el Anexo C (pág. 523.) se proporcionan dos modelos de formularios para esta fase, el Formulario para la selección de indicadores y el Formulario para la elaboración de indicadores, que resultan útiles para centrar el debate en este punto; el mismo formulario servirá para la elaboración de los indicadores que se ha decidido aplicar. Asimismo, se recomienda a los evaluadores que trabajan en los grupos de debate que planteen la pregunta de la utilidad a largo y a corto plazo de los indicadores. "*¿Quién lo utilizará y con qué fines?* Además, como no es probable que todos los indicadores recomendados puedan aplicarse inmediatamente, también pueden examinarse según la urgencia con la que se necesitan. "*¿Se necesita ahora o puede esperar hasta el próximo censo o estación?*" Estas preguntas pueden ayudar a establecer prioridades de aplicación. En algunas de las aplicaciones de los talleres de la OMT, se ha creado un sistema de clasificación de "cinco estrellas" a fin de identificar a los indicadores más urgentemente necesitados para abordar problemas importantes. Si bien este enfoque es necesariamente subjetivo, ha servido para poner de manifiesto los problemas e indicadores conexos que los evaluadores (o los procedimientos públicos de consulta) consideran prioritarios para su aplicación inmediata. Este enfoque resulta útil cuando es necesario decidir qué indicadores se aplican en primer lugar.



¿Cuántos calderones hay? ¿Qué probabilidades tiene un turista de ver una ballena en una visita? ¿Quién los contará y cómo se transmitirá la información? Para Pleasant Bay Nova Scotia (Canadá), éstos sean quizá los indicadores más importantes de la sostenibilidad de su producto turístico de más valor.

Fase de aplicación

El objetivo de esta fase es aplicar en el destino los indicadores definidos en las dos primeras fases. El marco ideal para ello es un programa permanente de vigilancia y apoyo al desarrollo sostenible del destino y el turismo.

Etapas 9. Evaluación de la viabilidad/aplicación: procedimientos

En esta etapa, se siguen elaborando y se reevalúan los indicadores seleccionados mediante un procedimiento que identificará claramente:

- La(s) fuente(s) específica(s) de datos que se utilizarán para crear el indicador;
- las características específicas de los datos - nivel de detalle (campos de datos, número de enteros, forma de suministro (impresa, digital, etc.), formatos de tabulación;
- la frecuencia de la recopilación de datos (¿se necesitarán/estarán disponibles cada cinco años, anualmente, trimestralmente, mensualmente, semanalmente, en línea, en tiempo real?);
- el intervalo que transcurre entre la recopilación y la disponibilidad de la información. A veces, estos datos se retiran un tiempo hasta que se edita una publicación oficial que contiene esos y otros datos que pueden generarse con una periodicidad diferente (por ejemplo, mientras que los datos sobre la energía se recaban en tiempo real mediante contadores, los resultados quizá sólo se generen mes a mes y, en el caso de algunos sectores y regiones, anualmente);

Investigación y organización

- Etapas 1. Definición/delimitación del destino.
- Etapas 2. Utilización de los procesos participativos.
- Etapas 3. Identificación de los atractivos, los recursos y los riesgos del turismo.
- Etapas 4. Visión a largo plazo de un destino.

Elaboración de indicadores

- Etapas 5. Selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política.
- Etapas 6. Identificación de los indicadores deseados.
- Etapas 7. Inventario de las fuentes de datos.
- Etapas 8. Procedimientos de selección.

Aplicación

➤ Etapas 9. Evaluación de la viabilidad/aplicación.

- Etapas 10. Recolección/recopilación y análisis de datos.
- Etapas 11. Rendición de cuentas, comunicación y presentación de informes.
- Etapas 12. Supervisión y evaluación de la aplicación de los indicadores.

- *Consideraciones de acceso y confidencialidad.* ¿Estarán los datos directamente disponibles en bruto para que el grupo de indicadores pueda realizar cualquier análisis, o estarán protegidos de forma que sólo puedan obtenerse resultados agregados? ¿Se dará al grupo de elaboración de indicadores acceso temprano a los datos nuevos, o habrá que esperar a que los datos sean publicados oficialmente para proceder a la realización de análisis?;
- *Unidades de establecimiento de informes, validez y precisión a diferentes escalas.* ¿Están los datos disponibles a la escala deseada (por ejemplo, para cada hotel o comunidades específicas) o sólo para unidades fijas de informes (por ejemplo, provincias, ciudades o distritos?). De ser así, ¿son adecuados para su uso? ¿Cuánto costaría recopilar o generar datos sobre la base de criterios diferentes? ¿Se trata de datos completos o extraídos de un muestreo? En este último caso, ¿son los datos suficientemente representativos como para utilizarlos eficazmente a escala local? (por ejemplo, una muestra que representa a un 10% de todos los trabajadores de los hoteles);
- *Responsabilidad respecto del suministro de datos,* análisis de datos y cualquier manipulación adicional. ¿Quién extraerá los datos, quien creará las tablas y quién validará o verificará los datos?;
- *Costos y requisitos técnicos* de la recolección y el análisis de datos. ¿Se pueden obtener fácilmente los datos necesarios, pueden derivarse éstos de los procesos de medición existentes o deben recabarse expresamente? ¿Se dispone de tecnología y personal capacitado para compilar y procesar los datos existentes o para recabar nuevos datos? ¿Es necesario introducir nuevas técnicas y tecnologías? ¿Hay personal que requiera formación? ¿O se necesita contratar expertos para ello?.

La aplicación de este procedimiento de examen debería culminar en un acuerdo sobre el proceso de creación y elaboración de cada uno de los indicadores seleccionados. En el Anexo C 2, pág. 524 se proporciona un formulario para asistir en el proceso.

Disponibilidad de datos

Es necesario tener en cuenta tanto las fuentes de datos primarias (acopio directo de datos realizado a través de mediciones y encuestas) como secundarias (datos derivados de la información existente). Véase el siguiente capítulo dedicado a la recopilación de datos para mayor información sobre los procedimientos de acopio. La recopilación directa de datos suele ser cara, por lo que normalmente deberían tenerse primeramente en cuenta las fuentes existentes. La evaluación de datos puede realizarse mediante un proceso de representación gráfica de los mismos, que hace corresponder las necesidades con las fuentes disponibles, al que seguirá una evaluación de las lagunas (véase, por ejemplo, el proceso utilizado en el caso de la Agencia Europea del Medio Ambiente, pág. 414).

Recuadro 2.11 Medidas aproximadas

En algunos casos, una medida que no facilita datos precisos, sino que indica aproximadamente la gravedad de un problema, puede resultar útil, sobre todo si no existen otras posibilidades viables. Estas medidas se llaman a veces mediciones indirectas.

Por ejemplo, el método más preciso para controlar la calidad de las aguas marinas en las playas es realizar pruebas periódicas de laboratorio que analizan elementos como el contenido en metales pesados, los coliformes, la turbidez, la demanda biológica de oxígeno (DBO) o la demanda química de oxígeno (DQO), etc. Sin embargo, si no es posible realizar análisis de laboratorios para ciertos destinos debido a la falta de personal cualificado o de equipo o al elevado coste de los mismos, o a que el laboratorio más cercano se encuentra muy alejado, existen indicadores alternativos que pueden dar una idea de la existencia y la gravedad de los problemas:

- Número y tipo de irritaciones de la piel u otras lesiones causadas por el agua marina que se hayan comunicado o tratado;
- quejas por la calidad del agua marina elevadas a las autoridades locales o registradas en las instalaciones playeras;
- incidentes de crecimiento de algas o de turbidez excesiva comunicados a los funcionarios locales;
- disminución de las poblaciones de peces o cambios en los índices de capturas realizadas por los pescadores.

Estas medidas son aproximadas porque no se registran todos los casos; además, las reacciones de los turistas son individuales y subjetivas. No obstante, un cambio significativo en estas medidas puede ser un indicio de que están surgiendo problemas en la calidad del agua y dar motivo para que se inicien las pruebas científicas señaladas más arriba.

De la experiencia en la elaboración de indicadores para el sector turístico se desprende que los datos necesarios para calcular muchos indicadores pueden obtenerse de fuentes de datos existentes; a menudo son organismos como empresas públicas o departamentos oficiales de recursos o sectoriales quienes recaban esta información para sus propios fines. Con frecuencia también, los datos pueden usarse directamente, ya que el organismo (por ejemplo, una compañía eléctrica que mide el consumo de electricidad por sector para sus propias necesidades de preparación de informes o de facturas) ha realizado ya algunos sencillos análisis que pueden aplicarse a diferentes ramas del sector turístico. En otros casos, quizá sea necesario hablar con el proveedor de datos potencial para obtener información que desglose los factores de interés para el sector turístico (¿cuántos usuarios del parque son locales y

cuántos son turistas?) o para facilitar datos reagrupados para el uso deseado (por ejemplo, consumo de agua calculado para la temporada alta turística). Puede ser necesario asimismo tratar con el proveedor para recopilar nuevas variables que permitan analizar las necesidades del sector (por ejemplo, ¿podemos recabar información sobre la longitud de costa desarrollada separando la propiedad residencial de los edificios construidos para uso turístico?) Es de señalar que estas deliberaciones constituyen, fundamentalmente, un proceso de negociación o coordinación. En la práctica, quizá convenga tratar de crear una alianza de datos, en virtud de la cual el proveedor obtiene alguna ventaja (como acceso a otros datos, utilización de los resultados analizados e integración de sus datos con otros datos) a modo de compensación.



Saturn Resort, Rumania. ¿Cuántos hay en la playa? Dónde no hay control del acceso, el cálculo del número de personas puede ser un desafío.

Perfeccionamiento de los principales indicadores

Basándose en la evaluación detallada de cada indicador potencial y en las conclusiones relativas a la adquisición real de los datos necesarios, puede resultar necesario reexaminar el indicador e introducir cambios para facilitar la aplicación. Ello puede requerir un compromiso para adaptar las logísticas de la recopilación y la disponibilidad de datos. Las preguntas en esta fase se refieren a la posibilidad de trabajar con los datos existentes (por ejemplo, los datos disponibles sobre un ciclo de tres años pueden bastar para crear un indicador útil) en vez de llevar a cabo una recopilación de datos que resulta más onerosa (por ejemplo, el acopio y la elaboración de informes anuales deseados). ¿Se puede trabajar con los datos existentes agrupados por sector o es necesario realizar una reagrupación de los datos originales para hacer un desglose por lugares o tipos de empresa específicos?

Llegados a este punto, es el momento de decidir la forma y la presentación del indicador y del programa de indicadores, para lo que será necesario lograr la participación de quienes dirigirán la ejecución del programa.

Recuadro 2.12 ¿Qué necesitan realmente los responsables de la adopción de decisiones?

Si bien puede resultar conveniente contar con buenos datos científicos detallados, no siempre es necesario. Los autores de un reciente estudio sobre indicadores de una playa, que al parecer estaba erosionando rápidamente y poniendo en peligro los cimientos de los hoteles y la infraestructura de transportes, se encontraron con que no existían ni las tradicionales fotos aéreas o por satélite, ni, por motivos de seguridad, datos corrientes procedentes de encuestas. Mientras que una encuesta independiente podía facilitar datos detallados sobre la erosión de la playa a un costo considerable, la solución práctica fue simplemente instalar postes de medición en una docena de puntos costeros clave y hacer que una clase de ciencias del instituto local midiera todos los meses la distancia al mar. Para fundamentar las decisiones sobre medidas correctivas (con el detalle necesario), que era lo que se perseguía, estos datos bastaron y se obtuvieron sin apenas costo.

Etapa 10. Recolección/recopilación y análisis de datos

Procedimiento de recopilación de datos

En este apartado se ofrecen consejos para la recopilación y gestión de datos asociada a la elaboración de indicadores y se indican los aspectos que hay que tener en cuenta en el proceso. La forma en que se utilizará cada indicador puede influir enormemente en el procedimiento de acopio de datos. Esta etapa parte del proceso de evaluación inicial, donde se ha examinado en alguna medida la posible forma del indicador. Quizá ya se haya decidido que el indicador más adecuado no es totalmente cuantitativo sino que utiliza una clasificación basada en datos (por ejemplo, en vez de indicar el promedio aritmético del precio medio de las habitaciones, muestra el porcentaje de habitaciones alquiladas con un 10% de descuento respecto del precio normal). A veces, será obvio que es necesario recabar nuevos datos y que para ello habrá de hacerse algún tipo de muestreo, ya que no sería posible abarcar a todos los turistas o todos los restaurantes. Hay que señalar, además, que no todos los indicadores tienen que ser forzosamente cuantitativos - y que la información cualitativa (por ejemplo, clase 4ª de una escala del 1 al 5) y semicuantitativa (por ejemplo, porcentaje de playas que cumple la norma Bandera Azul), los datos ordinales (por ejemplo, puesto que ocupa el destino en una encuesta de salida en relación con otros destinos) o incluso la información obtenida a través de preguntas que sólo admiten una afirmación o una negación por respuesta (¿posee el destino un plan formal?) pueden ser útiles en algunas circunstancias.

Investigación y organización

- Etapa 1. Definición/delimitación del destino.
- Etapa 2. Utilización de los procesos participativos.
- Etapa 3. Identificación de los atractivos, los recursos y los riesgos del turismo.
- Etapa 4. Visión a largo plazo de un destino.

Elaboración de indicadores

- Etapa 5. Selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política.
- Etapa 6. Identificación de los indicadores deseados.
- Etapa 7. Inventario de las fuentes de datos.
- Etapa 8. Procedimientos de selección.

Aplicación

- Etapa 9. Evaluación de la viabilidad/aplicación.

➤ Etapa 10. Recolección/recopilación y análisis de datos.

- Etapa 11. Rendición de cuentas, comunicación y presentación de informes.
- Etapa 12. Supervisión y evaluación de la aplicación de los indicadores.

Es esencial indicar claramente los medios concretos que se utilizarán para obtener información sobre cada indicador. Los procedimientos más corrientes son:

- Utilización de los datos recabados por el sector turístico y otros sectores (por ejemplo, utilización directa de datos extraídos del censo, estadísticas del sector, recuento de la circulación o archivos de empresas de servicios públicos);
- creación de nuevos datos globales (por ejemplo, inicio de un nuevo proceso para supervisar las estancias de los turistas y los gastos mensuales de las empresas turísticas manteniendo un contacto directo con cada empresa del destino);
- creación de datos de muestra (por ejemplo, realización de una encuesta de salida a un porcentaje de turistas de la región para averiguar su comportamiento y actitudes). Puede conllevar la utilización de métodos como el muestreo, el uso de instrumentos para elaborar cuestionarios o la extracción de datos de fuentes estadísticas existentes. *Nota: en el Anexo C se proporcionan modelos de cuestionarios para encuestas de salida y encuestas de residentes.*

Para un ejemplo aplicado de nuevo acopio de datos sobre las repercusiones físicas del turismo, véase el caso de Yacutinga (Argentina), en la pág. 490.

A menudo conviene contar con la participación de otras administraciones u organizaciones en el acopio o suministro de datos, en particular cuando tienen objetivos comunes o complementarios (por ejemplo, el Ministerio de Transporte puede necesitar también datos sobre el comportamiento de los viajes turísticos o la utilización de las carreteras acceso). Los límites a la utilización de estos datos y las precauciones que deben tomarse al respecto (por ejemplo, exhaustividad, validez, definición del marco de la encuesta, límites de confianza y representatividad) deberían evaluarse formalmente en ese momento, en colaboración con los proveedores potenciales de datos (en el Anexo C, pág. 523, se proporciona un modelo para ayudar a realizar estas evaluaciones). Se insta a las personas encargadas de elaborar indicadores a que utilicen un buen manual de estadística o de muestreo que les ayude a determinar los límites de los datos y de su utilización.

Estadísticas Canadá presenta un sitio web práctico sobre este tema (<http://www.statcan.ca/english/edu/power/ch13/first13.htm>), que provee ejemplos de aplicación de varias series de dato, incluso datos obtenidos por medio de procedimientos de muestras.

Recuadro 2.13 Reserva Natural de la Selva de Iguazú: participación en la recolección de datos

La participación activa de las partes interesadas en la recolección de datos es una forma eficaz de obtener información, en particular cuando escasean los recursos financieros. La labor de los guías turísticos que trabajan en las rutas de la Reserva Natural “Iguazú Forest”, situada en el destino turístico internacional de las Cataratas del mismo nombre, es un ejemplo de participación en el acopio de datos. Iguazú Forest es una reserva privada creada en 1999 dentro de la reserva forestal de Puerto Península ubicada en el noreste de la provincia de Misiones. Está administrada por el Gobierno de la Argentina, que tiene protegidas 16.000 hectáreas de selva paranaense junto al Parque Nacional Iguazú.

La apertura de la reserva a las diferentes actividades económicas, además de la tradicional extracción forestal sostenible, favoreció la creación de un proyecto sobre ecoturismo basado en la sostenibilidad. Este proyecto se puso en marcha como consecuencia de la creciente concienciación del sector privado acerca del turismo sostenible (véase el caso de Yacutinga Lodge en la pág. 490). Entre las rutas y productos organizados, los circuitos interpretativos a través de la selva han sido los más importantes. Entre algunas de las principales atracciones de la reserva está la observación de la fauna y flora silvestres. El primer paso en el establecimiento de esta actividad fue la identificación de los mejores lugares para la observación de la fauna. Con tal fin, así como para obtener datos de interés para el Centro Investigaciones Ecológicas Subtropicales (CIES), que era un objetivo complementario, se creó un sistema de registro de la fauna observada que completarían todos aquellos que utilizaran la reserva. Asimismo, se diseñó un formulario de registro sencillo y fácil de rellenar que había de cumplimentarse cada vez que se realizara una observación de la fauna salvaje.

El procedimiento de recopilación de datos se organizó de la siguiente manera:

- Todos los vehículos de turistas que circularan por la reserva tendrían que rellenar los formularios de registro;
- Se impartió formación sobre cumplimentación de los formularios a todas las personas que trabajaban en relación con la reserva;
- Para ampliar la participación y dar mayor valor a la visita, se instó a los turistas a que participaran rellenando los formularios;
- Todos los días, al final de cada visita, se entregan los formularios en la oficina del jefe de operaciones, que introduce los datos en los ficheros de datos;
- Mensualmente, se calculan los resultados de la observación de la fauna;
- Estos resultados se localizan en un mapa de la reserva y se identifican los sitios que reúnen las mejores condiciones para observar la fauna.

La información que se solicita en el formulario es la siguiente:

- Nombre popular y nombre científico (rellenado en la oficina) del animal observado;
- Día y hora de la observación;
- Lugar de observación en el camino/sendero (se han establecido puntos de referencia en cada circuito);
- Número de individuos observados, por sexo y por edad aproximada (cuando sea fácil de identificar);
- Número de personas que realizaron la observación (visitantes, empleados y guías turísticos de la reserva);
- Tipo de actividad animal en el momento de la observación;
- Condiciones climáticas reinantes en el momento de la observación: intensidad del sol (exposición al sol), temperatura general (observada sin la utilización de termómetro), etc.

Esta forma de recabar los datos contribuyó a identificar los lugares donde había mayor concentración de fauna atractiva o interesante para las visitas. La información recabada sobre la actividad, el sexo y la posible edad resultó de utilidad para la gestión posterior de las especies observadas en cada hábitat. Asimismo, el número de observaciones por día, por circuito o en conjunto, según la estación y las condiciones climáticas (estación del año y hora del día), y las tendencias podían calcularse con los datos recopilados. Aunque el sistema no fuera totalmente científico, con sólo aplicarlo se generaron indicadores con múltiples beneficios.

Además de ser una constante fuente de información que favorece la gestión sostenible y permite el seguimiento de los principales indicadores en cada uno de los circuitos (atractivo de los sitios y los circuitos para los safaris fotográficos; número de observaciones por especie; número de cachorros o individuos jóvenes observados; número de individuos que había en el grupo, etc.), la recopilación de datos sirvió para concienciar en mayor medida a la comunidad local que participaba en el proyecto acerca del valor y la importancia de la fauna tanto desde el punto de vista económico como ecológico.

Pese a las obvias ventajas, hubo un problema de regularidad en la recopilación de datos que afectó a la utilidad de los indicadores. Con todo, este programa se considera un éxito.

Para más información: Charles Irala, Director de Aguas Grandes, Reserva Natural "Iguazú Forest", www.aguasgrandes.com

Cuando se utilizan datos de otras organizaciones, deberían plantearse las mismas preguntas respecto a la calidad de los datos (por ejemplo, estos datos ¿abarcan a todos los hoteles o sólo a una muestra? Si se trata de una muestra, ¿cuántos se incluyeron en el muestreo y cuántos estaban situados en el destino? ¿Cómo se seleccionó a los encuestados? ¿Respondieron todos? En caso negativo, ¿se les sustituyó y sobre qué base?)

Sería necesario especificar la metodología que se utilizará para calcular cada indicador. Esta es la fórmula que debe emplearse sistemáticamente para calcular los indicadores y para poder medir los cambios producidos con el tiempo. Como se observó en la introducción de este informe, hay muchas formas de indicadores y no todos serán numéricos, aunque cada uno de ellos será diseñado para mostrar el momento en que han ocurrido los cambios.

Recuérdese que los indicadores no serán totalmente cuantitativos, sino que pueden ser de cualquiera de los siguientes tipos:

- *Cuantitativos:* (por ejemplo, litros de agua consumida por turista, lo que permite calcular los cambios en volumen consumido – 2 litros por turista más que el año anterior);

- *Cualitativos*: (por ejemplo, porcentaje de turistas que consideran que el destino está limpio; este tipo de indicador también tiene, no obstante, la capacidad de mostrar el cambio numéricamente: un aumento del seis por ciento entre los turistas que consideran que el destino está limpio en comparación con cinco años antes);
- *Normativos*: (por ejemplo, número de playas que cumplen la norma Bandera Azul, lo que permite medir el cambio en porcentaje de las playas que cumplen la norma);
- *Descriptivos*: (por ejemplo, el sitio posee un plan ambiental – Sí/No. (Esta respuesta puede cambiar con el tiempo y permitir la agrupación de datos para mostrar el porcentaje de sitios que disponen de estos planes).

Cálculo (cuantificación o cualificación) de los indicadores

Recomendamos encarecidamente a los usuarios que se remitan a la Parte 3 de esta Guía para consultar modelos de procedimientos y referencias a indicadores en uso que pueden servir de comparación o patrón si se adoptan las mismas metodologías. La documentación de los modelos empleados es importante tanto como guía para cálculos posteriores como información potencialmente de utilidad para otras personas que deseen utilizar los datos o reproducir el método para realizar análisis comparativos. Véase el Recuadro 2.14 sobre el cálculo de la densidad de turistas, donde se explican las dificultades y las ventajas de establecer una definición clara. Llegados a esta fase, también es útil considerar otras posibilidades, debido a la información adicional sobre las características de los datos de que se dispondrá y los límites que pueden ponerse de manifiesto.

Expresión y presentación de indicadores

Para poder utilizar eficazmente los indicadores, es esencial encontrar los medios más efectivos para presentar los resultados. La claridad es un criterio para la selección de indicadores. La elección de las formas de análisis viene influenciada por la manera en que se van a utilizar los resultados. Mientras que en la mayoría de los casos, el análisis de los datos será relativamente fácil, como, por ejemplo, el análisis de tendencias sencillas (por ejemplo, cambios en las llegadas de turistas durante el último año), cálculo de los coeficientes (gastos por día y turista), o utilización de simples tablas de contingencia para separar cohortes (por ejemplo, porcentaje de visitantes jóvenes que van a la playa respecto del porcentaje de

Recuadro 2.14 Cálculo de la densidad de turistas

La densidad de turistas se ha utilizado como indicador en sitios muy visitados como Tailandia, las islas Baleares o Argentina. La densidad se ha definido como la relación entre el número real de usuarios y el número potencial de personas que podrían utilizar el sitio por metro cuadrado y por metro lineal de costa. El indicador más frecuentemente utilizado en las playas ha sido el número real de turistas por metro cuadrado en temporada alta.

Para utilizar esta definición es necesario:

- Calcular la superficie del sitio (playa) – teniendo en cuenta la parte abierta al público, ya que, en muchos litorales, existen zonas extensas de gestión privada (solución: calcular ambas, incluyendo y excluyendo estas zonas, lo que da lugar a dos indicadores diferentes: densidad general y densidad en las zonas públicas);
- Determinar el número de turistas que se encuentran en la playa (*nota: donde resulta más fácil es en las playas con entrada controlada; en el resto, realizar recuentos a partir de fotos para calcular la densidad; en el caso de las playas más grandes, puede bastar un simple muestreo*);
- En los sitios controlados, dividir el número por la superficie de playa. En los sitios no controlados, extrapolar los datos del recuento a toda la zona.

Cuestiones que deben tenerse presente: ¿deben incluirse la zona de servicio adyacente y el agua hasta una profundidad determinada? Es preciso determinar estos extremos claramente.

(*Nota: en la mayoría de las aplicaciones no se ha incluido el agua, pero sí los servicios de la playa*).

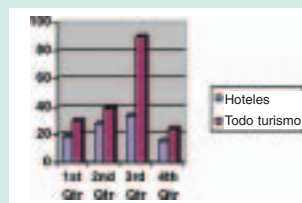
todos los demás grupos), a veces puede resultar útil emplear técnicas analíticas más complejas, como indicadores derivados o índices compuestos, para abordar los problemas. No obstante, suele ser mejor presentar los resultados de la forma más sencilla posible. Por ejemplo, la fórmula utilizada para determinar si una playa merece el distintivo Bandera Azul es relativamente compleja y conlleva la realización de varias pruebas diferentes (véase el Recuadro 4.2 en la pág. 279) Pero se trata del indicador fundamental para la mayoría de los usuarios respecto de una playa, al igual que, en el caso de un destino, el más importante es el relativo al porcentaje de sus playas que poseen la certificación.

Recuadro 2.15 Presentación visual de los indicadores

Si se presentan gráficamente, los indicadores pueden resultar más accesibles y tener un mayor impacto, por ejemplo:

Número de turistas por zona de playa: ▲▲▲▲▲ densidad alta
▲▲▲ media
▲ baja

Ingreso de los turistas:



Actitud de los residentes hacia los turistas: 1995 ☺☺☺☺
2002 ☺☺

Los resultados pueden publicarse en la prensa, en folletos y en carteles colgados en atracciones turísticas o en hoteles. Las autoridades turísticas y los ayuntamientos suelen utilizar estos formatos en sus informes anuales.

Etapas 11. Rendición de cuentas, comunicación y presentación de informes

Habida cuenta de que la finalidad de los indicadores es facilitar la toma de decisiones y la comunicación, es importante la forma concreta en que se informará periódicamente a las partes interesadas, el público y determinados responsables, para los que fueron concebidos los indicadores. En principio, el uso previsto, los usuarios, el formato o los formatos y la presentación se debatieron durante el proceso de determinación de los indicadores probablemente más útiles.

Nota: si llegados a este punto, aún se cuestiona la utilización del indicador, quizá haya que volver a los procedimientos analíticos anteriores o incluso reconsiderar la utilidad del mismo.

La clave de la aplicación es el compromiso. En teoría, los indicadores deben formar parte de un proceso de planificación del destino, que contribuye a definir lo que es importante y, en última instancia, qué instrumentos se utilizan para crear medidas de los resultados

Investigación y organización

- Etapas 1. Definición/delimitación del destino.
- Etapas 2. Utilización de los procesos participativos.
- Etapas 3. Identificación de los atractivos, los recursos y los riesgos del turismo.
- Etapas 4. Visión a largo plazo de un destino.

Elaboración de indicadores

- Etapas 5. Selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política.
- Etapas 6. Identificación de los indicadores deseados.
- Etapas 7. Inventario de las fuentes de datos.
- Etapas 8. Procedimientos de selección.

Aplicación

- Etapas 9. Evaluación de la viabilidad/aplicación.
- Etapas 10. Recolección/recopilación y análisis de datos.

➔ Etapas 11. Rendición de cuentas, comunicación y presentación de informes.

- Etapas 12. Supervisión y evaluación de la aplicación de los indicadores.

de la planificación y gestión del destino. Los indicadores también pertenecen al dominio público y se convierten en fuente de información para los residentes, turistas y gestores sobre la labor que se está llevando a cabo para sustentar lo que es más importante para el futuro del destino. Véase la sección 5.5 sobre Informes y rendición de cuentas (pág. 347).

Existen ejemplos de comunicación eficaz de indicadores en la que se refuerza la responsabilización pública de las autoridades respecto de la sostenibilidad de las comunidades y las regiones. Hasta la fecha, la mayoría de los datos han provenido de otras jurisdicciones y autoridades de los ámbitos social, económico y ambiental que empezaron a informar regularmente sobre cuestiones tan variadas como la calidad del aire, los resultados del sector sanitario, el empleo, la delincuencia, o el estado de la moneda (todas ellas fundamentales para la sostenibilidad del turismo).

Recuadro 2.16: Los indicadores tienen una influencia fundamental cuando se utilizan realmente

Los indicadores pueden marcar una auténtica diferencia en el proceso decisorio, en particular cuando los resultados de los indicadores se utilizan públicamente; contribuyen a entender lo que es importante y pueden promover la acción. Cuando en América del Norte y Europa se publicaron por primera vez datos ambientales, los movimientos ecologistas y la acción política se vieron impulsados y empezó a promulgarse mucha de la legislación y la reglamentación actualmente en vigor. Hoy en día, la prensa de países como China o México, la India o Sudáfrica recoge regularmente datos sobre indicadores fundamentales que son importantes para el turismo, como la calidad del aire, el ruido, la delincuencia contra los turistas y las llegadas de visitantes. China publica regularmente los datos sobre la calidad del aire en la mayoría de las grandes ciudades, datos que, por una parte, constituyen motivo de preocupación y, a la vez, muestran los progresos realizados en relación con estos problemas.

Los indicadores pueden tener una influencia determinante de tres formas principales: a través de la *información* que generan, las *asociaciones* que crean y la *acción* que promueven. Los indicadores empiezan a marcar una diferencia incluso antes de estar plenamente desarrollados, ya que en su elaboración se exploran nuevos conceptos y se aprenden nuevas lecciones. Durante el proceso de creación de indicadores, la información se genera a través del debate, la consulta y el uso adecuado de la publicidad, los sitios Web, los informes periódicos sobre los progresos realizados y los comunicados de prensa. Al participar en la elaboración de indicadores, las partes interesadas tienen la oportunidad de examinar lo que es importante para ellos y de reevaluar las repercusiones del turismo en sus vidas y su comunidad. Gracias a ello, con frecuencia se consigue que cuestiones tales como la necesidad de mayor compostaje de los desechos biodegradables y de facilitar información a los turistas acerca del protocolo del pueblo capten más la atención de hoteleros, tour operadores, organizaciones no gubernamentales, turistas y público en general.

Durante el proceso de seguimiento, se crean *asociaciones*, y muchos organismos no turísticos se ven necesariamente implicados y aprenden cómo el turismo repercute en su ámbito de trabajo. Lograr la participación de un amplio espectro de grupos gubernamentales, no gubernamentales y del sector privado mejorará las relaciones y la cooperación entre los organismos, permitiendo el desarrollo de las asociaciones y una mayor comprensión intersectorial de lo que es el turismo sostenible. Las asociaciones pueden entonces asistir a las autoridades turísticas en la ejecución de proyectos intersectoriales encaminados, por ejemplo, a mejorar los servicios aeroportuarios o portuarios o a controlar las repercusiones negativas del turismo mediante legislación en materia de planificación.

La acción emprendida como consecuencia de las actividades de monitoreo es quizá la diferencia más obvia que puede existir entre utilizar o no indicadores. ¿Qué ha cambiado u ocurrido como resultado del monitoreo de indicador? ¿Qué medidas se han adoptado para

conseguir un turismo más sostenible? Entre los proyectos, cabría incluir la elaboración de nueva legislación en materia de planificación, la organización de talleres de formación para hoteleros, la preparación de una nueva encuesta sobre visitantes, la concesión de un premio verde a las operaciones turísticas sostenibles o la elaboración de un manual para guías turísticos.

En suma, los indicadores desempeñan una función determinante no sólo por la información que facilitan, sino también por las asociaciones y las acciones que resultan de su elaboración. La pregunta, pues, más que si los indicadores constituyen un instrumento realmente válido, sería cómo pueden utilizarse la información, las asociaciones y la acción que generan de la forma más eficaz posible para guiar a los destinos hacia un futuro más sostenible.

Pese a que cada vez se trabaja más con estos instrumentos a todos los niveles, hay pocos ejemplos de indicadores elaborados por el sector turístico o relacionados expresamente con su sostenibilidad que hayan sido aceptados y utilizados públicamente de forma semejante a los empleados en otros sectores. La publicidad dada a los efectos negativos de algunos problemas internacionales (por ejemplo, las repercusiones del SRAS en el turismo de Beijing, Hong Kong o Toronto, el impacto del terrorismo en el turismo mundial o los atentados del once de septiembre en el comportamiento del turismo emisor de los Estados Unidos) ha empezado a cambiar esta tendencia y a poner de manifiesto la importancia del turismo y su relación con lo que ocurre en otras partes y sectores.

La OMT publica estadísticas mundiales y regionales sobre las llegadas de turistas internacionales y los ingresos que generan que se utilizan ampliamente como indicador de importancia para el turismo como sector económico y como instrumento de vigilancia de los cambios producidos en el ámbito turístico a escala mundial.

Es importante determinar con precisión quién debe encargarse de gestionar y ultimar los programas de indicadores, y de velar por su continuidad. La autoridad de planificación local suele ser la entidad en la que con mayor frecuencia recae esta responsabilidad, si bien también pueden ocuparse de llevar a cabo esta tarea las partes interesadas del sector turístico, organizaciones no gubernamentales o instituciones académicas. No obstante, la cooperación y el apoyo de la autoridad local es fundamental, al igual que es conveniente la participación de todas estas organizaciones.

Los indicadores recabados en destinos específicos pueden agruparse para elaborar informes regionales y nacionales (véanse los casos del informe de datos agregados de Francia, en la pág. 419 y la Unión Europea, en la pág. 414 a modo de ejemplo). Con frecuencia, los informes que incluyen tablas permiten mostrar los valores relativos de los distintos destinos, centros o distritos urbanos en relación con ciertos indicadores. Otra forma eficaz de presentar informes y descripciones es mediante mapas, en los que se muestre con diferentes colores el valor de los indicadores seleccionados (por ejemplo, número total de turistas, o proporción de turistas respecto a los residentes de una unidad geográfica) para todas las jurisdicciones o áreas turísticas diferentes. Para que este método sea útil, debe seguirse también en la recopilación e interpretación de los datos de cada uno de las zonas representadas en mapas. En algunas jurisdicciones, no obstante, será muy difícil, por cuanto las unidades de datos espaciales pueden variar mucho de dimensiones, lo que plantea dificultades de interpretación de la información. Pese a ello, estos mapas pueden servir de gran ayuda para representar las tendencias importantes, las anomalías regionales y los lugares clave. Los usuarios se remitirán normalmente a la situación de su destino en relación con otros, con la competencia o con el promedio nacional (en el Recuadro 6.23 Densidad turística en los municipios franceses, en la pág. 422, se ofrece un ejemplo de mapa con los datos del turismo para toda Francia).

Recuadro 2.17 Informes agregados a nivel nacional

Los indicadores pueden utilizarse a muchas escalas. Algunos se aplican principalmente a escala nacional (por ejemplo, el de la contribución del turismo al PIB, el número total de llegadas, el número total de empleos existentes en el sector turístico). Otros se recaban en destinos específicos o para jurisdicciones locales. Cuando se agrupan, pueden ser muy reveladores de las tendencias y anomalías nacionales (zona donde más gastan los turistas, zona donde gastan menos), poniendo de manifiesto la localización de problemas concretos (la unidad de datos en la que la ocupación media de habitaciones de hotel es menor, o en que los sueldos percibidos por los empleados del sector turístico son inferiores al promedio nacional). En el estudio de caso “Informes Agregados a Nivel Nacional” se explica con más detalle el ejemplo dado sobre la manera en que en Francia se ha elaborado y aplicado los indicadores regionales para mostrar los problemas y medir la sostenibilidad en el plano nacional (véase caso de Francia, pág. 419).

Etapa 12. Supervisión y evaluación de la aplicación de indicadores

Los indicadores no son instrumentos que simplemente se apliquen. Es necesario examinarlos periódicamente para comprobar que la información está sirviendo realmente a los usuarios para algo y está contribuyendo a resolver problemas fundamentales y a determinar si éstos han variado. El examen periódico de las aplicaciones de indicadores puede dar lugar a modificaciones en el diseño y la orientación de los elementos de un programa de indicadores. Como se observó en la Parte 1, estos instrumentos están pensados para constituir un componente central de los procesos de planificación y gestión. A medida que varían los problemas a que deben hacer frente los administradores de los destinos cambian también sus necesidades en lo que a indicadores se refiere. Con el uso, quedará claro qué indicadores responden adecuadamente a los fines perseguidos y cuáles tendrán que ser actualizados o incluso reemplazados. Aunque sin duda hay importantes motivos que aconsejan conservarlos, ya que es probable que resulten más útiles con el tiempo a medida que se amplía el registro, también conviene revisar los indicadores cada cierto número de años con el fin de mejorarlos.

Investigación y organización

- Etapa 1. Definición/delimitación del destino.
- Etapa 2. Utilización de los procesos participativos.
- Etapa 3. Identificación de los atractivos, los recursos y los riesgos del turismo.
- Etapa 4. Visión a largo plazo de un destino.

Elaboración de indicadores

- Etapa 5. Selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política.
- Etapa 6. Identificación de los indicadores deseados.
- Etapa 7. Inventario de las fuentes de datos.
- Etapa 8. Procedimientos de selección.

Aplicación

- Etapa 9. Evaluación de la viabilidad/aplicación.
- Etapa 10. Recolección/recopilación y análisis de datos.
- Etapa 11. Rendición de cuentas, comunicación y presentación de informes.

➤ Etapa 12. Supervisión y evaluación de la aplicación de los indicadores.

El proceso de elaboración de indicadores constituye el primer paso en el suministro permanente de información que mejorará las decisiones y favorecerá la colaboración para tratar los principales problemas del destino. Una vez identificados y aplicados, debe mantenerse un sistema de seguimiento para estimar si la gestión turística de un destino ha conseguido mantener o no su sostenibilidad. En particular, conviene establecer metas definidas como parte de un proceso de planificación. Los

indicadores podrán entonces servir de vehículo de comparación de los cambios con las mencionadas metas.



Un grupo consultivo de la OMT visita un castillo como parte del viaje de observación a la isla de Ugljan (Croacia). Las visitas sobre el terreno a lugares fundamentales y zonas conflictivas y las reuniones in situ con las partes interesadas locales forman parte del enfoque participativo aplicado a los talleres sobre indicadores.

Recuadro 2.18 Lista de verificación para la reevaluación de indicadores

1. ¿Se están utilizando los indicadores? ¿Quién los utiliza y cómo?
2. ¿Qué indicadores no se están utilizando?
3. ¿Consideran los usuarios útil el actual conjunto de indicadores?
4. ¿Tienen los usuarios otras necesidades?
5. ¿Existen nuevos usuarios potenciales?
6. ¿Se presentan los indicadores en la forma adecuada o debería renovarse la presentación de los resultados?
7. ¿Existen nuevos medios de recabar o analizar datos que pudiesen agilizar o hacer más eficaz la elaboración de los indicadores?
8. ¿Han surgido nuevos problemas que requieran indicadores?
9. ¿Se dispone ahora de información que permita añadir indicadores que, pese a considerarse importantes, eran demasiado difícil de crear?
10. ¿Existen pruebas de que la utilización de indicadores haya influido en los resultados?
11. De haberlos ¿cuáles son los obstáculos que han impedido la utilización óptima de los indicadores?

Ésta es una simple lista de verificación, pudiéndose emplear un marco de evaluación más formal, probablemente junto con un plan más amplio o un ejercicio de examen de políticas (véase el formulario para la reevaluación en el Anexo C 4, pág. 528)

Este proceso es fundamental para la gestión sostenible del turismo, aunque, al requerir un compromiso continuo de recursos, puede ser difícil de mantener a largo plazo. Durante el proceso de elaboración de indicadores, es necesario reconocer y, a ser posible, abordar claramente el establecimiento del compromiso y del proceso operacional en curso. Asimismo, es preciso crear sistemas de vigilancia para recopilar y difundir repetidamente los indicadores prioritarios a cuantos necesiten conocer la información. Análogamente, es útil controlar el proceso en su conjunto, a fin de determinar si la información adecuada está llegando a las personas adecuadas y, en última instancia, si el turismo en el destino es más sostenible como consecuencia. A la larga, los indicadores se convierten en medidas de los progresos realizados en el camino hacia el desarrollo sostenible del destino. El examen de los mismos debe realizarse, a ser posible, en el marco del examen periódico de los planes y estrategias, elemento esencial para la continua mejora del proceso global de planificación y gestión del destino.

2.2 Aplicación del contenido de otros capítulos de la Guía al Proceso

En este capítulo de la Guía, se ha expuesto un proceso de doce etapas con el que se pretende orientar a los destinos en la determinación de sus propios problemas y la identificación de los indicadores que más probablemente le sean de utilidad para resolverlos. En los capítulos posteriores, que son un complemento de éste, se ofrecen ejemplos de utilización de indicadores para la solución de problemas habitualmente comunes a todos los destinos. Los problemas e indicadores presentados no deberían predeterminar la elección de indicadores en otros destinos, sino constituir una relación que aporte ideas para crear los propios. En la Parte 4, se examinan en detalle una serie de destinos a fin de ejemplificar la aplicación de determinados indicadores. Los estudios de casos expuestos en la Parte 6 ilustran problemas que se han considerado importantes en diferentes tipos de destinos turísticos y los procedimientos y técnicas utilizadas en la aplicación de los indicadores. Estos estudios pueden ayudar a los destinos a circunscribir sus propios problemas, ofreciendo además ejemplos de indicadores que han resultado útiles a otros. En suma, los indicadores elegidos por cada destino serán los suyos propios y los más útiles para resolver los problemas que deben superar en su camino hacia la sostenibilidad.

Cuestiones e indicadores relativos a la sostenibilidad del turismo

En este capítulo se describen los indicadores que evalúan cuestiones comunes a numerosos destinos. **Es un capítulo extenso, pero la amplia gama de cuestiones que abarca NO significa que los gestores deban examinarlas todas ellas y sus indicadores.** Se trata más bien de un **MENÚ** en el que planificadores y administradores pueden seleccionar las cuestiones correspondientes a su destino y obtener ideas prácticas a partir de los indicadores propuestos y de ejemplos reales. Su objetivo no es prescribir indicadores, sino presentar ideas que ayuden a crear indicadores adaptados a las condiciones y necesidades específicas de las partes interesadas de cada destino y a cubrir diversas cuestiones sociales, económicas, medioambientales y de gestión relativas al turismo sostenible. Es importante que el gestor del destino organice las cuestiones por prioridades y cree indicadores viables para evaluarlas adecuadamente. En la Segunda parte de este libro se propone un procedimiento de creación de indicadores.

Las cuestiones están agrupadas de tal forma que cada sección contiene temas estrechamente relacionados entre sí, como los efectos en las comunidades receptoras, la gestión de recursos naturales y culturales y el control de la planificación de actividades y destinos turísticos, entre otros. En total se examinan cerca de 50 cuestiones o conjuntos de cuestiones comunes, se analizan sus componentes específicos y se proponen varios indicadores.

Al final de la Parte 3 se incluye una breve lista de las **Cuestiones básicas** e **Indicadores básicos** correspondientes que se recomiendan como conjunto mínimo para cualquier destino y que permiten comparar unos destinos con otros. Las cuestiones incluidas en la lista básica se señalan en el texto con el término ➤ **Cuestión básica**.

Los indicadores recomendados en cada ➤ **Cuestión básica** se han seleccionado en función de su relevancia con respecto a la cuestión y de la relativa facilidad con la que pueden medirse y comprenderse. **Están señalados con el término ➤ Indicador básico.**

Presentación de las cuestiones y sus indicadores

El apartado dedicado a cada cuestión comienza con una introducción sobre las tendencias, los problemas y los aspectos principales del tema de que se trate. Cuando es posible, se estudian indicadores pertinentes a la cuestión y se presentan casos reales en los que se han utilizado. Los Recuadros ofrecen otros ejemplos o métodos que pueden resultar útiles. La mayoría de las cuestiones se desglosa en una tabla de subcomponentes con sus respectivos indicadores. **En los cuadros de cuestiones/indicadores, las referencias a los ➤ Indicadores básicos relacionados se destacan en negrita.** Los indicadores que se consideran primordiales para una cuestión van acompañados de la siguiente información:

- *Razones para utilizar este indicador:* por qué el indicador sirve para evaluar la cuestión;
- *Fuentes de datos:* dónde pueden encontrarse normalmente datos para este indicador o cómo pueden recopilarse;
- *Formas de utilizar el indicador:* sugerencias sobre cómo puede el indicador favorecer el proceso de toma de decisiones y de elaboración de informes;
- *Análisis comparativo:* cuando es posible, dónde se han utilizado indicadores similares o dónde existen normativas que permitan comparaciones.

Si bien en menor detalle, también se mencionan otros indicadores que quizá ayuden a estudiar la cuestión.

Cuando un indicador es común a varias cuestiones, el texto incluye referencias. En la mayoría de los casos, los indicadores se describen con detalle una sola vez, aunque, en ocasiones, si algún indicador se presenta desde otro punto de vista o se utiliza de modo distinto, se abordará por separado en cada uno de los apartados de que se trate. La aplicación de cuestiones e indicadores se estudia con más detalle en la Parte 4, Aplicaciones en los destinos.

3.1 Bienestar de las comunidades receptoras

3.1.1 Satisfacción de los residentes con el turismo ➤ Indicador básico

Actitudes, insatisfacción, reacción de la comunidad

En todo el mundo hay pequeñas comunidades que los turistas visitan, en algunos casos, para ver monumentos y, en otros, para conocer costumbres y tradiciones locales interesantes o disfrutar del ambiente. Otras comunidades gestionan los atractivos naturales de las proximidades o alojan a los visitantes de playas, montañas, eventos, etc. Los efectos del turismo en la comunidad pueden ser positivos, como la creación de puestos de trabajo, el desarrollo de la actividad económica y la mejora de los servicios sociales, y negativos, como la presión o los daños causados a los recursos y valores culturales locales. La satisfacción de los residentes con el turismo es fundamental para la sostenibilidad. En casos extremos, la hostilidad de la comunidad ha alejado a los turistas. Las medidas del sector para mantener una relación positiva entre anfitriones y turistas pueden prever y prevenir incidentes y efectos negativos. La satisfacción abarca aspectos reales y aspectos que dependen de la percepción, como la masificación, el acceso a puestos de trabajo, la participación en los beneficios, la reacción ante el comportamiento de los turistas, etc. En este apartado se aborda la satisfacción global. Los aspectos concretos de la satisfacción (que pueden aislarse estudiando reclamaciones o mediante encuestas) se tratan por separado.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Nivel de satisfacción de la comunidad	Nivel de satisfacción de los residentes con el turismo (y con los componentes específicos del turismo) basado en el cuestionario (ver el cuestionario para residentes en el Anexo C6) ➤ Indicador básico
Problemas o insatisfacción	Número de reclamaciones presentadas por los residentes

Indicador de satisfacción de la comunidad:

- Nivel de satisfacción de los residentes con el turismo (y con los componentes específicos del turismo) ➤ Indicador básico**

Razón para utilizar este indicador: la variación del nivel de satisfacción puede ser un indicador de alerta temprana de la existencia de hostilidad o de la posibilidad de que se produzcan incidentes, así como un medio para obtener información sobre problemas y motivos de malestar incipientes antes de que se agraven. Constituye una medida directa de la opinión real y es el modo más directo de conocer la opinión de los residentes sobre el turismo y sus efectos.

Fuentes de datos: aunque es posible obtener información mediante entrevistas a funcionarios o grupos de discusión (y éstos son de considerable ayuda para comprender datos más cuantitativos), lo más eficaz es utilizar un cuestionario comunitario (véase el modelo de cuestionario en el Anexo C 6, pág. 532). Todos los años debería utilizarse un mismo cuestionario general con preguntas adaptadas sobre temas específicos de interés local (por ejemplo, el impacto de la pesca deportiva en la pesca comunitaria).

Formas de utilizar el indicador: es útil medir el nivel de satisfacción general (por ejemplo, más de dos tercios de la comunidad opinan que el turismo es beneficioso) y la variación con respecto a años anteriores (por ejemplo, el porcentaje de residentes que cree beneficiarse directamente del turismo ha descendido un 20 por ciento en los dos últimos años).

Análisis comparativo: el mejor uso comparativo de estos datos es local: comparar dos o más comunidades similares del mismo destino o medir en el tiempo la tendencia del nivel de satisfacción general y la importancia de determinados motivos de malestar.

Indicador de las áreas de insatisfacción:

- **Número de reclamaciones presentadas por los residentes**

Razón para utilizar este indicador: cuando se trata de la reacción local, quizá la percepción sea más importante que cualquier medida objetiva. El monitoreo de las reclamaciones es menos representativo de la opinión general, pero puede alertar a tiempo de un malestar incipiente y ayudar a diseñar cuestionarios que evalúen la cuestión más objetivamente.

Fuentes de datos: probablemente la mejor fuente de reclamaciones sean las autoridades locales, siempre que dispongan de un centro conocido de tramitación de reclamaciones y que éste efectúe los registros de forma constante en el tiempo. A los cuestionarios se pueden añadir preguntas específicas sobre determinados problemas (como el acceso, la infracción de normas, el impacto en los eventos culturales, etc.); algunas de ellas se describen con más detalle en su apartado correspondiente.

Formas de utilizar el indicador: el recuento simple del número de reclamaciones es útil, especialmente si se lleva un registro clasificado. El aumento súbito del número de reclamaciones sobre un tema concreto (por ejemplo, las dirigidas al ayuntamiento porque los turistas arrojan basura a la calle) puede advertir de la existencia de un problema incipiente. Véase el Anexo C 6 (pág. 532).

Análisis comparativo: probablemente los problemas serán específicos y exclusivos de cada sitio, por lo que será necesario compararlos con años anteriores para determinar las variaciones. Para obtener información objetiva, en el cuestionario para residentes deberán incluirse preguntas específicas sobre la cuestión de que se trate.



Montes Nilgiri, India.

Les guste o no, los residentes y sus actividades cotidianas forman parte del atractivo turístico de un lugar.

3.1.2 Efectos del turismo en la comunidad ➤ Cuestión básica

Actitudes comunitarias, beneficios sociales, cambios de modo de vida, vivienda, demografía

Muchas comunidades consideran que el turismo acarrea una serie de consecuencias negativas para su comunidad y su cultura. Algunas denuncian efectos negativos concretos en sus recursos y bienes culturales. Por otra parte, el turismo puede ser una fuente importante de beneficios para la comunidad. ¿Cómo puede ésta medir los impactos positivos y negativos del turismo?

Los efectos sociales, culturales y económicos del turismo en una comunidad anfitriona están intrincadamente unidos. Pueden darse sinergias beneficiosas o relaciones inversas entre estas tres áreas de impacto, así como opiniones distintas entre los grupos e individuos de la comunidad sobre lo que resulta beneficioso o perjudicial para ella. En ocasiones, la medida en que la cultura local se incorpora a la experiencia de los turistas es motivo de fricción. Es posible que algunas comunidades tradicionales o indígenas no deseen en absoluto compartir su cultura con los turistas, mientras que comunidades rurales y agrícolas quizá ni siquiera entiendan qué interés pueden sentir los turistas por su forma de vivir. Aun así, en un mundo cada vez más globalizado, es prácticamente imposible para ninguna comunidad aislarse de los visitantes y del impacto de otras culturas.

Aceptar el desarrollo económico implica con frecuencia aceptar los cambios culturales que acompañan al desarrollo turístico. Tal vez esto ocurra sin que la comunidad tenga oportunidad de decidir si realmente quiere cambiar. Para que el turismo comunitario sea sostenible, hacen falta objetivos comunes, posiblemente establecidos por algún tipo de comité con el apoyo de la comunidad. La creación de indicadores y la observación de variaciones y tendencias pueden capacitar a la comunidad para tomar decisiones convenientes. Puede que la comunidad, su cultura y sus objetivos turísticos se modifiquen con el tiempo y se vean afectados por los cambios demográficos y la inmigración laboral. Por ejemplo, los jóvenes que acaban de obtener el graduado escolar estarán más interesados en ofrecer excursiones en bicicleta por la montaña que las actividades menos excitantes que realizan sus padres, o quizá el crecimiento satisfactorio del turismo en la comunidad atraiga a nuevos trabajadores de distintos orígenes y con valores diferentes. Esta situación quizá constituya un reto para la comunidad y sin duda acarreará cambios.

A veces las ventajas socioculturales resultan difíciles de medir. Tal vez sea más sencillo evaluar los beneficios económicos como indicador de los socioculturales (véase ➤ **Beneficios económicos para la comunidad y el destino**, pág. 141). Además de obtener ventajas económicas, la comunidad también puede beneficiarse de las mejoras de infraestructura (carreteras, saneamiento, agua, electricidad, etc.) y servicios sociales (salud, escuelas, etc.) que en ocasiones conlleva el turismo. Estos son aspectos muy importantes del bienestar de la comunidad local, pero el enfoque no capta algunas sutilezas de la satisfacción de la comunidad con el turismo. Las actitudes y percepciones de los miembros de la comunidad pueden ponerse de manifiesto a través de cuestionarios (véase ➤ **Satisfacción de los residentes con el turismo**, pág. 64).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Actitudes de la comunidad frente al turismo (incluidos acuerdo y cohesión sobre el turismo, percepciones y aceptación del turismo)	• Véase ➤ Satisfacción de los residentes con el turismo, pág. 64; • Existencia de un plan turístico comunitario; • Frecuencia de reuniones comunitarias e índices de asistencia (porcentaje de miembros que pueden participar y efectivamente lo hacen); • Frecuencia de actualización de los planes turísticos (véase la sección sobre cuestiones de planificación y gestión); • Nivel de conocimiento de los valores locales (porcentaje de personas que los conocen, porcentaje de personas que los respaldan); • Porcentaje de personas orgullosas de su comunidad y su cultura.

Beneficios sociales asociados al turismo	- Número de servicios sociales disponibles para la comunidad (porcentaje atribuible al turismo) > Indicador básico; - Porcentaje de personas que opinan que el turismo ha ayudado a crear nuevos servicios o infraestructura > Indicador básico; - Número (porcentaje) de personas que participan en la artesanía, las actividades y las costumbres de la comunidad; - Porcentaje de arquitectura autóctona conservada.
Efectos generales en la vida de la comunidad	- Número de turistas diarios, semanales, etc.; número por km²; (véase > Control de la intensidad de uso). Véase también la cuestión específica del acceso en la pág. 212; - Proporción entre turistas y población autóctona (media y día de máxima afluencia) > Indicador básico; - Porcentaje de población autóctona que participa en eventos comunitarios; - Proporción entre turistas y población autóctona en eventos o ceremonias; - Percepción del impacto en la comunidad mediante el cuestionario para residentes, con referencias a eventos o ceremonias concretos (véase el cuestionario, Anexo C 6); - Porcentaje de la comunidad que opina que se están conservando la cultura, integridad y autenticidad locales.
Cambios en el modo de vida de los residentes (impacto cultural, cambio cultural, modo de vida comunitario, valores y costumbres, ocupaciones tradicionales)	- Porcentaje de residentes que han cambiado la ocupación tradicional por el turismo durante el último o los últimos años; hombres y mujeres; - Número o porcentaje de residentes que continúan utilizando el traje típico, las costumbres, el idioma, la música y la cocina locales, y mantienen la religión y las prácticas culturales locales (por ejemplo, variación en el número de residentes que participan en eventos tradicionales); - Aumento/disminución de actividades culturales o eventos tradicionales (por ejemplo, porcentaje de población autóctona que asiste a ceremonias).
	- Número de turistas que asisten a eventos y porcentaje del total; - Valor de la aportación turística a la cultura local (cuantía obtenida en la entrada y cuantía de las donaciones); - Porcentaje de población autóctona que encuentra nuevas oportunidades de esparcimiento con el turismo (cuestionario local, véase el Anexo C 6).
Cuestiones de vivienda	- Porcentaje de viviendas asequibles para los residentes; - Modo y distancia media de viaje al trabajo o la escuela; - Número de nuevas viviendas iniciadas y porcentaje para residentes. <i>Nota: también pueden aumentar o disminuir los precios de otros artículos (véase > Beneficios económicos, pág. 141). Con los efectos sociales también pueden cambiar positiva o negativamente la disponibilidad y el acceso a otros servicios (por ejemplo, sanidad, agua, saneamiento; véanse las respectivas secciones).</i>
Indicadores demográficos comunitarios	- Número de residentes que han abandonado la comunidad durante el último año; - Número de inmigrantes (temporales o nuevos residentes) que han trabajado en el sector turístico durante el último año; - Inmigración/emigración neta en la comunidad (clasificada por edades de inmigrantes y emigrantes).

Indicadores relativos a las actitudes comunitarias:

- Véanse los indicadores de **➤ Satisfacción de los residentes con el turismo**, pág. 64;
- Existencia de un plan turístico comunitario;
- Frecuencia de reuniones comunitarias e índices de asistencia (porcentaje de miembros que pueden participar y efectivamente lo hacen);
- Frecuencia de actualización de los planes turísticos (véase la sección sobre cuestiones de planificación y gestión);
- Nivel de conocimiento de los valores locales (porcentaje de personas que los conocen, porcentaje de personas que los respaldan);
- Porcentaje de personas orgullosas de su comunidad y su cultura.

Razón para utilizar estos indicadores: ayudan a medir las principales inquietudes locales y a determinar los problemas existentes e incipientes.

Fuentes de datos: cuestionario. Las autoridades locales podrían realizar sondeos o consultas regularmente. Los estudiantes locales podrían entrevistar a los residentes como parte de un taller de geografía o turismo.

Formas de utilizar los indicadores: nivel medio de satisfacción/insatisfacción con respecto a una escala, lista de aspectos que preocupan a los residentes y que deben examinarse, preguntas abiertas, correlación de principales inquietudes y nivel de satisfacción/insatisfacción, por ejemplo, la máxima correlación con la insatisfacción general la tienen el ruido, la contaminación y el número de turistas de autobuses grandes.

Análisis comparativo: se trata únicamente de una medida cualitativa. Pueden establecerse datos de referencia o metas específicas en relación con las principales inquietudes (por ejemplo, el 65 por ciento de los encuestados están insatisfechos o muy insatisfechos con la cantidad de turistas que hay los domingos en la plaza del pueblo; esta cifra se considera excesiva... deseamos tomar medidas para reducir el porcentaje de residentes insatisfechos a menos del 30 por ciento).

Indicadores de beneficios sociales para la comunidad:

- Número y capacidad de servicios sociales disponibles para la comunidad (porcentaje atribuible al turismo) **➤ Indicador básico**;
- Porcentaje de personas que opinan que el turismo ha ayudado a crear nuevos servicios o infraestructura (parte de un cuestionario o sondeo sobre la satisfacción de la población autóctona) **➤ Indicador básico**;
- Número (porcentaje) de personas que participan en la artesanía, las actividades y las costumbres de la comunidad;
- Porcentaje de arquitectura autóctona conservada (véase **Patrimonio construido**, pág. 87).

Razón para utilizar estos indicadores: identificar el grado en que el turismo contribuye a lo que se consideran ventajas o desventajas sociales en una comunidad.

Fuentes de datos: las autoridades locales deberían disponer de datos sobre el tipo y la capacidad de los servicios sociales (por ejemplo, servicios médicos, escuelas). Hay ejemplos en que estos servicios son claramente atribuibles al desarrollo turístico (por ejemplo, desarrollo general de la infraestructura gracias a la inversión turística o construcción de clínicas y escuelas sufragada por un hotel u operador turístico). Además de los resultados, también es importante evaluar la opinión de la población autóctona sobre los servicios sociales; para conocer cómo se perciben estas ventajas es preciso un cuestionario comunitario (véase el Anexo C).

Formas de utilizar los indicadores: la comunidad puede utilizar estos indicadores en el debate sobre si se beneficia convenientemente del turismo.

Análisis comparativo: La mejor comparación es la establecida con los datos de la propia comunidad en el tiempo.

Indicadores de efectos generales en la comunidad:

- **Número de turistas diarios, semanales, etc.; número por km2 (véase > Control de la intensidad de uso, pág. 212);**
- **> Proporción entre turistas y población autóctona (media y día de máxima afluencia);**
- **Duración media de la estancia;**
- **Porcentaje que participa en eventos comunitarios;**
- **Proporción entre turistas y población autóctona en eventos o ceremonias;**
- **Percepción del impacto negativo en la comunidad mediante el cuestionario para residentes, con referencias a eventos o ceremonias concretos (véase el cuestionario, Anexo C 6);**
- **Porcentaje de la comunidad que opina que se están conservando la cultura, integridad y autenticidad locales;**
- **Véanse también los apartados sobre Seguridad (pág. 121), Salud pública (pág. 105), Beneficios económicos para la comunidad y el destino (pág. 141) y > Satisfacción de los residentes con el turismo, pág. 64.**

Razón para utilizar estos indicadores: establecer objetivos o límites respecto del número de turistas que la comunidad cree poder acoger sin dejar de disfrutar de ventajas óptimas.

Fuentes de datos: a menudo son difíciles de medir, a menos que sólo haya un punto de entrada, como un aeropuerto en una isla. En comunidades muy pequeñas con un número reducido de turistas podría efectuarse un recuento simple de coches y autobuses y del total de turistas. En otras podrían realizarse encuestas para prever los totales y calcular el número de días que los turistas permanecen en la comunidad. La tasa de ocupación en hoteles y alojamientos es útil, pero no siempre se presenta de forma fiable. Los sondeos entre la población autóctona ayudan a averiguar si los niveles se consideran aceptables.

Formas de utilizar los indicadores: la comunidad puede utilizar estos indicadores para obtener datos objetivos que le ayuden a decidir cuántos turistas son demasiados o demasiado pocos. Podría establecerse un nivel de comodidad según la proporción entre turistas y residentes. Esta es una forma de capacidad de carga social; para consultar otros indicadores y métodos de cálculo, véase la sección Control de la intensidad de uso (pág. 212). Véase también el apartado Capacidad de carga y límites al turismo (pág. 344).

Análisis comparativo: la comunidad puede supervisar el número de turistas en épocas concretas o en zonas geográficas determinadas y compararlos entre periodos para determinar los cambios en las pautas de visita.

Recuadro 3.1 Indicadores de turismo sostenible para destinos mediterráneos

Los indicadores propuestos pretenden ofrecer una herramienta que evalúe el desarrollo turístico y las prácticas utilizadas hasta ahora en destinos existentes vinculando el sector turístico al contexto económico, medioambiental y sociocultural de una región o centro turístico. Los siguientes indicadores están relacionados con cuestiones socioculturales:

Socioculturales

- Proporción entre población local y turistas en temporada alta;
- Proporción entre población local y número de turistas anuales;
- Porcentaje de matrimonios entre turistas y residentes con respecto al total de matrimonios;
- Número de bares/discotecas por residente;
- Porcentaje de divorcios con respecto al número de matrimonios;
- Porcentaje de mujeres trabajadoras con respecto a la población activa;
- Tasa de crecimiento de la población;
- Índice de desempleo en temporada baja.

Participación local

- Existencia de programas educativos/informativos para el público;
- Número de reuniones locales para debatir problemas antes de aplicar medidas;
- Disponibilidad de procedimientos para que el público y las partes interesadas planteen cambios de política;
- Cooperación/inversiones público-privadas.

Fuente: <http://www.iacm.forth.gr/regional/papers/tourism-today.pdf>

Para consultar los indicadores económicos propuestos para destinos mediterráneos, véase también el apartado Beneficios económicos. Estos indicadores se aplicaron de forma experimental en Hersonissos, Grecia (<http://www.iacm.forth.gr/regional/papers/XIOS-englishversion.pdf>); uno de los principales problemas fue la disponibilidad de datos, especialmente para calcular multiplicadores y filtraciones.

Indicadores de cambios culturales:

- **Porcentaje de residentes que han cambiado la ocupación tradicional por el turismo durante los últimos años;**
- **Variación en el número de residentes que continúan utilizando el traje típico, el idioma, las costumbres, la comida y las prácticas culturales locales;**
- **Aumento/disminución de actividades culturales o actos tradicionales.**

Razón para utilizar estos indicadores: permitir que la comunidad supervise los efectos que tiene el turismo en el tejido sociocultural de la comunidad. Probablemente serán importantes para los residentes que desean que los jóvenes perpetúen las tradiciones.

Fuentes de datos: número de residentes que trabajan en el sector turístico: recuento simple en comunidades muy pequeñas, sondeos/estadísticas empresariales en comunidades más grandes y ciudades. Los dirigentes de la comunidad podrían informar del descenso en la participación y asistencia a ceremonias y actos. Los dirigentes religiosos o espirituales podrían notificar cambios de atuendo y costumbres.

Formas de utilizar los indicadores: la variación en la asistencia a actos tradicionales resulta relativamente fácil de calibrar, pero esta medida debe utilizarse en combinación con indicadores de variación (aumento/disminución) de asistencia de residentes frente a turistas. Posiblemente un descenso en las prácticas culturales indique también la disminución potencial del interés de los turistas por visitar la comunidad. Para valorar si los turistas perciben cambios en la autenticidad y el atractivo cultural del destino podrían realizarse encuestas sobre la satisfacción de los turistas (véase el cuestionario de salida en el Anexo C).

En las comunidades en que el idioma de los turistas es diferente al local o donde la población autóctona está siendo reemplazada por nuevos residentes de diferente origen cultural, la capacidad lingüística puede ser una medida importante.

Análisis comparativo: cada comunidad debe establecer sus propias referencias de lo que considera tolerable: los límites de cambio aceptables o la capacidad de carga social. Algunas comunidades se sentirán cómodas con un ritmo de cambio acelerado si supone mejores viviendas, empleos y oportunidades para sus hijos. Otras quizá deseen conservar las tradiciones y contemplen el interés turístico por su forma de vida como una oportunidad para que sus hijos sigan cultivando las tradiciones.

Otros indicadores de interés para determinar los efectos socioculturales del turismo en las comunidades receptoras:

- **Porcentaje de viviendas asequibles para los residentes;**
- **Distancia que recorrer hasta el trabajo o la escuela;**
- **Porcentaje de nuevas viviendas iniciadas para residentes/turistas.**

Estos indicadores son importantes para comunidades de destinos con elevados valores turísticos, como paisajes pintorescos, buen clima, playas, etc. Las comunidades pequeñas corren el riesgo de que otros asuman la dirección de sus asuntos y puedan transformarse en ciudades turísticas donde se margina a los residentes originales, que sólo pueden permitirse vivir en el extrarradio de su antigua ciudad; por ejemplo, una comunidad pesquera cuya costa se convierte en centro turístico y los residentes que aún pescan se ven desplazados lejos de sus cabañas y barcos mientras otros trabajan en el sector turístico.

- **Daños a bienes culturales y estructuras arquitectónicas, siempre que sean evidentes los perjuicios por pintadas, robos o vandalismo y el deterioro acumulado que ocasiona la masificación;**
- **Costos de reparación y medidas paliativas, siempre que la comunidad anfitriona pueda justificar los costos reales de limpieza o reparación relacionados con las actividades turísticas;**
- **Número de casos de daños causados al patrimonio cultural (véase Patrimonio construido, pág. 87).**

Indicadores demográficos comunitarios:

- **Número de residentes que han abandonado la comunidad durante el último año;**
- **Número de inmigrantes (temporales o nuevos residentes) que han trabajado en el sector turístico durante el último año;**
- **Inmigración/emigración neta en la comunidad (clasificada por edades de inmigrantes y emigrantes).**

El crecimiento turístico puede provocar un cambio considerable en la composición de los residentes: los más antiguos se marchan por la excesiva transformación de su comunidad o ciudad y otros nuevos ocupan los puestos de trabajo y aprovechan las oportunidades que brinda el turismo. No es frecuente que una comunidad viva únicamente del turismo, por lo que éste debe considerarse juntamente con

otros factores económicos y sociales. Los indicadores que evalúan la entrada y salida de residentes miden la estabilidad de la comunidad y los ritmos aceptables o manejables de cambio y crecimiento.



Cinque Terre, Italia. Las pequeñas aldeas de los acantilados reciben a miles de visitantes durante la temporada alta de julio y agosto.

Recuadro 3.2 Encuesta sobre las repercusiones socioculturales del turismo en la región de Keszthely-Hévíz, lago Balaton, Hungría

Respuesta media de los residentes sobre los efectos del turismo en la región

Variable	Media	Desv. típ.
Precios generales de bienes y servicios	4,71	0,67
Costo del suelo y la propiedad inmobiliaria	4,57	0,77
Interés de los residentes por los beneficios materiales	4,46	0,69
Congestión	4,40	0,82
Ingresos fiscales generales de la localidad	4,36	0,89
Ruido	4,22	0,75
Delincuencia organizada	4,21	0,90
Delincuencia individual	4,15	0,92
Hospitalidad y urbanidad para con los extranjeros	4,12	0,76
Orgullo de los residentes por su localidad	3,97	0,91
Prostitución	3,95	1,03
Juego	3,83	1,04
Vertido de basuras	3,83	1,01
Vandalismo	3,77	0,82
Amabilidad y buena educación	3,66	0,85
Orgullo de los residentes por su localidad	3,97	0,91
Abuso de drogas	3,56	1,28
Alcoholismo	3,53	0,89
Permisividad sexual	3,51	1,07
Sinceridad	2,73	1,01
Confianza mutua entre la gente	2,73	1,09
Desempleo	1,73	0,82

* - La gama de respuestas oscilaba del 1-5. 1 = Disminución significativa 2 = Ligera disminución 3 = Sin diferencia
4 = Ligero aumento 5 = Aumento significativo

Según el cuadro, éstos fueron los efectos que los residentes percibieron del turismo:

Efectos positivos: **Aumento** de los ingresos fiscales generales de la localidad, el orgullo de los residentes por su municipio, la hospitalidad y urbanidad para los extranjeros;

Disminución del desempleo.

Efectos negativos: **Aumento** del costo de la vida, el costo del suelo y la vivienda, el precio general de alimentos y servicios, el interés de los residentes por los beneficios materiales, la prostitución, el juego, la delincuencia organizada, la delincuencia individual, el ruido y la congestión;

Disminución de la confianza mutua entre la gente.

Recuadro 3.2 (cont.)

El promedio del resto de las variables (ni superior a 4 ni inferior a 2) puede indicar que el nivel actual del turismo ha tenido en ellas un efecto relativamente menor, aunque en algunos casos (en que la desviación típica es relativamente alta) la media neutral proviene del efecto combinado de los impactos positivos y negativos. Por ejemplo, en el caso de las condiciones de la vivienda, los encuestados percibían una mejora en el diseño de interiores para satisfacer los requisitos de los turistas y en la calidad de los nuevos edificios gracias al aumento de recursos financieros, pero señalaron que en temporada alta muchas familias se mudan (incluso dejan su casa por garajes y sótanos) para alojar a los turistas.

En la encuesta, también se sondeó la opinión de los residentes sobre otros factores, como las oportunidades de empleo, la renta y el nivel de vida, la infraestructura general, la calidad de vida, las instalaciones culturales y de ocio, la identidad cultural, las condiciones de la vivienda, la seguridad pública y la disponibilidad de bienes inmuebles, entre otros.

Fuente: Ratz, T. (2000): Ratz, T. (2000): Residents' perceptions of the socio-cultural impacts of tourism at Lake Balaton, Hungary. En: Richards, G. y Hall, D. (eds.), *Tourism and Sustainable Tourism Development*, Londres, Routledge, págs. 36-47. <http://www.ratztamara.com/balimp.html>

3.1.3 Acceso de los residentes a los principales recursos***Acceso a sitios importantes, obstáculos económicos, satisfacción con los niveles de acceso***

En algunos destinos, el turismo puede desarrollarse a expensas del acceso real o percibido de los residentes a los principales recursos de valor. La comunidad local que siempre ha utilizado sus playas, veredas, carreteras o recursos naturales quizá vea modificado su acceso a ellos. En algunos casos se privatizan costas o bosques antes públicos o se restringen los usos permitidos (por ejemplo, se prohíbe la caza o la pesca o se cobran tarifas por día de uso). Esta cuestión es un subconjunto específico de los efectos del turismo en la comunidad y puede estar estrechamente relacionada con la satisfacción general. Constituye un problema frecuente en los nuevos destinos, donde el acceso tradicional puede verse afectado por nuevos avances y nuevas reglas.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Mantenimiento del acceso a los principales sitios para los residentes	• Acceso de la población autóctona a los principales sitios (porcentaje de sitios de libre acceso público); • Frecuencia de visitas de la población autóctona a los principales sitios (véase también la cuestión de la accesibilidad para personas con discapacidad, pág. 101).
Obstáculos económicos al acceso	• Costo del acceso expresado en horas de salario local.
Mantenimiento de la satisfacción con el nivel de acceso	• Percepción de cambios en la accesibilidad debido al crecimiento turístico (véase el cuestionario local en el Anexo C 6); • Número de reclamaciones presentadas por los residentes en relación con el acceso.

Los usuarios locales pueden sentirse desplazados por los visitantes (no queda sitio en el bar) o abandonar usos habituales por la subida de precios (tarifas de acceso a senderos, tasas por botadura). En lugares donde es preciso proteger los recursos culturales o ecológicos, es posible que se establezcan

límites al número de personas con acceso autorizado (véase también la cuestión Protección de ecosistemas en peligro, pág. 161).

Indicadores de acceso y utilización de sitios:

- **Acceso de la población autóctona a los principales sitios (porcentaje de sitios de libre acceso público);**
- **Frecuencia de visitas de la población autóctona a los principales sitios.**

Razón para utilizar estos indicadores: estos indicadores miden el acceso o los límites de acceso potenciales y también el comportamiento real de la población autóctona.

Fuentes de datos: administradores del sitio o destino, control de entradas o taquillas.

Formas de utilizar los indicadores: en la etapa de planificación, una buena medida del potencial de acceso es el porcentaje del sitio que va a dejarse abierto al público. Un cambio considerable puede ser motivo de preocupación. ¿Cuánto acceso es suficiente? Los problemas de acceso reales o percibidos pueden provocar que la población autóctona reduzca su uso del sitio (por ejemplo, en muchas jurisdicciones la normativa permite el acceso público hasta la línea de pleamar, pero en la práctica un centro turístico puede controlar una playa si valla o coloca guardas o policías en los puntos de acceso para disuadir a los usuarios locales o desviarlos a otras playas).

Análisis comparativo: estos indicadores suelen ser muy específicos del sitio de que se trate. Por lo tanto, el mejor uso comparativo de los datos consiste en cotejarlos con los de años anteriores del propio sitio. Posiblemente el programa de Banderas Azules disponga de datos sobre playas (véase el Recuadro 4.2, pág. 279).

Indicador de obstáculos financieros al acceso:

- **Costo del acceso expresado en horas de salario local.**

Razón para utilizar este indicador: cuando para acceder al sitio se impone una tarifa de entrada, ésta puede convertirse en un obstáculo considerable (véase Turismo y lucha contra la pobreza, pág. 149). A menudo las tarifas se establecen en función de la capacidad adquisitiva de los visitantes. En algunos destinos un precio elevado puede llegar a excluir a los residentes. Aunque a veces se aplica una doble tarifa (por ejemplo, un abono anual cuesta lo mismo que una entrada

Recuadro 3.3 Acceso a las áreas protegidas de Cabo Bretón, Canadá

La designación en las últimas décadas de Cabo Bretón como Parque Nacional y de las zonas adyacentes de la provincia como espacio protegido ha tenido un impacto directo en los modos de utilización por los residentes tradicionales de la península septentrional de la isla. Las rutas creadas originariamente por los leñadores siempre se han empleado para acceder al interior de la península para cazar, desplazarse por la nieve y conducir vehículos todo terreno. La creación de las áreas protegidas ha venido acompañada del esfuerzo por cerrar muchas de estas rutas para reducir el impacto en la fauna y la flora. Como resultado, ha surgido cierta antipatía entre las comunidades locales y los gestores de las áreas protegidas. El reciente estudio sobre indicadores recomienda el uso de un cuestionario local para esclarecer la naturaleza y la magnitud de la preocupación sobre los problemas de acceso y supervisar los cambios. Los principales indicadores serían los relativos a la amplitud y frecuencia de uso y las percepciones de accesibilidad. Las mismas rutas de acceso son puntos fundamentales de entrada para los turistas al interior de la región, de modo que todas las medidas diseñadas para facilitar el uso turístico (senderos costeros, enlaces entre pueblos y a lo largo de la periferia del parque) han hecho más compleja la adecuación entre valores y objetivos. Ahora los indicadores de impacto físico y de actitudes locales y turísticas forman parte del proceso de planificación del Parque y de las áreas protegidas y constituyen un vehículo para aumentar la participación local y del sector en un proceso de planificación más amplio (véase la lista de indicadores de los talleres del caso de Cabo Bretón, pág. 391).

para dos o tres días) o la población autóctona adquiere los pases a un precio inferior, todo sistema de doble tarifa puede generar un mercado gris donde la población local venda a los visitantes sus pases de menor precio a cambio de un beneficio.

Fuentes de datos: normalmente, la administración del sitio puede facilitar el cuadro de tarifas. El salario medio local por hora suele figurar entre los datos regionales/nacionales publicados. Muchos países pueden proporcionar datos salariales a nivel local. Cuando no se disponga de datos locales, en la mayoría de los casos es razonable utilizar datos nacionales o provinciales para medir el salario medio por hora.

Formas de utilizar el indicador: el resultado debe expresarse con la siguiente fórmula: “el residente medio necesita tres horas de trabajo para adquirir la entrada a la atracción, casi una hora más (o menos) que el año pasado”.

Análisis comparativo: aunque la mejor comparación se establece con series temporales de un mismo sitio, este indicador también puede compararse con el salario medio de los visitantes (si el grupo más numeroso de turistas proviene de un país determinado, el precio de la entrada también puede expresarse en salario por hora de ese país). Muchos lugares publican sus tarifas en sus propios sitios web, lo que facilita la comparación.

Indicadores de satisfacción con el acceso:

- **Percepción de cambios en la accesibilidad debido al crecimiento turístico (véase el cuestionario local en el Anexo C 6);**
- **Número de reclamaciones presentadas por los residentes en relación con el acceso.**

Razón para utilizar estos indicadores: en relación con la reacción de los residentes, quizá la percepción sea más importante que cualquier medición objetiva de la accesibilidad o el uso. Estos indicadores miden los cambios en la percepción de la accesibilidad. El cuestionario pregunta directamente a los residentes cómo perciben el acceso. El monitoreo de las reclamaciones es menos representativo, pero puede alertar a tiempo de un malestar incipiente. Un cuestionario adecuado puede ayudar a localizar con precisión los sitios o áreas donde hay problemas y permite una amplia variedad de soluciones, como la zonificación, los horarios de uso, la gestión compartida, etc.

Fuentes de datos: el indicador de percepción requiere el uso de un cuestionario para residentes (véase el Anexo C 6). Probablemente, la mejor fuente de reclamaciones sean las autoridades locales, siempre que dispongan de un centro conocido de tramitación de reclamaciones y que el registro se efectúe con constancia en el tiempo. Puede añadirse una pregunta específica sobre una cuestión o lugar determinado si el acceso se considera un problema.

Formas de utilizar los indicadores: el recuento simple del número de reclamaciones es útil, especialmente si se lleva un registro clasificado. El aumento súbito del número de reclamaciones sobre un tema concreto (por ejemplo, los pescadores locales se quejan de que los amarres de los turistas ya no les dejan espacio en el muelle para sus barcas) puede advertir de la existencia de un problema incipiente. Véanse los modos de reflejar los resultados de las encuestas locales en el Anexo C.



Lago Meech, Quebec, Canadá: los visitantes son mal recibidos

Análisis comparativo: probablemente los problemas de acceso serán específicos y únicos de cada sitio, por lo que será necesario compararlos con años anteriores para captar variaciones. En el cuestionario para residentes deberán incluirse preguntas específicas sobre la cuestión.

Nota: los indicadores recomendados anteriormente calibran la opinión local sobre el turismo. Véanse el cuestionario del Anexo C 6, Control de la intensidad de uso (pág. 212) y el apartado Comunidades pequeñas y tradicionales en el capítulo dedicado a los destinos, (pág. 311), ya que también pueden resultar de interés para la cuestión de la accesibilidad. Si el acceso se considera un problema en un sitio determinado, quizá sea útil incluir una pregunta directa sobre el acceso a dicho sitio (la playa del hotel, el parque, etc.).

3.1.4 Igualdad entre los sexos

Bienestar familiar, igualdad de oportunidades laborales, papeles tradicionales de los sexos, acceso a la tierra y al crédito

Es improbable que la igualdad de sexos figure entre las diez preocupaciones primordiales de las partes interesadas en el turismo, pero aun así es importante para el movimiento por la sostenibilidad sociocultural. La igualdad entre los sexos no sólo consiste en si hay mujeres trabajando en el sector turístico, el puesto que ocupan y sus oportunidades de formación y posibilidades de promoción, sino también en cómo difieren los efectos del turismo en la vida de los hombres y de las mujeres de un destino. A menudo son las mujeres las primeras en sufrir la consecuencia de la pérdida de recursos naturales, pero por otro lado quizá sean también las primeras en beneficiarse de las mejoras en infraestructura que suelen acompañar al desarrollo turístico, como la canalización del agua y la electricidad. En las sociedades tradicionales, la cuestión de si la mujer y el hombre tienen el mismo acceso a la tierra y al crédito puede restringir de manera fundamental la capacidad de las mujeres para convertirse en empresarias turísticas.

Según los principios de la CEDAW (<http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/>) y en colaboración con el UNIFEM, la SPTO (South Pacific Tourism Organisation) llevó a cabo recientemente un estudio piloto sobre las consecuencias del turismo para la sociedad y los roles sexuales en Samoa, Vanuatu y Fiji (SPTO 2003). El estudio delimitó cuatro áreas principales de interés con respecto a la igualdad de sexos en el sector turístico: el bienestar familiar (como resultado de los horarios prolongados y las exigencias de los turnos laborales), la igualdad de oportunidades de empleo en el sector formal (para promover a los grupos desfavorecidos), los papeles tradicionales de los sexos en la comunidad y el acceso a la tierra y al crédito, que define quién puede desempeñar el papel principal en el desarrollo turístico. Estas cuestiones se utilizan para estructurar el debate sobre los posibles indicadores.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Bienestar familiar	
Estrés	Porcentaje de empleados en el sector turístico (hombres/mujeres) que padecen cada vez más fatiga y estrés a causa de su trabajo.
Guardería	Porcentaje de operadores turísticos que ofrecen servicio de guardería y otras prestaciones a los empleados con hijos.
Salud y seguridad	- Porcentaje de operadores turísticos con normas/acuerdos sobre la igualdad de oportunidades entre los sexos; - Porcentaje de operadores que fomentan entre la plantilla la sensibilización acerca de la cuestión de la salud y la seguridad en el trabajo y otros temas laborales que afectan a las empleadas.
Transporte	Porcentaje de operadores turísticos que ofrecen transporte a las mujeres que regresan del turno de noche.
Discriminación contra la mujer/el hombre	Porcentaje de empleados que opinan que su sexo afecta a su promoción laboral, su salario o sus prestaciones.
Igualdad de oportunidades de empleo en el sector formal	
Oportunidades para las mujeres	- Porcentaje de mujeres/hombres con respecto al total de puestos de trabajo en el sector turístico; - Porcentaje de mujeres/hombres con respecto al total de puestos de trabajo en el sector turístico formal; - Porcentaje de mujeres/hombres con respecto al total de puestos de trabajo en el sector turístico informal; - Porcentaje de mujeres/hombres con contratos a tiempo parcial.
Antigüedad	- Porcentaje de mujeres/hombres en diferentes categorías salariales del sector turístico; - Porcentaje de mujeres/hombres en puestos no cualificados, semicualificados y profesionales del sector.
Componentes de la cuestión	
Empresarios	- Porcentaje de negocios turísticos de propietarios-operadores dirigidos por mujeres/hombres; - Porcentaje de negocios turísticos registrados a nombre de mujeres/hombres.
Formación	- Porcentaje de mujeres/hombres empleados en el sector turístico que han recibido capacitación formal; - Porcentaje de empleados mujeres/hombres enviados a programas de formación.

Roles tradicionales de los sexos	
Turismo comunitario	• Porcentaje de mujeres/hombres que participan directamente (prestando servicios) en proyectos turísticos comunitarios; • Porcentaje de mujeres/hombres que participan indirectamente (suministrando artículos) en proyectos turísticos comunitarios.
Propiedad	• Porcentaje de mujeres/hombres que poseen/controlan negocios turísticos comunitarios.
Retribución	• Renta media de mujeres/hombres que trabajan en negocios turísticos comunitarios; • Porcentaje de mujeres/hombres que trabajan en el sector turístico comunitario y que están satisfechos con el trabajo y su retribución.
Acceso a la tierra y al crédito	
Propiedad de la tierra	• Porcentaje de mujeres/hombres con derecho a tierra en zonas de desarrollo turístico; • Porcentaje de mujeres/hombres con derechos en arrendamientos turísticos.
Préstamos	• Porcentaje de préstamos bancarios a mujeres/hombres para negocios turísticos; • Porcentaje de mujeres/hombres morosos en relación con préstamos bancarios; • Porcentaje de subvenciones otorgadas a mujeres/hombres para negocios turísticos.

Indicadores de bienestar familiar:

- **Porcentaje de empleados en el sector turístico (hombres/mujeres) que padecen cada vez más fatiga y estrés a causa de su trabajo;**
- **Porcentaje de operadores turísticos que ofrecen servicio de guardería y otras prestaciones a los empleados con hijos;**
- **Porcentaje de operadores turísticos con normas/acuerdos sobre la igualdad de oportunidades entre los sexos;**
- **Porcentaje de operadores turísticos que fomentan entre la plantilla la sensibilización acerca de la cuestión de la salud y la seguridad en el trabajo y otros temas laborales que afectan a las empleadas;**
- **Porcentaje de operadores turísticos que ofrecen transporte a las mujeres que regresan del turno de noche;**
- **Porcentaje de empleados que opinan que su sexo afecta a su promoción laboral, su salario o sus prestaciones.**

Razón para utilizar estos indicadores: el turismo puede afectar a la familia. A veces las exigencias del turismo incluyen horarios atípicos y suelen implicar el contacto con otras culturas y valores. Al igual que en otros sectores, trabajar en el sector turístico puede afectar a la cohesión familiar, el papel de la mujer, la carga de trabajo, el estrés y la salud reproductiva. En mayor medida que en otros sectores, el turismo puede ser estacional, exponer a la mujer a posibles acosos y exigir desplazamientos en turnos de noche. Aunque el empleo reporte beneficios, en muchos casos se trata de puestos de aprendiz, mal pagados y con pocas oportunidades de promoción.

Fuentes de datos: los datos de estos indicadores pueden recopilarse mediante la realización de encuestas entre empleados y empresarios. Es posible que estos datos ya se recopilen en algunos destinos a través de los ministerios de trabajo, turismo o similares.

Formas de utilizar los indicadores: es preciso señalar que muchos de estos indicadores son los mismos que los recomendados para varias cuestiones sociales y económicas (véanse, por ejemplo, los apartados Beneficios económicos del turismo (pág. 141) y Efectos del turismo en la comunidad (pág. 66). La diferencia estriba en que se intenta hallar en los datos diferencias entre los sexos a fin de poder adoptar medidas, cuando sea preciso, para resolver problemas que se plantean a este respecto.

Análisis comparativo: estos datos pueden compararse con estadísticas generales o utilizarse para resaltar las diferencias entre hombres y mujeres (posiblemente en diferentes grupos de edades o categorías laborales) y destacar variaciones en el tiempo. Estos indicadores también pueden servir para comparar el empleo de la mujer en el sector turístico y en otros sectores.

Indicadores de igualdad de oportunidades de empleo en el sector formal:

- **Porcentaje de mujeres/hombres con respecto al total de puestos de trabajo en el sector turístico;**
- **Porcentaje de mujeres/hombres con respecto al total de puestos de trabajo en el sector turístico formal;**
- **Porcentaje de mujeres/hombres con respecto al total de puestos de trabajo en el sector turístico informal;**
- **Porcentaje de mujeres/hombres con contratos a tiempo parcial;**
- **Porcentaje de mujeres/hombres en diferentes categorías salariales del sector turístico;**
- **Porcentaje de mujeres/hombres en puestos no cualificados, semicualificados y profesionales del sector;**
- **Porcentaje de negocios turísticos de propietarios-operadores dirigidos por mujeres/hombres;**
- **Porcentaje de negocios turísticos registrados a nombre de mujeres/hombres;**
- **Porcentaje de mujeres/hombres empleados en el sector turístico que han recibido capacitación formal;**
- **Porcentaje de empleados mujeres/hombres enviados a programas de formación.**

Razón para utilizar estos indicadores: según el destino, la experiencia de la mujer en el sector turístico puede ser diferente de la del hombre tanto en lo que se refiere a las funciones que desempeñan, como a los beneficios que obtienen. Es posible que la categoría profesional de las mujeres, su sueldo y prestaciones sean inferiores a los de sus homólogos. A menudo las mujeres están poco representadas entre los empresarios y operadores-propietarios y puede que las oportunidades de formación para el personal femenino/masculino no sean las mismas. La discriminación contra mujeres u hombres trabajadores puede afectar al lugar de trabajo y al bienestar general.

Fuentes de datos: estadísticas laborales, si las hay. En caso contrario, encuestas entre empleados.

Formas de utilizar los indicadores: con estos indicadores lo más práctico es comparar los datos con estadísticas generales o resaltar las diferencias entre hombres y mujeres (posiblemente en diferentes grupos de edades o categorías laborales).

Análisis comparativo: los datos deben compararse con los de otros sectores y entre hombres y mujeres en el tiempo. Con la mayoría de estos indicadores pueden utilizarse como referencia los datos nacionales o regionales que probablemente publiquen las autoridades nacionales de

empleo. Quizá sea necesario un cuestionario para empleados a fin de obtener información sobre las actitudes de los empleados.

Indicadores de los roles tradicionales de los sexos:

- **Porcentaje de mujeres/hombres que participan directamente (prestando servicios) en proyectos turísticos comunitarios;**
- **Porcentaje de mujeres/hombres que participan indirectamente (suministrando artículos) en proyectos turísticos comunitarios;**
- **Porcentaje de mujeres/hombres que poseen/controlan negocios turísticos urbanos;**
- **Renta media de mujeres/hombres que trabajan en negocios turísticos comunitarios;**
- **Porcentaje de mujeres/hombres que trabajan en el sector turístico comunitario y que están satisfechos con el trabajo y su retribución.**

Razón para utilizar estos indicadores: los roles respectivos que desempeñan los hombres y las mujeres en comunidades tradicionales que prestan servicios turísticos pueden ser motivo de preocupación, al igual que la proporción de mujeres que participan en la toma de decisiones turísticas y la estructura de retribución/sueldo correspondiente a hombres/mujeres que trabajan en empresas turísticas de la comunidad.

Fuentes de datos: pueden ser difíciles de obtener excepto mediante una encuesta directa.

Formas de utilizar los indicadores: mostrar porcentajes relativos que demuestren el nivel de participación y la influencia de las mujeres.

Análisis comparativo: debe compararse en el tiempo la evolución de la variable de los sexos.

Indicadores de acceso a la tierra y al crédito:

- **Porcentaje de mujeres/hombres con derecho a tierra en zonas de desarrollo turístico;**
- **Porcentaje de mujeres/hombres con derechos en arrendamientos turísticos;**
- **Porcentaje de préstamos bancarios a mujeres/hombres para negocios turísticos;**
- **Porcentaje de mujeres/hombres morosos en relación con préstamos bancarios;**
- **Porcentaje de subvenciones otorgadas a mujeres/hombres para establecer negocios turísticos.**

Razón para utilizar estos indicadores: quizá haya diferencias entre quién accede y controla la tierra en zonas recomendables para el desarrollo turístico. En numerosas comunidades, existen obstáculos a la concesión de créditos tanto a hombres como a mujeres para el desarrollo turístico.

Fuentes de datos: quizá puedan obtenerse en las instituciones de crédito.

Formas de utilizar los indicadores: los datos destacarán los cambios en la posición relativa de hombres y mujeres en el tiempo.

Análisis comparativo: deben compararse los datos del mismo destino en el tiempo.

Nota: tal y como sugieren los indicadores anteriores, reconocer la necesidad de la igualdad entre los sexos en el turismo puede ser tan simple como recopilar los datos de los indicadores por sexos, separando las respuestas de los hombres y las mujeres. Por ejemplo, al supervisar la satisfacción de los residentes con el turismo, se anotarán las respuestas de los participantes por sexos. Los resultados pueden advertir al equipo supervisor de la existencia de problemas de igualdad de los que no se habían percatado.

3.1.5 Turismo sexual

Turismo sexual infantil, educación, estrategias preventivas, estrategias de control

En todas las regiones del mundo existe turismo sexual, pero es más notable en los países en desarrollo en los que el turismo ha prosperado pero ha ofrecido pocas oportunidades económicas a los residentes, especialmente a las mujeres. Cuestiones como el VIH/SIDA, el abuso de menores y la trata de personas han provocado la indignación y la preocupación mundial por la explotación de mujeres y niños en los destinos turísticos. El sector internacional de viajes y turismo no puede permanecer impasible ante los efectos negativos del turismo sexual ni ante la imagen “sucio” y la reputación mancillada de un destino en el que se permite que el turismo sexual exista libremente. El turismo sexual alimenta una economía ilegal extraordinaria de proxenetas, propietarios de bares y burdeles, traficantes, vendedores de protección, funcionarios corruptos y otros. Sin embargo, con independencia de las enormes sumas de dinero que mueve el turismo sexual, sólo un pequeño porcentaje llega a las manos de los trabajadores.

Turismo sexual infantil

A diferencia de las opiniones divergentes sobre el turismo sexual de adultos, el turismo sexual infantil es una violación clara e inequívoca de los derechos humanos. El mundo entero condena el turismo sexual infantil y el sector internacional de viajes y turismo respalda a las ONG y a los gobiernos que se esfuerzan por erradicar la explotación infantil en los destinos turísticos. El turismo sexual infantil consiste en la prostitución de niños o la pederastia y ahora también en el uso de niños en la producción de pornografía. La explotación sexual de niños con fines comerciales, incluido el turismo sexual infantil, se considera una manifestación de la explotación laboral, y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la incluye en su esfuerzo por eliminar las peores formas de trabajo infantil (Convención OIT 182).

Los niños que son víctimas de turismo sexual infantil no siempre son pobres o analfabetos. Sin embargo, la gran mayoría de ellos son vulnerables a causa de la pobreza, el abuso físico o mental o la exclusión social. Entre ellos hay niños procedentes de minorías locales, extranjeras y étnicas que viven y trabajan en la calle o en la periferia de las zonas turísticas, niños con los que se ha comerciado, a los que se ha seducido o vendido en el mercado del sexo, niños maltratados en su casa, niños que carecen de acceso a la educación y niños obligados o encargados de mantener a su familia. Son víctimas del turismo sexual infantil tanto las niñas como los niños, pero la investigación internacional indica que en su mayoría son niñas las que sufren los abusos.

¿Dónde tiene lugar el turismo sexual infantil?

Los delincuentes van a lugares donde creen que no los atraparán. El turismo sexual infantil tiene mayores probabilidades de producirse en destinos donde hay ignorancia, corrupción, apatía, falta de orden público y turismo sexual de adultos. Los niños son maltratados en hoteles y casas de huéspedes, casas privadas, cabañas de la playa, burdeles y espacios públicos. Es casi imposible calcular el número de delincuentes y de niños implicados o afectados por el turismo sexual infantil. El turismo no es la causa de la explotación infantil, pero la naturaleza del entorno turístico puede crear un ambiente inseguro para los niños vulnerables. Algunos de estos factores son:

1. La erosión en los destinos turísticos de los valores tradicionales y las normas socioculturales respecto de la forma de vestir, la desnudez y las relaciones entre adultos y niños y entre hombres y mujeres;
2. La ausencia de policía y de asistentes sociales en los destinos turísticos;
3. La demanda creciente de servicios sexuales por parte de turistas nacionales y extranjeros;
4. La falta de responsabilidad de los turistas: la mentalidad de “éste no es mi país”;

5. La falta de integración de los derechos humanos y los derechos infantiles en la formación o las políticas del sector turístico;
6. La pérdida de medios de subsistencia en los destinos turísticos y sus alrededores.

¿Quiénes delinquen?

Los delincuentes sexuales pueden tener cualquier edad, nacionalidad o nivel social. Algunos viajan solos y otros lo hacen con amigos. La contratación en agencias de viaje u operadores turísticos de excursiones organizadas para practicar el sexo con menores es cosa del pasado; sin embargo, suele haber una tercera parte que se encarga de establecer los contactos o buscar a los niños. La mayoría de los estudios destacan dos tipos de delincuentes:

- i) El cliente de burdeles y bares “go-go”: esta persona busca un encuentro sexual con un adulto, pero no le importa demasiado si se le ofrece un niño. Quizá sólo lo haga una vez en su búsqueda de una experiencia vacacional “exótica”. Sin embargo, hay numerosos informes que demuestran que este tipo de delincuente puede reincidir y justificarse con el argumento de que está “ayudando” a la comunidad local.
- ii) El pederasta: esta persona siente un deseo sexual específico por los niños. Viaja a lugares donde puede buscar niños vulnerables. Le motiva su deseo sexual y puede invertir largos periodos de tiempo “cuidando” a niños y a sus familias. Las redes de pederastia de todo el mundo comparten pornografía en Internet y se comunican entre sí los mejores lugares adonde viajar para encontrar niños. También hay informes sobre un tipo de delincuente diferente: la persona que busca un comportamiento sexual desviado o violento con mujeres o niños. No son ni pederastas ni turistas sexuales al uso.

El sector de viajes y turismo puede desempeñar un papel activo para prevenir el turismo sexual infantil con políticas y programas que fomenten medidas locales e internacionales. Utilizando varios indicadores, es posible determinar las tendencias y problemas relativos a los niños en los destinos turísticos. Con estos indicadores, las partes interesadas del sector de viajes y turismo pueden desarrollar estrategias para proteger a los niños y reducir al mínimo el riesgo de abuso. Estos indicadores pueden adaptarse para su aplicación a entidades diversas del sector público y privado, como hoteles, operadores turísticos, líneas aéreas, operaciones terrestres y agencias de viaje, y al ámbito nacional.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Niños vulnerables con riesgo de sufrir abusos sexuales	- Número de niños de grupos vulnerables que trabajan en el destino, especialmente en las proximidades del hotel u otros establecimientos; - Número de ONG o servicios gubernamentales, especialmente en las proximidades del hotel u otros establecimientos, que se ocupan del bienestar de los niños en el destino.
Desconocimiento de los derechos del niño y de las formas de protegerlo	- Porcentaje de empleados formados sobre los derechos de los niños y sobre cómo protegerlos del abuso sexual; - Número y frecuencia de sesiones de formación para personal/directivos sobre protección del menor; - Número de contactos realizados con ONG especializadas; - Ubicación del número de teléfono de la policía y otras autoridades en el hotel/establecimiento; - Número de veces que las empresas notifican a ONG, la policía u otras autoridades sospechas de abuso en su establecimiento; - Existencia en la empresa de una persona encargada y responsable de las cuestiones relativas a los niños y la comunidad.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Niños captados a través de establecimientos de turismo sexual de adultos	- Número de lugares en las proximidades del hotel/establecimiento donde se ejerce la prostitución de adultos; - Mecanismos para comprobar la identidad de los trabajadores sexuales adultos que acompañan a los clientes a su habitación; - Métodos para registrar "acompañantes" ("acompañante" es un término que designa al "invitado" del cliente de un hotel que no se ha registrado en recepción. Normalmente, aunque no siempre, se refiere a un trabajador sexual); - Existencia de una política sobre la prostitución de adultos que refleje la legislación nacional.
Los niños no se benefician de los ingresos ni reciben educación	- Porcentaje de ingresos destinados a la beneficencia infantil; - Número de proveedores que generan empleo para la población local; - Número de empleados que se presentan voluntarios para ayudar a la comunidad en programas de transmisión de conocimientos; - Número de informes disponibles sobre el desarrollo económico y social de la comunidad local.
Los delincuentes sexuales van a lugares donde creen que no los atraparán	- Número de puntos de información sobre la política del hotel/establecimiento destinada a proteger al menor, por ejemplo, carteles, paquetes informativos, formularios de registro, vídeos de vuelo, tableros de anuncios y boletines para empleados; - Número de comisarías en las proximidades del hotel/establecimiento con agentes entrenados para proteger al menor.
Las directrices y declaraciones del sector internacional de viajes y turismo para prevenir el turismo sexual infantil no suelen aplicarse a nivel local	- Disposición del sector de viajes y turismo a condenar abiertamente el turismo sexual infantil; - Disposición del sector de viajes y turismo a formular y aplicar políticas y programas para proteger al menor; - Pruebas de que el sector de viajes y turismo defiende los derechos de los niños en reuniones y congresos del sector turístico; - Pruebas de que el sector de viajes y turismo participa en reuniones de todas las partes interesadas sobre la protección del menor y los derechos de los niños.
Se documenta el riesgo de los niños en los destinos turísticos y se comparte información al respecto	- En el sector se fomenta la investigación sobre el turismo sexual infantil y se facilita información a los organismos gubernamentales y las ONG para su análisis; - Notificación periódica de medidas a través de informes de empresa y sitios web.

Debate sobre los indicadores seleccionados: No hay antecedentes de indicadores para la protección del menor, en especial sobre el turismo sexual infantil. Sin embargo, es posible inspirarse en UNICEF y en los indicadores relativos a la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (artículos 32, 34, 35 y 36) relacionados con la explotación infantil (www.unicef.org).

En el cuadro anterior se propone un gran número de indicadores potencialmente útiles que responden a las cuestiones que podrían ser de importancia para un destino; a continuación se han seleccionado aquellos que podrían resultar de mayor interés para los administradores.

Recuadro 3.4 Programa de los hoteles Accor en Asia: un programa integrado de política y acción

En 2002, los hoteles ACCOR de Asia empezaron a trabajar con la ONG internacional ECPAT (www.ecpat.net) y la ONG australiana Child Wise para crear programas de sensibilización y formación sobre la protección de la infancia. Actualmente el programa ACCOR comprende tres actividades principales: concienciación y formación del personal, presentación de información dirigida al consumidor (carteles) y creación de asociaciones con ECPAT y la OMT para fomentar el esfuerzo internacional y las prácticas idóneas. En Child Wise la formación giró en torno a los derechos del niño, lo que animó a ACCOR a adoptar medidas centradas en la protección del menor y no en el delincuente. A continuación, ACCOR ha utilizado algunos de los indicadores anteriormente mencionados para calibrar el éxito de estas medidas. El 77 por ciento de los 3.863 empleados de ACCOR en Tailandia y Laos ha recibido formación a través del programa de Child Wise. Al integrar la formación como curso interno adaptado al contexto e idioma tailandeses, los formadores de ACCOR en Tailandia también han estado en contacto con las organizaciones no gubernamentales locales y expertos policiales para reforzar sus conocimientos sobre las cuestiones específicas del lugar. ACCOR participa en actos locales, regionales e internacionales que recaban el apoyo del sector de viajes y turismo para la campaña de erradicación del turismo sexual infantil y continúa distribuyendo información a empleados y clientes en su sitio web, en carteles en los hoteles, tableros de anuncios de empleados y reuniones. Entre otras actividades, ACCOR celebrará en Bangkok un acto de recaudación de fondos para fomentar las actividades de protección al menor en el norte de Tailandia. ACCOR reconoce que la reacción positiva de empleados y clientes les ha alentado a seguir ideando nuevas iniciativas (véase también el caso de los indicadores de sostenibilidad medioambiental de Accor, pág. 363).

Indicadores de formación de los empleados en estas cuestiones:

- **Porcentaje de empleados formados sobre los derechos de los niños y sobre cómo protegerlos del abuso sexual;**
- **Número y frecuencia de sesiones de formación impartida a personal/directivos sobre protección del menor.**

Razón para utilizar estos indicadores: la ignorancia, el miedo y la falta de conocimientos sobre la legislación local crean una cultura de indiferencia. Las políticas y los programas deben basarse en información actualizada y precisa.

Fuentes de datos: planes de promoción de personal, formadores, manuales de formación.

Formas de utilizar los indicadores: los datos sin procesar permitirán iniciar el análisis de las necesidades de formación. La revisión periódica de los indicadores mostrará los avances hacia la instrucción completa de directivos y empleados en los temas pertinentes.

Análisis comparativo: podrían realizarse comparaciones en cooperación con organizaciones no gubernamentales y servicios gubernamentales que proporcionen experiencia y herramientas de formación. La meta es la formación del cien por cien del personal.

Recuadro 3.5 Vigilancia de la Prostitución Infantil en el Turismo (Organización Mundial del Turismo y socios). Demostración de liderazgo en la campaña internacional contra la explotación sexual infantil en el turismo

Como reconocimiento de la necesidad de lograr la participación de los gobiernos y al sector privado en la campaña internacional contra el turismo sexual infantil, el grupo de vigilancia de la prostitución infantil en el turismo de la OMT (www.world-tourism.org) y sus socios (ECPAT, Federación Internacional de Periodistas y Terre des Hommes Alemania) llevaron a cabo en el periodo 2000-2003 varios proyectos interrelacionados y financiados por la Comisión Europea (véase www.thecode.org). Su objetivo es aumentar y mantener el nivel de sensibilización sobre la explotación sexual comercial infantil en el turismo (ESCIT) y mejorar la cooperación entre los gobiernos, el sector turístico, las ONG, los promotores de los derechos del menor, los medios de comunicación y los propios turistas. Sus principales actividades incluyen la aplicación de directrices para los enlaces de las administraciones nacionales de turismo y los destinos de turismo local, la aplicación a operadores turísticos del Código de Conducta del Sector del Turismo para la Protección de los Niños contra la Explotación Sexual Comercial y sus seis criterios, la incorporación de módulos de formación sobre ESCIT a los planes de estudio de los centros de enseñanza turística y la ampliación de los conocimientos sobre ESCIT entre los periodistas y jóvenes de Europa. El proyecto también deja constancia de la diversidad de las partes interesadas en el turismo y alienta a todos los sectores a participar, incluidos operadores turísticos, hoteles, líneas aéreas y ministerios de turismo gubernamentales. El proyecto logró centrar la atención del turismo internacional en la explotación infantil e incrementar la capacidad de respuesta del sector de viajes y turismo mediante la oferta de recursos formativos e informativos. La explotación infantil también se condena en el Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT.

Indicadores de respuesta del sector turístico en general:

- **Disposición del sector de viajes y turismo a condenar abiertamente el turismo sexual infantil (número y porcentaje de participación);**
- **Disposición del sector de viajes y turismo a formular y aplicar políticas y programas para proteger al menor;**
- **Pruebas de que el sector de viajes y turismo participa en reuniones de todas las partes interesadas sobre la protección y los derechos del niño.**

Razón para utilizar estos indicadores: es preciso que el sector de viajes y turismo mundial tome la iniciativa de condenar el turismo sexual infantil y estimule la actuación a escala internacional, regional, nacional y local. La forma más eficaz de asociación para proteger a los niños es la colaboración y coordinación entre el gobierno, el sector privado y las ONG.

Fuentes de datos: informes internos y externos, ONG, informes de los enlaces de la Organización Mundial del Turismo (OMT), planes nacionales de acción, informes de los medios de comunicación y asuntos públicos.

Formas de utilizar los indicadores: los indicadores pueden poner de manifiesto qué empresas destacan por un comportamiento responsable y de rendición de cuentas a la sociedad. También pueden calibrar la eficacia de las actividades de concienciación.

Análisis comparativo: es posible realizar comparaciones con los principios y directrices de protección de la infancia de organizaciones de viajes y turismo, como la Asociación del Transporte Aéreo Internacional (IATA), la Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes (IH&RA), la International Federation of Tour Operators (IFTO), la Pacific Asia Travel Association (PATA), la Universal Federation of Travel Agents Association (UFTAA) y la Organización Mundial del Turismo (OMT).

3.2 Conservación del patrimonio cultural

3.2.1 Conservación del patrimonio construido

Sitios culturales, monumentos, daños, mantenimiento, designación, conservación

El primer artículo de la Carta de Venecia para la Conservación y Restauración de Monumentos y Sitios (1964) manifiesta que un monumento histórico no sólo comprende la creación arquitectónica aislada, sino también el conjunto urbano o paisajístico que constituya el testimonio de una civilización particular, de una evolución significativa o de un acontecimiento histórico. Esta noción se aplica no sólo a grandes obras, sino también a las obras modestas que con el tiempo hayan adquirido un significado cultural.

Entre los factores que determinan individual o colectivamente la forma de cambio de los recursos culturales cabe destacar los siguientes:

Las políticas gubernamentales de desarrollo: especialmente en los países en desarrollo sometidos a menudo a presiones externas, como el ajuste estructural y el desembolso de ayudas.

La política local: equilibrio entre el deseo del gobierno local de generar puestos de trabajo y desarrollo económico y el de conservar importantes recursos construidos y naturales.

El turismo: principal generador de ingresos y creador de imagen que con frecuencia depende de los bienes culturales de las zonas urbanas para atraer visitantes.;

La iniciativa privada: determinación de promotores o individuos motivados por la posibilidad de obtener pingües beneficios sustituyendo los bienes existentes por otros que otorguen mayor valor a un sitio y mejoren su uso.

El cambio económico: reorganización proporcionada de prioridades nacionales e internacionales durante una recesión o aumento de construcción y reconversión en tiempos de bonanza.

Una de las principales herramientas para expresar el valor histórico inherente de una estructura construida, monumento o conjunto y recabar apoyo financiero y ayuda para su conservación consiste en designarlo bien patrimonial digno de conservación o preservación (designación a escala local, provincial/estatal, nacional e internacional).

Desde el punto de vista turístico, la declaración oficial de estructuras o conjuntos como sitios de interés o sujetos a protección suele ser muy valiosa como forma de referencia o de lema con el que comercializar la zona. La designación puede atraer turistas y a la vez catalizar el desarrollo de servicios turísticos. Desde el punto de vista internacional, la designación por una organización mundial como la UNESCO de lugar como sitio del Patrimonio Mundial (véase el Recuadro 3.6), aunque no tenga valor jurídico real en las leyes de conservación del país, desempeña un importante papel promocional para el desarrollo turístico en torno al monumento o conjunto histórico debidamente reconocido y supone su inclusión en una lista de gran reputación. De ahí que los gobiernos se muestren normalmente deseosos de proporcionar apoyo financiero (si lo hay) y ayuda para conservar estos bienes y se aseguren de ofrecer a los turistas imágenes icónicas (por ejemplo, la Torre Eiffel, el Taj Mahal) para atraerlos a sus respectivos países.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Base jurídica para la protección	Número y tipo de nuevas leyes o enmiendas aprobadas para conservar estructuras a escala municipal, provincial, estatal, cantonal o nacional.
Designación	- Número y tipo de designación con que se reconocen las estructuras, monumentos y conjuntos históricos; - Porcentaje de sitios o estructuras que reúnen las condiciones para recibir la designación y son efectivamente designados.
Financiación de la protección	- Porcentaje o cuantía de los fondos asignados anualmente a la restauración, conservación y mantenimiento de bienes culturales (divididos por fuentes de financiación, como tarifas por visitante/entrada, tasas aplicadas a los operadores turísticos, donaciones, fondos gubernamentales, fundaciones privadas, instituciones internacionales de financiación y desarrollo, organizaciones no gubernamentales, etc.); - Aportaciones voluntarias (número y duración de los programas, número de voluntarios, valor estimado de las aportaciones); - Contribución del turismo a la conservación (cuantía de cada fuente).
Perfil de la cuestión	Variación porcentual/número de artículos electrónicos e impresos producidos por los medios de comunicación locales, regionales, nacionales e internacionales sobre estructuras, monumentos y conjuntos históricos.
Estado del emplazamiento y el entorno	- Porcentaje de cambio en el desarrollo del área adyacente al bien cultural y realización o no de labores de mantenimiento o rehabilitación; - Estado del edificio o el sitio (costo anual de restauración).
Amenazas a la integridad y autenticidad de los bienes	- Aumento/disminución de las amenazas y tipos de las mismas que ponen en peligro la finalidad y el uso primigenios de un sitio (clasificación subjetiva); - Véase también ➤ Control de la intensidad de uso, pág. 212.

El Consejo Internacional de Monumentos y Sitios Histórico-Artísticos (ICOMOS), socio de la UNESCO, desempeña un importante papel asesor y supervisor en los sitios de interés cultural del mundo. El objetivo de programas como el informe anual sobre el patrimonio en peligro es identificar los lugares, monumentos y sitios del patrimonio amenazados, presentar estudios de tendencias y casos típicos y compartir sugerencias para hacer frente a las amenazas individuales o mundiales que se ciernen sobre el patrimonio cultural.

Los informes de la visita a un sitio cultural del Patrimonio Mundial examinan la presentación, interpretación, gestión y comercialización del bien cultural y pueden ser una fuente de información sobre cada sitio.

Indicador de la base jurídica de la protección:

- Número y tipo de nuevas leyes o enmiendas introducidas para conservar estructuras a escala municipal, provincial, estatal, cantonal o nacional.**

Razón para utilizar este indicador: la legislación es un medio importante para que gobiernos, organizaciones y profesionales del ámbito de la conservación y funcionarios de turismo dispongan de una base jurídica cuando una estructura se vea amenazada. Las enmiendas a los instrumentos existentes y la nueva legislación (así como los programas de apoyo) ayudan a

determinar hasta qué punto pueden solicitarse o son necesarias medidas de mantenimiento y apoyo para estructuras existentes.

Fuentes de datos: como punto de partida es necesario establecer un inventario de la legislación existente a escala municipal, provincial, estatal, cantonal o nacional que habrá de supervisarse anualmente para averiguar si se han introducido modificaciones o elementos nuevos. El nivel del esfuerzo dependerá de los fondos y recursos humanos disponibles y del grado en que el gobierno se haga cargo del inventario y la supervisión.

Formas de utilizar el indicador: la confección de la lista de enmiendas y nueva legislación (si la hay) a escala municipal, provincial, estatal, cantonal o nacional, actualizada anualmente, permitirá conocer las medidas legales que se están aplicando para conservar y mantener estructuras, monumentos y conjuntos históricos.

Análisis comparativo: el gobierno publica datos a escalas distintas sobre numerosos destinos, especialmente destinos consolidados de Europa.

Indicadores de designación:

- **Número y tipo de designación con que se reconocen las estructuras, monumentos y conjuntos históricos;**
- **Porcentaje de sitios o estructuras que reúnen las condiciones para recibir la designación y son efectivamente designados.**

Razón para utilizar estos indicadores: el número de estructuras designadas reconoce oficialmente el valor de cada bien cultural de una ciudad, provincia, estado, cantón o país e indica adónde dirigir la ayuda financiera o técnica.

Fuentes de datos: como punto de partida, es necesario establecer un inventario de las estructuras, monumentos y conjuntos designados a escala municipal, provincial, estatal, cantonal o nacional que habrá de supervisarse anualmente para determinar si se han introducido modificaciones o elementos nuevos. El nivel del esfuerzo dependerá de los fondos y recursos humanos disponibles y del grado en que el gobierno se haga cargo del inventario y la supervisión.

Formas de utilizar los indicadores: elaboración de listas de enmiendas y nuevas designaciones (si las hay) a nivel local, provincial o nacional, actualizada anualmente, a fin de poner de manifiesto las medidas legales que se están aplicando para conservar y mantener estructuras, monumentos y conjuntos históricos.



Brimstone Hil, bien del Patrimonio Mundial, St. Kitts

Análisis comparativo: el gobierno publica datos sobre numerosos destinos a escalas distintas o de forma comparativa, por ejemplo, entre naciones, provincias o ciudades vecinas.

Indicadores del nivel de apoyo financiero destinado a la protección:

- **Cuantía de fondos asignados anualmente a la restauración, conservación y mantenimiento de bienes culturales (divididos por fuentes de financiación, como tarifas por visitante/entrada, tasas aplicadas a los operadores turísticos, donaciones, fondos gubernamentales, fundaciones privadas, instituciones internacionales de financiación y desarrollo, organizaciones no gubernamentales, etc.);**
- **Aportaciones voluntarias (número y duración de los programas, número de voluntarios, valor estimado de las aportaciones);**
- **Contribución del turismo a la conservación (cuantía de cada fuente).**

Razón para utilizar estos indicadores: para el mantenimiento y la conservación permanente de los recursos culturales hace falta financiación. El aumento o la disminución de los fondos asignados quizá determine si una estructura o monumento puede restaurarse y conservarse o si, por el contrario, se deteriorará y llegará a ser estructuralmente inestable. Es importante definir cómo generar y recibir fondos de las distintas fuentes y cómo utilizarlos para el mantenimiento de sitios y monumentos. Hay instituciones académicas y de investigación y estudiantes que con frecuencia donan su experiencia y su tiempo para labores de restauración, conservación y mantenimiento, lo que constituye una importante ayuda en muchos lugares donde los recursos humanos y financieros para realizar estas tareas son limitados.

Fuentes de datos: publican datos los gobiernos, organizaciones financieras privadas y no gubernamentales e instituciones académicas y de investigación que se ocupan de los bienes culturales. Como punto de partida es necesario un inventario de fuentes de financiación a escala municipal, provincial, estatal, cantonal o nacional que habrá de supervisarse anualmente para averiguar si se han introducido modificaciones o elementos nuevos. El nivel del esfuerzo dependerá de los fondos y recursos humanos disponibles y del grado en que el gobierno o la autoridad/organización que gestiona el sitio se haga cargo del inventario y la supervisión.

Formas de utilizar los indicadores: la lista de fondos a escala municipal, provincial, estatal, cantonal o nacional y de cómo se han asignado mostrará tendencias, fuentes y áreas en las que se concentran los organismos de financiación. Este indicador también puede emplearse para comparar los fondos disponibles con las necesidades previstas de restauración, mantenimiento, etc.

Análisis comparativo: el gobierno publica datos a escalas distintas sobre numerosos destinos, especialmente, en destinos consolidados de, por ejemplo, Europa.

Indicador del perfil de la cuestión de la conservación del patrimonio:

- **Número de artículos electrónicos e impresos producidos por los medios de comunicación locales, regionales, nacionales e internacionales sobre estructuras, monumentos y conjuntos históricos.**

Razón para utilizar este indicador: la difusión en los medios de comunicación es uno de los modos más importantes con que las ONG, las ING y los profesionales de la conservación pueden presionar a los gobiernos para conservar y mantener bienes culturales. Según su importancia estimada, el problema que sufra la estructura, monumento o conjunto histórico puede plantearse a nivel internacional e influir en la opinión pública y la impresión de los turistas.

Fuentes de datos: en Internet existen varios recursos que ofrecen inventarios sobre temas concretos, puntos de información pública y turística o servicios de últimas noticias de los medios de comunicación. Entre estas fuentes se encuentra INFODOCTOUR (base de datos de centros de

recursos informativos y documentales sobre turismo), un sistema de acceso en línea a bibliotecas, servicios de documentación, editores informáticos y bases de datos relacionados con el turismo en todo el mundo: www.world-tourism.org/doc/E/infodoctour.htm y CARL, Colorado Alliance of Research Libraries: www.loc.gov/z3950/carl.html.

Como punto de partida es necesario establecer un inventario de la cobertura de los medios de comunicación a escala municipal, provincial, estatal, cantonal o nacional que habrá de supervisarse anualmente para averiguar si se han introducido modificaciones o elementos nuevos. El nivel del esfuerzo dependerá de los fondos y recursos humanos disponibles y del grado en que el gobierno se haga cargo del inventario y la supervisión.

Formas de utilizar el indicador: realización de un inventario de extractos de prensa electrónica o impresa a escala municipal, provincial, estatal, cantonal o nacional que muestre la cobertura y el público al que está dirigido y si su propósito puede considerarse positivo o negativo. Cabría incluso utilizarlo para seguir de cerca una cuestión específica, como la opinión pública sobre la remodelación o pérdida potencial de una estructura, monumento o conjunto histórico.

Análisis comparativo: es difícil obtener datos publicados de este tipo, pero podría emprenderse un proyecto de investigación de índole comparativa durante un periodo concreto con, por ejemplo, tipos similares de cobertura y perfil mediático en ciudades o países vecinos.

Indicadores del estado del sitio:

- **Porcentaje de cambio en el desarrollo del área adyacente al bien cultural y realización o no de labores de mantenimiento o rehabilitación;**
- **Estado del edificio o el sitio (costo estimado de la reparación).**

Razón para utilizar estos indicadores: con frecuencia la sensación que produce un lugar al llegar determina la experiencia y las expectativas del visitante. Dado que un sitio puede encontrarse en un entorno humano en evolución o ver cómo se acerca el desarrollo hasta sus propias lindes, el cambio del entorno circundante es inevitable.

Fuentes de datos: en fotografías y mapas históricos es posible obtener una representación visual del aspecto original de un recurso cultural y su entorno. También son útiles los mapas catastrales y los censos aéreos. Desde el punto de vista cualitativo, las descripciones e informes del pasado pueden proporcionar una perspectiva histórica sobre el cambio ocurrido. Los gestores de sitios suelen tener estudios que valoran los costos de su restauración o reparación.

Formas de utilizar los indicadores: puede utilizarse un mapa o modelo básico que muestre el estado original del sitio y sus alrededores, con capas o edificios de diferentes colores para indicar las estructuras, infraestructura urbana, elementos interpretativos y ornamentos que se han añadido o perdido con el tiempo. A este respecto, hay excelentes sistemas de información geográfica (SIG) y paquetes informáticos de modelado visual que podrían resultar útiles.

Análisis comparativo: quizá sea difícil obtener datos publicados de este tipo, pero podría emprenderse un proyecto de investigación sobre un periodo determinado para analizar en fuentes publicadas (mapas, informes) el estado anterior y las presiones sufridas y proponer medidas de cambio.

Indicador del nivel de amenaza sobre los recursos culturales de un sitio:

- **Aumento/disminución de las amenazas que ponen en peligro la finalidad y el uso primigenios de un sitio.**

Razón para utilizar este indicador: algunos procesos, como la reconversión, ayudan a conservar una estructura histórica, pero la elección de colores, ornamentos, “mejoras” y el uso pueden poner en peligro el valor patrimonial del lugar. A la vez, en los países en desarrollo, donde el terreno puede ser escaso, es posible que las excavaciones para subdividir un edificio tropiecen

con bienes culturales, o quizá éstos estén sometidos a masificaciones y sobrecargas o debilitarse constantemente por la extracción de materiales estructurales destinados a la construcción en otro lugar. Se trata de un indicador subjetivo y posiblemente precise el establecimiento de una escala específica para el sitio.

Fuentes de datos: en fotografías y mapas históricos es posible obtener una representación visual del aspecto originario de un bien cultural. También son útiles los planos internos del sitio, disponibles en los registros municipales, provinciales o nacionales, que muestren el aspecto externo y la disposición interna originales de cada estructura. El proceso debería ser cuantitativo y cualitativo: en el primer caso se trataría de hacer un recuento de las alteraciones que han tenido lugar; en el segundo, de determinar subjetivamente cómo han afectado estos cambios al uso del edificio y a su naturaleza patrimonial.

Formas de utilizar el indicador: La técnica de "morphing" aplicada en el tiempo puede poner de manifiesto los cambios de uso y de estado de un bien cultural y demostrar la rapidez con que un sitio o conjunto de estructuras ha evolucionado o se ha distanciado de su finalidad y uso originales.

Análisis comparativo: donde los hay, los registros, departamentos históricos locales y bibliotecas o museos públicos pueden proporcionar los archivos fotográficos necesarios para comparar el pasado con el presente y mostrar la evolución intermedia. Donde no los haya, este proceso será más difícil. No hay normas internacionales comunes con las que comparar un sitio determinado.

Nota: véase también el apartado *Sitios del patrimonio construido* (pág.87) en el capítulo sobre *Aplicaciones en los destinos*.



Monasterio de Rila, Sitio del Patrimonio Mundial, Bulgaria

Recuadro 3.6 UNESCO: indicadores de protección del Patrimonio Mundial

Angkor. Tombuctú. Parque nacional Everglades. Estos nombres designan destinos exclusivos de alto nivel cuya categoría cultural y paisajística han facilitado su candidatura y después su designación como Patrimonio Mundial de la UNESCO. Desgraciadamente, al estar amenazados por riesgos naturales o artificiales, también están clasificados como “Patrimonio Mundial en Peligro”. Normalmente, el turismo nacional basa sus actividades publicitarias en sitios emblemáticos de su país declarados Patrimonio Mundial; cualquier indicio de que estos destinos de importancia cultural y paisajística no se mantienen o gestionan correctamente puede empañar tales esfuerzos.

En julio de 2003, el Comité del Patrimonio Mundial tenía 754 bienes inscritos en la Lista del Patrimonio Mundial (582 culturales, 149 naturales y 23 mixtos en 129 Estados Partes). Los sitios se nominan o seleccionan según el criterio de la naturaleza: parajes que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia, de la conservación o de la belleza natural; o el criterio de la cultura: sitios que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista histórico, artístico o científico. Los principales indicadores son:

- Singularidad;
- Ejemplo sobresaliente de un género o estilo (es decir, valor cultural representado por arquitectura o emplazamiento humano tradicional, y ejemplos naturales de biodiversidad única o importante evolución ecológica o biológica en curso);
- Representación de una época específica de la historia humana o natural.

Una vez nominado un sitio como lugar de valor internacional, se supone que la clasificación en la categoría de Patrimonio Mundial actuará como una especie de armadura protectora contra la devastación y la degradación. En realidad, los conflictos, las decisiones políticas y económicas, la negligencia, los desastres naturales y los efectos erosivos del tiempo dificultan la pervivencia del patrimonio cultural o natural de un lugar. Reconocida esta realidad, la Convención del Patrimonio Mundial incluyó una importante cláusula sobre el “Patrimonio Mundial en Peligro” que describe esta clasificación y recomienda medidas de actuación. Como consecuencia, actualmente hay 35 sitios en el mundo declarados “Patrimonio Mundial en Peligro” (17 culturales, 18 naturales).

Los principales indicadores de la UNESCO que deben supervisarse y que pueden dar lugar a la inclusión de un sitio en la lista de “Patrimonio Mundial en Peligro” contemplan las amenazas siguientes:

- Desaparición a causa de un deterioro acelerado, de grandes proyectos de obras públicas o privadas o de proyectos de rápido desarrollo urbano y turístico;
- Destrucción debida a cambios en el uso o la propiedad de la tierra;
- Alteraciones profundas por causas desconocidas;
- Abandono por cualquier motivo;
- Estallido o amenaza de conflicto armado;
- Catástrofes y cataclismos, como incendios graves, terremotos, movimientos de tierras, erupciones volcánicas, variaciones del nivel del agua, inundaciones y maremotos.

En caso de necesidad apremiante, el Comité del Patrimonio Mundial puede proponer en cualquier momento un candidato a esta categoría. El sitio nominado se incluye entonces en la lista de “Patrimonio Mundial en Peligro” y el caso se divulga inmediatamente para atraer la atención y el apoyo mundiales. A continuación, el Comité del Patrimonio Mundial puede redactar y adoptar, tras consultar con el Estado Parte de que se trate, un programa de medidas correctivas y la consiguiente supervisión de la situación del sitio. Los países que no mejoren la situación de estos sitios pueden ser eliminados de la lista.

Hasta ahora la supresión de la lista del “Patrimonio Mundial en Peligro” sólo se producía cuando los Estados emprendían medidas reparadoras. Entre los indicadores de estas medidas cabe mencionar:

- Ayuda y financiación externas para reparar los sitios;
- Concesiones para desviar la amenaza, como prevención de la contaminación o creación de zonas de amortiguación;
- Instalación de mecanismos, como deshumidificadores o protectores lumínicos, para frenar o anular los factores de degradación de monumentos;
- Aprobación y aplicación de legislación protectora;
- Fin del conflicto.

Fuente: Centro del Patrimonio Mundial de la UNESCO <http://www.unesco.org/whc>

3.3 Participación comunitaria en el turismo

3.3.1 Toma de conciencia y participación de la comunidad

Información, potenciación de la capacidad de actuación, participación, actuación comunitaria

Para gestores y planificadores es crucial que en las comunidades receptoras se desarrolle un sentido de "propiedad" y responsabilidad con respecto al turismo sostenible. Este sentido no se logra fácilmente a corto plazo sin concentrarse firmemente en concienciar e implicar a la comunidad y, finalmente, en potenciar la capacidad de actuación del individuo para que pueda reconocer y comprender las ventajas directas e indirectas de un planteamiento sostenible del turismo y cómo participar en él. La clave radica en un enfoque participativo que capacite a la comunidad local y del sector turístico para valorar y conocer los problemas locales e individuales y los costos asociados al desarrollo del turismo. De este modo, la toma de conciencia y la responsabilidad pueden ser resultado del proceso de planificación.

Recuadro 3.7 Fomento del sentido de propiedad: isla Cangaro, TOMM, Australia

La cuestión del desarrollo turístico sostenible se centró en la creación de un modelo de gestión de optimización turística (TOMM) para isla Cangaro. La isla ha sido durante mucho tiempo una gran atracción turística debido a su exuberante naturaleza y espectaculares paisajes.

El proceso del TOMM fue la plataforma de inicio de la campaña de concienciación sobre los problemas de desarrollo del turismo sostenible y, específicamente, de promoción del TOMM y de la información recopilada acerca del impacto del turismo en isla Cangaro. El objetivo a largo plazo de este proceso era que los habitantes asumieran como algo propio el futuro del turismo en la isla.

Gracias a la encuesta para residentes del TOMM (véase el caso TOMM de isla Cangaro, pág. 428), se han recopilado datos indicadores del grado de conocimiento de la comunidad local sobre el TOMM y sus metas. Este ha aumentado constantemente desde la concepción del proyecto. Igualmente, gracias a los premios de turismo obtenidos y a la constante promoción del modelo en el sector turístico, ahora su aplicación en otros lugares enorgullece a los miembros de la comunidad.

Es necesario que todas las partes interesadas de la comunidad trabajen de forma continua y con diversas medidas para fomentar la responsabilidad en el desarrollo del turismo sostenible. Además de los interesados locales (véase el Recuadro 2.2 sobre los procedimientos para crear indicadores), hay otras entidades que pueden influir en la toma de decisiones locales, por ejemplo, las autoridades del gobierno nacional y las instituciones educativas, los operadores turísticos (emisores y receptores), las empresas de transporte y otros negocios relacionados con el turismo que llevan a cabo sus actividades en el destino y en el mercado turístico, y prestan sus servicios a los propios turistas.

Si se desea lograr un cambio de actitud y una implicación a largo plazo, el proceso de concienciación sobre la práctica del turismo sostenible debe adoptar un enfoque estratégico. La dificultad estriba en cómo cuantificar este cambio, dada su naturaleza intangible. La información es la clave para la participación eficaz de la comunidad en los procesos de planificación turística. Para tomar decisiones bien fundadas se consideran fundamentales los siguientes aspectos:

1. *Disponibilidad de la información:* si los ciudadanos saben que existe información sobre la práctica del turismo sostenible o sobre un determinado modelo de gestión, es más probable que intenten acceder a ella.
2. *Acceso a la información:* si se facilita al máximo el acceso de los ciudadanos a la información general, sin duda se suscitará un mayor interés por el proceso.
3. *Análisis de la información:* la información disponible debe presentarse de varias formas, en función del público, y en los idiomas que se entiendan fácilmente y que resulten pertinentes.
4. *Aplicación de la información:* comprender cómo utilizan las comunidades y organismos la información sobre el turismo sostenible contribuye a garantizar la posible relevancia de ésta. En relación con este aspecto, también reviste importancia el potencial de una educación y formación permanentes para mejorar dicha comprensión.
5. *Divulgación de la información:* el objetivo que se persigue cuando se habla de que la comunidad haga suya la cuestión del desarrollo turístico ("sentido de apropiación") es la sensibilización que se genera entre las partes interesadas. Es fundamental contar en la comunidad con personas entusiastas que respalden activamente el proceso de gestión, ya que no sólo tienen capacidad para inspirar a los demás, sino también para alimentar el proceso de concienciación debido a su contacto con los grupos interesados más amplios.
6. *Acción a partir de la información:* el conocimiento y el deseo de cambiar las cosas, si se desea obtener resultados, exige acción. Las personas que promueven la práctica del turismo sostenible pretenden en última instancia influir en la conducta real de visitantes e interesados para conservar los atractivos turísticos y los recursos comunitarios y medioambientales. Fomentando la toma de conciencia, un sentido de responsabilidad que ayude a entender mejor y, finalmente, la acción, las personas pueden empezar a cambiar las cosas desarrollando una práctica de turismo sostenible. Todo ello precisa varios indicadores para medir el nivel de acceso, de impacto y de participación:

Componentes de la cuestión	Indicadores
Disponibilidad de la información	- Número y tipo de medios/canales utilizados para promover el turismo sostenible (por ejemplo, medios de comunicación audiovisuales e impresos, eventos, Internet); - Número de lugares del destino donde se dispone de información.
Acceso a la información (por tipos)	- Número o porcentaje de personas que accede a la información; - Frecuencia de acceso (por persona).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Análisis de la información	• Porcentaje de personas que comprenden claramente el papel de la planificación del turismo sostenible (por ejemplo, un modelo como el TOMM o el significado del concepto de turismo sostenible).
Aplicación de la información	• Número de veces que se utiliza información sobre turismo sostenible en el contexto más amplio de la comunidad; • Número de organismos que tienen en cuenta la información sobre los aspectos de la sostenibilidad en sus procesos de planificación estratégica; • Grado de satisfacción de la comunidad con la calidad y cantidad de información que recibe sobre las cuestiones turísticas y la sostenibilidad (porcentaje de personas que la aprueban); • Porcentaje de socios e interesados clave satisfechos con el acceso a la información adecuada; • Porcentaje de personas que afirman disponer de información sobre turismo sostenible cuando la necesitan (cuestionario local).
Divulgación de la información	• Número de oportunidades de promoción de la práctica del turismo sostenible; • Número de operadores turísticos que ofrecen información sobre la práctica del turismo sostenible (general y sobre un proceso de planificación específico, como el TOMM donde esté implantado); • Porcentaje de visitantes que reciben información sobre prácticas de turismo sostenible antes de su visita al destino y en el destino.
Acción/impacto de la información	Accesibilidad de la información • Número (porcentaje) de operadores turísticos que ofrecen interpretación sobre la práctica del turismo sostenible; • Número (porcentaje) de empresas turísticas del destino que ofrecen excursiones/guías formados en la práctica del turismo sostenible/conocedores del plan de gestión local; • Número de programas/instituciones educativas que han incorporado el aprendizaje del turismo sostenible al plan de estudios; • Número (porcentaje) de oportunidades de aprendizaje autónomo que instruyan sobre la práctica de turismo sostenible. Nivel de demostración de una buena praxis • Porcentaje de agencias que han incorporado los principios de turismo sostenible a sus procesos de planificación estratégica; • Número (porcentaje) de operadores del sector turístico que aplican conceptos de turismo sostenible en su empresa; • Número de operadores que cuentan con certificado otorgado en el marco de un programa medioambiental o de sostenibilidad (y porcentaje de candidatos). Impacto de la información turística • Porcentaje de residentes que comprenden lo que constituye una práctica de turismo sostenible; • Número (porcentaje) de residentes que respaldan el turismo sostenible en su destino (véanse también las preguntas sobre aspectos concretos en el cuestionario del Anexo C 6); • Número de incidentes registrados/notificados con respecto a los códigos aceptados de buena praxis (donde los haya); • Porcentaje de residentes que opina que el turismo es bueno para su comunidad (véase el cuestionario del Anexo C 6); • Porcentaje que opina que ellos o su familia se benefician del turismo; • Porcentaje que participa activamente en la divulgación/promoción; • Porcentaje que opina que comprende el turismo y sus efectos.

Dado que las fuentes y los usos de la mayoría de estos indicadores son los mismos, todos los componentes de la cuestión se describen conjuntamente para evitar repeticiones.

Indicadores de toma de conciencia y participación de la comunidad: (véase el cuadro anterior)

Razón para utilizar estos indicadores: el nivel de participación de la comunidad y su actitud frente al turismo, la planificación y gestión del turismo en el destino y su impacto en la comunidad misma son partes fundamentales de la sostenibilidad, especialmente para los residentes. Estos indicadores ayudan a los dirigentes comunitarios a entender el grado de implicación de comunidad y a discernir si la información que ésta recibe es apropiada y si afecta a sus actitudes y comportamientos.

Fuentes de estos datos: podrían obtenerse datos de las encuestas para residentes, el análisis permanente de los medios de comunicación, el acceso a instituciones educativas, especialmente escuelas locales que puedan utilizar la información y el material sobre turismo sostenible en los planes de estudio, y las autoridades locales que utilicen la información en el proceso de planificación estratégica. Normalmente, las autoridades locales que producen información llevan un registro del número de folletos, panfletos y otro material de divulgación impreso, distribuido, vendido, etc., aunque el nivel de uso (por turistas o residentes) puede ser más difícil de obtener (véase también Imagen de marca, pág. 261).

Formas de utilizar los indicadores: los indicadores de logros son un elemento importante para entusiasmar y motivar a la comunidad local sobre las ventajas de practicar un turismo sostenible. Se utilizan para determinar el nivel de compromiso y comprensión por los operadores respecto de las prácticas de turismo sostenible, así como el grado en que éstos las integran en sus operaciones. Estos indicadores pueden emplearse como medida de desempeño de los esfuerzos por elevar la confianza en el proceso de gestión del turismo sostenible. Los resultados pueden revertir en el proceso de concienciación y señalar oportunidades de mejorar los sistemas de comunicación. El aumento del grado de participación de la comunidad puede ser un indicador principal de un mayor nivel de preocupación o, por el contrario, del interés creciente por tomar parte en algo que se considera positivo. Estos indicadores son especialmente útiles para dirigentes comunitarios y organismos interesados en la gestión del turismo sostenible, ya que pueden emplearse en aplicaciones de fondos, planificación estratégica y comunicaciones, y mostrar la participación o el compromiso de la comunidad. Véase también ➤ **Satisfacción de los residentes con el turismo**, pág. 64.

Análisis comparativo: dada la naturaleza específica de cada comunidad y del proceso de concienciación, la comparación con datos de encuestas para visitantes y residentes de años anteriores permitirá poner de relieve los cambios con la mayor eficacia (véase el cuestionario local en el Anexo C).

3.4 Satisfacción de los turistas

3.4.1 Mantenimiento de la satisfacción de los turistas ➤ Cuestión básica

Expectativas, reclamaciones, problemas, percepciones

De la satisfacción de los turistas depende que regresen al destino, lo recomienden a otras personas o, por el contrario, desaconsejen a los demás que lo visiten. Por lo tanto, es un indicador principal de la sostenibilidad de un destino a largo plazo. La satisfacción de los turistas se basa en muchos factores diferentes, incluida la gama de lugares de atracción del destino, su posición en el mercado, la calidad de los servicios, las expectativas de los turistas y la experiencia de cada uno de ellos durante su estancia. Muchos de los elementos que influyen en la satisfacción de los turistas (por ejemplo, la

limpieza del alojamiento, la seguridad del agua y los alimentos, la amabilidad en el trato) están, por lo menos en parte, dentro de la esfera de acción de los gestores del sector y el destino. Otros (por ejemplo, el clima, la delincuencia, los actos hostiles) no lo están en igual medida.

La satisfacción es el producto de varios factores:

1. Cumplimiento de las expectativas de los turistas;
2. Impresión de una buena relación calidad-precio;
3. Entorno limpio y seguro;
4. Hospitalidad;
5. Calidad de sitios, eventos, atracciones y servicios relacionados con ellos;
6. Expectativas e intereses. Muchas reacciones dependen de los intereses personales (si el ornitólogo ha visto pájaros, si el esquiador considera que la nieve estaba en buen estado, si el festival local ha interesado al visitante, si la comida estaba a gusto del turista).

En general, estos intereses pueden mencionarse explícitamente en un cuestionario de salida adaptado a las necesidades del destino (véase el modelo de cuestionario de salida en el Anexo C 5).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Averiguar si los turistas se van satisfechos	- Nivel de satisfacción de los visitantes al marcharse (cuestionario con preguntas específicas sobre principales actividades y atracciones turísticas) ➤ Indicador básico; - Percepción de la relación calidad-precio ➤ Indicador básico; - Reclamaciones recibidas.
Medir el impacto de los niveles de satisfacción en el sector y el destino	- Porcentaje de visitantes que vuelven a visitar el destino ➤ Indicador básico; - Variación del precio medio pagado por habitación; - Reclamaciones registradas; - Clasificación en guías/centros de viaje; - Véase también Imagen de marca, pág. 261.

Indicadores de satisfacción de los turistas ➤ Cuestión básica

- Nivel de satisfacción expresado en el cuestionario de salida; ➤ **Indicador básico**
- Percepción de la relación calidad-precio. ➤ **Indicador básico**

Dado que la satisfacción es algo muy personal, los principales indicadores recomendados para medirla se basan en el muestreo directo de turistas a la salida (véase el modelo de cuestionario de salida en el Anexo C 5).

Las preguntas básicas que abordan esta cuestión son las siguientes (los encuestados deben responder si se sienten muy de acuerdo, de acuerdo, indiferentes, en desacuerdo o muy en desacuerdo con estas declaraciones).

1. *La experiencia en “este destino” me ha gustado;*
2. *“Este destino” me ha brindado gran variedad de experiencias;*
3. *En mi opinión la relación calidad-precio ha sido buena;*
4. *Recomendaría “este destino” a mis amigos.*

Ante una respuesta negativa, se pueden preguntar las razones. Así podrían averiguarse las causas específicas de insatisfacción para adoptar medidas correctivas concretas. Además, el cuestionario proporciona varios ejemplos de preguntas relativas a atracciones/sitios concretos del destino o

experiencias que pueden utilizarse para determinar por qué el encuestado ha respondido como lo ha hecho. Este enfoque no sólo se utiliza para intentar medir la satisfacción o insatisfacción (las personas que recomendarían el sitio a sus amigos han bajado un 15 por ciento este año... me pregunto por qué), sino que también actúa como alerta temprana de la aparición de problemas incipientes o aspectos que han alterado los niveles de satisfacción.

Los cuestionarios pueden realizarse en los puntos de salida del transporte (por ejemplo, aeropuertos, transbordadores), al salir de sitios y atracciones determinados, en los hoteles, etc. Este trabajo podrían realizarlo las autoridades locales de turismo, las compañías de transporte, la administración del hotel y los operadores turísticos. Es posible recabar la ayuda de escuelas e investigadores (por ejemplo, estudiantes de turismo en cursos de prácticas, estudiantes de verano). Normalmente, el mejor lugar es allí donde se congregan los turistas, en especial la sala de espera de un aeropuerto o transbordador o la cola de embarque de este último (en trayectos de transbordador más largos, quizá convenga hacer el muestreo a bordo). El cuestionario de salida del Anexo C 5 contiene consejos prácticos sobre el enfoque, el muestreo, los tiempos, etc. Cuando el cuestionario es demasiado largo, muchas personas se muestran reacias a responder, por lo que su estructura debe adaptarse cuidadosamente a las condiciones de la encuesta y a los turistas a los que esté dirigida.

Los siguientes indicadores sirven también para calibrar el nivel de satisfacción, pero suelen proporcionar una medida menos directa que el cuestionario.

Indicador del impacto de la satisfacción:

- **Porcentaje de visitantes que vuelven a visitar el destino ➤ Indicador básico**

Razón para utilizar este indicador: el porcentaje de turistas que vuelven al destino es un elocuente indicador de que quedaron satisfechos con la experiencia de visitas anteriores. Es exclusivo de cada destino por la mezcla diferente de atracciones turísticas, la distancia que los visitantes deben recorrer desde su domicilio hasta el destino y la naturaleza de las distintas oportunidades en competencia que brindan. La variación del porcentaje de personas que vuelven es indicación de cambios que pueden ser importantes, especialmente si van acompañados de otros cambios o del descenso del turismo en general. Posiblemente otros datos del cuestionario ayuden a interpretar el significado de estas variaciones.

Fuentes de datos: algunas autoridades de turismo reúnen esta información, normalmente mediante encuestas de salida o a través de los proveedores de servicios de hostelería. También puede recolectarse mediante un cuestionario específico.

Formas de utilizar el indicador: la mejor forma de presentar este indicador es como porcentaje y debe supervisarse para deducir las variaciones interanuales. También es útil desglosar las cifras por segmento turístico (por ejemplo, visitantes nacionales, visitantes internacionales de diferentes países y regiones, viajeros independientes, turistas que participan en viajes organizados, etc.).

Análisis comparativo: aunque es posible establecer cierta comparación con otros destinos, probablemente la información de mayor interés se obtendrá en relación con otros años de un mismo destino. Hay algunos hoteles o complejos donde más del 80 por ciento de los clientes son repetidores, en especial si el establecimiento acoge a turistas que viajan distancias cortas o que provienen de la misma región o país, mientras que, para muchos turistas, los destinos más remotos, exclusivos o de larga distancia (por ejemplo, algunas islas del Pacífico Sur o el Antártico) sólo suelen visitarse una sola vez.

Indicador para medir los niveles de insatisfacción:

- **Reclamaciones recibidas**

Numerosas autoridades y establecimientos turísticos llevan hojas o libros de reclamaciones donde registran el número de documento y de reclamaciones específicas recibidas. Cuando no es posible obtener información directamente de los turistas, una alternativa puede ser realizar un

sondeo completo o un muestreo aleatorio. Probablemente las reclamaciones revelen una enérgica reacción negativa frente a alguna faceta de la experiencia o del destino. El aumento del número de reclamaciones puede poner de manifiesto problemas potenciales, pero a menudo no representa a la mayoría de los turistas, que quizá no compartan estas inquietudes.

Razón para utilizar este indicador: las reclamaciones son una fuente de información sobre experiencias negativas e insatisfacción.

Fuentes de datos: libros de reclamaciones de oficinas de turismo, alojamientos, restaurantes, sitios y atracciones u otros proveedores de servicios (por ejemplo, transporte, guías). No debe olvidarse que los datos pueden variar según la accesibilidad del libro de reclamaciones, el horario, o si se conoce o no que hay un lugar para registrar quejas, así como en función de factores culturales relativos a la relación con las autoridades y, por lo tanto, a la disposición a reclamar. Otro factor es la política de la empresa o la disposición del establecimiento turístico a compartir la información sobre reclamaciones.

También pueden resultar útiles como fuente de información las reclamaciones que registran los operadores turísticos emisores y receptores (quizá haya viajeros que esperen a llegar a casa para reclamar). Estos datos quizá sean difíciles de obtener si no hay ningún grupo de operadores que mantenga un vínculo constante con el destino y sus autoridades.

Formas de utilizar el indicador: puede alertar a tiempo de la existencia de problemas incipientes, pero en sí mismo no es un indicador muy importante o representativo. Las reclamaciones pueden clasificarse y examinarse por temas, especialmente si hay quejas repetidas sobre una misma característica.

Análisis comparativo: dadas las condiciones exclusivas de cada destino y de su clientela, lo mejor es comparar este indicador en el tiempo con la información de un mismo destino o con destinos próximos donde se siga el mismo proceso de reclamación.

Otros indicadores potencialmente útiles relativos a los niveles de satisfacción o a la percepción de los niveles de satisfacción de otras personas que hayan visitado el destino:

- **Variación del precio medio pagado por habitación** (puede mostrar que el destino ha tenido que recortar precios para retener a los visitantes o los ha subido para aprovechar la demanda creciente y los elevados niveles de satisfacción. Debe utilizarse con cifras de ocupación)
- **Clasificación en guías/centros de viaje** (especialmente cuando la clasificación incluye a los destinos que compiten en calidad o popularidad, por ejemplo, National Geographic Traveller, Conde Nast, Michelin, listas de los “diez mejores”, “diez peores”, etc.)
- **Véase también Imagen de marca**, pág. 261.

Lago Kootenay, Canadá. Los trayectos en transbordador brindan una oportunidad de 30 minutos para encuestar a los visitantes y, en la temporada alta, para consultar a los que esperan en la cola.



3.4.2 Accesibilidad

Mobilidad, turistas de edad, personas con discapacidad

La cuestión del acceso a destinos y atracciones turísticas para personas con problemas de movilidad es una preocupación cada vez mayor, ya que las personas de edad o con discapacidad forman una parte importante del turismo mundial. Uno de los grupos demográficos de más rápido crecimiento es el de las personas de sesenta años en adelante, muchas de las cuales tienen más tiempo y renta discrecional que otros grupos. Por lo tanto, está aumentando la demanda de acceso incluso a lugares que no son fáciles de subir o cruzar. El esfuerzo internacional por eliminar obstáculos para los discapacitados refuerza esta demanda.

Numerosos países tienen programas específicos diseñados para facilitar el acceso a sitios públicos y alentar la modificación de puntos de acceso, lavabos, escaleras, vehículos de transporte, caminos difíciles, etc., para posibilitar el acceso a quienes son menos capaces de vencer los obstáculos. Está surgiendo un tipo de proveedores turísticos que abastecen directamente a quienes necesitan servicios adicionales (algunos personalizados), como los de recogida puerta a puerta, vehículos especiales y ayudantes formados, o excursiones diseñadas para que no incluyan sitios o alojamientos inapropiados para las personas con dificultades de movimiento (por ejemplo, paradas en el punto donde el paisaje es visible desde el vehículo y no en un lugar que requiere caminar cuesta arriba).

Ya en 1991, la OMT definió unas directrices para facilitar el turismo a personas con discapacidad (véase la resolución de la Asamblea General de la OMT "Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90". Este documento está disponible en línea en <http://www.world-tourism.org/quality/E/docs/std%2Bhlh/handiesp.pdf>). Pueden establecerse indicadores sobre el acceso en sí y sobre el acceso en relación con las medidas adoptadas para tener en cuenta a los turistas discapacitados en la información y publicidad turísticas, la preparación del personal, las instalaciones y la infraestructura.



Porteadores transportando a un turista anciano por las escaleras cubiertas de hielo camino de su hotel, situado en la cima del Huang Shan, uno de los lugares turísticos más famosos de China.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Accesos en el destino	- Existencia de una política que tenga en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad; - Existencia de programas de acceso para personas con discapacidad, por ejemplo, en aeropuertos, muelles, estaciones de autobuses, aceras, lavabos públicos (porcentaje de cumplimiento de la normativa); - Existencia de transporte público apropiado para personas con discapacidad (número o porcentaje de vehículos de transporte); - Número de empresas turísticas del destino que ofrecen excursiones/ guías formados específicamente para trabajar con personas que sufren algún tipo de discapacidad.
Acceso a edificios públicos, hoteles y servicios turísticos	- Número/porcentaje de hoteles con habitaciones accesibles a personas con discapacidad (acceso fácil, cuartos de baño adaptados a sillas de ruedas, barras de seguridad); - Número (porcentaje) de puertas de acceso a edificios con apertura automática o conserje; - Porcentaje de restaurantes, hoteles y edificios públicos con aseos accesibles para sillas de ruedas (entrada sin desniveles, retretes más amplios, lavabos más bajos, barras de seguridad, etc.).
Acceso a atracciones turísticas, incluidos parajes naturales y sitios de interés cultural, miradores (incluidos los que tradicionalmente sólo han sido accesibles a personas sin discapacidad)	- Porcentaje de atracciones turísticas con acceso para sillas de ruedas; - Porcentaje de atracciones turísticas que ofrecen acceso alternativo para personas con dificultades de movilidad (por ejemplo, puntos de descenso, ascensores, rampas o pasarelas accesibles a dispositivos de ayuda para la movilidad).
Acceso a experiencias turísticas, incluidos los viajes de aventura Acceso a excursiones adaptadas a las capacidades del viajero	- Número de excursiones al destino con un programa específico para dar cabida a personas con discapacidad; - Número de personas con discapacidad que visitan el destino y los principales centros de interés; - Porcentaje de principales centros de interés considerados accesibles o inaccesibles para personas con diferentes niveles de movilidad o forma física.
Asistencia cuando resulta necesaria (incluida ayuda especializada para personas con discapacidad, como ceguera, sordera, movilidad limitada o necesitados de enfermeros u otras atenciones)	- Distancia (km) al hospital o centro médico más próximo (tiempo previsto al lugar de atención médica más cercano, ya sea ambulancia, establecimiento paramédico, hospital, evacuación por helicóptero); (En excursiones/cruceros de larga duración) Presencia de personal médico; (En excursiones para personas con discapacidad) Porcentaje de personal con formación médica o paramédica adecuada a la variedad de necesidades de los clientes.
Satisfacción de las personas que sufren discapacidad con el destino o la atracción turística	Véase el cuestionario de salida (este cuestionario puede ofrecerse abiertamente a grupos de viajeros con discapacidad para conocer sus inquietudes).

Indicadores de accesibilidad general:

- **Existencia de una política que tenga en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad;**
- **Existencia de programas de acceso para personas con discapacidad, por ejemplo, en aeropuertos, muelles, estaciones de autobuses, aceras, lavabos públicos (porcentaje de cumplimiento de la normativa);**
- **Existencia de transporte público apropiado para personas con discapacidad (número o porcentaje de vehículos de transporte);**
- **Número de empresas turísticas del destino que ofrecen excursiones/guías formados para personas con discapacidad.**

Razón para utilizar estos indicadores: algunos destinos pueden considerarse que tienen en cuenta las necesidades de las personas de movilidad limitada, mientras que otros presentan importantes obstáculos.

Fuentes de datos: normalmente las autoridades locales disponen de estos datos, en especial si hay programas en vigor para mejorar los accesos. Si no hay tales programas, quizá sea necesario realizar una encuesta para recopilar información en oficinas públicas, empresas privadas y establecimientos.

Formas de utilizar los indicadores: estos indicadores pueden utilizarse como medida de desempeño de los esfuerzos por aumentar la accesibilidad del destino en general. Los resultados positivos contribuyen a comercializar el destino o la visita como productos turísticos que "tienen en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad".

Análisis comparativo: para obtener ejemplos de destinos con programas de accesibilidad para personas con discapacidad, debe buscarse "viaje, personas discapacidad" o "viaje, acceso minusválidos" en Internet. Algunos destinos, como los estados de Minnesota y Virginia (EE.UU.), Vancouver (Canadá) y Venecia (Italia), tienen sitios web expresamente diseñados para mostrar su facilidad de acceso, en ocasiones con indicadores específicos. El sitio web de The Society for Accessible Travel and Hospitality contiene enlaces a normas e indicadores sobre este tema: <http://www.sath.org/>. Véase también ➤ **Satisfacción de los turistas**, pág. 97.

Indicadores de acceso a alojamientos turísticos y edificios públicos:

- **Número y porcentaje de hoteles con habitaciones accesibles a personas con discapacidad (acceso fácil, cuartos de baño adaptados a sillas de ruedas, barras de seguridad);**
- **Porcentaje de puertas de acceso a edificios con apertura automática;**
- **Porcentaje de restaurantes, hoteles y edificios públicos con aseos accesibles para sillas de ruedas (entrada sin desniveles, retretes más amplios, lavabos más bajos, barras de seguridad, etc.).**

Razón para utilizar estos indicadores: durante las vacaciones, poder acceder a cuartos de baño, alojamientos y servicios alimentarios es fundamental y puede ser una preocupación primordial para viajeros con discapacidad.

Fuentes de datos: normalmente estos datos se recopilan en lugares donde hay programas de accesibilidad. Puede que también dispongan de esta información las autoridades de urbanismo. Si no hay ningún programa, los datos deberán obtenerse mediante un estudio de establecimientos o a través de asociaciones hoteleras o de restaurantes.

Formas de utilizar los indicadores: estos datos pueden servir para mostrar la evolución de la accesibilidad y dar publicidad a los inmuebles accesibles.

Análisis comparativo: numerosos destinos se han impuesto la meta del cien por cien de accesibilidad para personas con discapacidad en instalaciones públicas, hoteles y restaurantes.

Indicadores de acceso a atracciones turísticas, incluidos parajes naturales, sitios de interés cultural y miradores:

- **Porcentaje de atracciones turísticas con acceso para sillas de ruedas;**
- **Porcentaje de atracciones turísticas que ofrecen acceso alternativo a personas con dificultades de movilidad (por ejemplo, puntos de descenso, ascensores, rampas o pasarelas aptas para dispositivos de ayuda para la movilidad, literas, carritos o vagones tirados por animales, carritos motorizados, etc.).**

Razón para utilizar estos indicadores: las atracciones turísticas son lugares para visitar. A ellos desean acceder turistas de edad y personas con poca movilidad. Esta demanda puede extenderse a lugares tradicionalmente accesibles sólo a las personas con excelente forma física.

Fuentes de datos: probablemente las autoridades de turismo o planificación dispongan de estos datos, así como los administradores de atracciones turísticas o parques.

Formas de utilizar los indicadores: estos datos pueden utilizarse para determinar la evolución de la accesibilidad y dar publicidad a las diversas atracciones accesibles.

Análisis comparativo: numerosas autoridades de parques nacionales y gestores de atracciones turísticas se han impuesto la meta del cien por cien de accesibilidad en sitios con gran número de visitantes. Las normas de acceso a lugares menos conocidos o más distantes no suelen estar disponibles.

Indicadores de acceso a experiencias de viaje:

- **Número de excursiones al destino con programas específicos para dar cabida a personas con discapacidad;**
- **Número de personas con discapacidad que visitan el destino y los principales centros de interés;**
- **Porcentaje de sitios clave considerados accesibles o inaccesibles para personas con diferentes niveles de movilidad o forma física.**

Razón para utilizar estos indicadores: las personas con discapacidad constituyen un segmento creciente del mercado turístico, incluida la demanda de viajes de aventura controlada y de acceso a excursiones adecuadas que se ajusten a las aptitudes del viajero. Actualmente algunos destinos intentan captar a las personas con discapacidad como visitantes potenciales e invierten en instalaciones y productos para atender sus necesidades.

Fuentes de datos: posiblemente, las autoridades locales de turismo mantengan un registro de datos, especialmente si en el destino se aplica algún programa de accesibilidad.

Formas de utilizar los indicadores: estos datos pueden utilizarse para determinar la evolución de la accesibilidad y dar publicidad a las atracciones accesibles y a su experiencia en atender a personas con discapacidad.

Análisis comparativo: no hay fuentes de datos específicas con las que comparar estos indicadores. Su uso podría generar datos de referencia para utilidades o comparaciones futuras.

Indicadores de la disponibilidad de asistencia en caso de necesidad:

- **Distancia al hospital o centro médico más próximo (km) (o tiempo previsto al lugar de atención médica más cercano, ya sea ambulancia, establecimiento paramédico, hospital, evacuación por helicóptero);**
- **Presencia de personal médico formado (número por cien turistas) (especialmente en excursiones o cruceros de larga duración);**

- **Porcentaje de empleados con formación médica o paramédica adecuada a la gama de necesidades de los clientes (especialmente en excursiones o establecimientos para personas con discapacidad).**

Razón para utilizar estos indicadores: es posible que haya personas que requieran asistencia para tratar discapacidades como ceguera, sordera y limitaciones de movilidad. Quizá algunas deban atenerse a unas prescripciones médicas determinadas o necesiten un enfermero u otro tipo de atención. Algunos destinos turísticos están apartados; a veces, las excursiones se realizan a lugares situados a horas e incluso días de un servicio médico. Al igual que con otros turistas, pueden producirse enfermedades o accidentes durante el viaje.

Fuentes de datos: autoridad o empresa turística.

Formas de utilizar los indicadores: se emplean para asegurar a los turistas la disponibilidad de un servicio de asistencia adecuado. El uso de los indicadores puede revelar deficiencias que es preciso solventar.

Análisis comparativo: la mayoría de las jurisdicciones tienen sus propias normas de acceso a la atención sanitaria. Varían enormemente de un país a otro e incluso entre las regiones de un mismo país. Para obtener más información, véase el sitio web de la OMS (véase también Salud, pág. 105).



En el marco de un proyecto comunitario local, se instalan pasarelas accesibles para sillas de ruedas en la Reserva Purdon Orchid, Condado de Lanark, Ontario, Canadá.

3.5 Salud y seguridad

3.5.1 Salud

Salud pública, salud comunitaria, seguridad alimentaria, salud y seguridad en el trabajo

Este apartado trata específicamente de los aspectos sanitarios de la seguridad en el destino (excluidos desplazamientos aéreos). El tema de la salud siempre ha sido decisivo en los viajes internacionales y figura claramente entre los factores determinantes de mayor peso para la sensación de seguridad. La

gestión de los temas sanitarios en el ámbito turístico es un asunto importante que debe tenerse en cuenta y que posee varias dimensiones: el viajero, el sector y la comunidad local. Puede abordarse desde una perspectiva preventiva y curativa para tratar enfermedades, accidentes y otros problemas relacionados con la salud. Desde el punto de vista del turista, un viaje conlleva varios factores sanitarios y de seguridad. Este apartado analiza específicamente la salud y la seguridad en el destino. Durante un viaje, especialmente si es internacional, se experimentan numerosos cambios físicos y medioambientales que alteran el equilibrio de nuestro entorno "normal": cambios estacionales y climáticos o en la calidad del aire y el agua; la exposición a cambios de altitud, humedad, microflora, temperatura y huso horario provocan tensiones corporales y pueden desencadenar enfermedades, especialmente en combinación con la fatiga que a menudo acompaña al propio viaje o con problemas de salud crónicos.

Otros riesgos asociados con el viaje dependen de factores fundamentales, a saber, el destino, la duración de la estancia, las pautas de alojamiento e higiene alimentaria, el comportamiento del viajero (con respecto al sexo, el alcohol, las drogas, la delincuencia y los modos de transporte en el destino, como el autostop) y su estado de salud, sexo, edad y experiencia. Los problemas más habituales son los accidentes, las dificultades cardíacas, la intoxicación alimentaria, la diarrea y el paludismo. Además de los problemas conocidos, están surgiendo nuevas y graves amenazas a la salud. En los últimos años, el SRAS (síndrome respiratorio agudo severo, Recuadro 3.10) y ahora la gripe aviar han causado un alto nivel de preocupación entre los viajeros, el sector turístico y las autoridades sanitarias (véase Epidemias y transmisión internacional de enfermedades, pág. 113).

En destinos donde el alojamiento, la higiene, el saneamiento, la atención médica y la calidad del agua son de alto nivel, los riesgos se reducen considerablemente. Aun así, se siguen dando con frecuencia problemas de salud y seguridad en relación con la excesiva exposición al sol, las picaduras de insectos, el consumo exagerado de alcohol, la natación (especialmente surf) y los accidentes con vehículos, motocicletas y actividades de aventura. Los visitantes tienen una clara responsabilidad sobre su propia seguridad, lo que conlleva tomar precauciones tales como inmunizarse, llevar sus propios productos sanitarios (incluidos condones, repelente para insectos, protección solar, fármacos contra el paludismo, etc.) y concertar un seguro médico completo.

La dificultad estriba en recabar datos sobre enfermedades, accidentes y delitos. La mayoría de los casos no se declaran, a menudo porque tienen poca importancia y no se precisa tratamiento o basta con tratarse personalmente. Además, la enfermedad puede manifestarse una vez que el visitante ha regresado a su país, o quizá éste prefiera visitar a su médico de cabecera a la vuelta. Con el auge de la telemedicina, hay casos de gravedad que pueden tratarse prescindiendo de los servicios locales. Como consecuencia, incluso los mejores mecanismos de información sólo darían una idea muy vaga del alcance de las distintas cuestiones planteadas. Aún más difícil de evaluar es el éxito de las medidas preventivas y de promoción de la salud; su principal indicador es la ausencia o disminución de problemas. La Organización Mundial de la Salud y el Centro para el Control de Enfermedades de Atlanta, EE.UU., cotejan a nivel mundial los datos de declaración obligatoria. Igualmente importante es el impacto del turismo en la salud, la seguridad, el bienestar y la calidad de vida de la población autóctona. Los visitantes y el sector turístico pueden afectar negativamente a la población local (por ejemplo, transmitir enfermedades, sustituir la alimentación y los hábitos tradicionales por alimentos menos saludables y comida rápida, inducir a la reducción de las superficies cultivadas, lo que puede aumentar el riesgo de malnutrición, e incrementar el volumen de las aguas residuales y, en consecuencia, la contaminación del agua). Por otra parte, si se planifica y gestiona bien, el turismo puede favorecer la salud y el bienestar de los que trabajan en el sector (por ejemplo, enseñar higiene alimentaria y ayudar a mejorar los niveles sanitarios) y de la población local (por ejemplo, introducir y contribuir a la instalación de saneamiento, infraestructura, hospitales, tratamiento médico, agua potable, etc.).

La política de la OMT sobre la salud en el ámbito turístico está definida en el documento Información y formalidades de salud en los viajes internacionales (información sanitaria al turista, seguro médico y asistencia en viajes internacionales, formalidades sanitarias y vacunación), adoptado en una resolución de la Asamblea General (A/RES/310(X), Bali, Indonesia, 4-8 octubre 1993), modificado en

1996 con la cooperación de la Organización Mundial de la Salud y actualmente (2004) en revisión para ajustarlo al nuevo Reglamento Sanitario Internacional (RSI, 2005).

Desde el punto de vista del sector, varias cuestiones son relevantes: la responsabilidad en materia de reglamentación, los seguros e indemnizaciones y la pérdida de negocio y reputación. En los aspectos sanitarios interviene el personal turístico de diversos sectores antes de la salida de los visitantes de su casa, durante el viaje y en el destino, que constituyen el tema central de este apartado.

Indicadores relativos al fallecimiento y las enfermedades del visitante	
Componentes de la cuestión	Indicadores
Salud y seguridad del visitante	- Número de casos de enfermedad y fallecimiento de turistas y su causa; - Número de visitas de turistas a doctores locales; - Notificaciones de intoxicación alimentaria; - Tipos de operaciones turísticas realizadas en casos/brotes de intoxicación alimentaria (número); - Notificaciones de enfermedades transmisibles.
Salud y seguridad del visitante: prevención, normativa	- Porcentaje de manipuladores de alimentos que reciben formación en higiene alimentaria (incluidos hoteles, restaurantes, establecimientos de comida para llevar y vendedores callejeros); - Porcentaje de establecimientos de venta de alimentos al por menor (como arriba) con control de temperatura adecuado para almacenar los alimentos en venta; - Normas y reglamentaciones de higiene alimentaria vigentes y vigiladas (porcentaje de establecimientos vigilados, número al mes y elaboración de informes pertinentes sobre resultados); - Incidencia de infracciones de la normativa; - Realización de campañas de concienciación sobre normativa alimentaria y de apoyo a propietarios de negocios de servicios alimentarios (alcance, grado de eficacia con un mayor cumplimiento); - Procedimientos de limpieza adecuados (porcentaje de empresas – hostelería y venta de alimentos al por menor– con formación de personal y procedimientos detallados conformes con los requisitos de salud pública); - Porcentaje de establecimientos de venta de alimentos al por menor, incluidos los puestos callejeros, con instalaciones adecuadas para que los manipuladores de alimentos se laven las manos (número de infracciones); - Control rutinario de plagas (porcentaje de negocios de alimentos y hostelería con un plan de gestión de plagas); - Calidad del agua (véase Cuestión básica > Calidad del agua potable, pág. 185); - Porcentaje de negocios turísticos incluidos en la guía local que cumplen todos los indicadores mencionados anteriormente.

Razón para utilizar estos indicadores: Según la Organización Mundial de la Salud, la enfermedad más frecuente en los viajes es la intoxicación alimentaria, que alcanza un 30-80 por ciento de la morbilidad. El 75 por ciento de los viajeros de corta estancia a zonas tropicales y subtropicales notifica alguna clase de problema; menos del 5 por ciento precisa atención médica. El paludismo y las infecciones de transmisión sexual (incluido el VIH) son un problema creciente. La conducta promiscua con compañeros de viaje y población autóctona está en aumento, a menudo en forma de sexo sin protección/no seguro. Las enfermedades infecciosas provocan muy pocos fallecimientos (<1 por ciento). Las enfermedades cardiovasculares son la causa del 50 por ciento de los fallecimientos entre personas de edad.

Aunque tomar precauciones ante muchos riesgos para la salud es responsabilidad de la persona, las autoridades centrales suelen ser quienes definen el nivel de saneamiento, higiene alimentaria y calidad del agua, y su control corre a cargo del propio destino. La inspección metódica, la formación y desarrollo del personal, la producción de publicaciones, las advertencias sanitarias y la promoción de recursos para la salud de los turistas son en su totalidad medidas fundamentales para proteger al visitante y al sector.

Fuentes de datos: Historiales hospitalarios, doctores, clínicas de salud, proveedores de servicios de hostelería con servicios sanitarios, unidades de traumatismo y emergencias e informes epidemiológicos (incluido el registro epidemiológico semanal de la OMS). Los viajeros podrían declarar su enfermedad en una encuesta de salida en el aeropuerto.

Formas de utilizar los indicadores: Tendencias en el tiempo, porcentajes de fallecimientos y enfermedades con respecto al total de visitantes, grupos de edad y sexo con índices más elevados de enfermedad, tipos de empresas y actividades que presentan más incidencias, variaciones estacionales. Pueden utilizarse para averiguar el nivel de formación necesario y desarrollar estrategias –incluida la información sobre seguridad al visitante–, aplicar mejores procedimientos de notificación entre los profesionales locales de la salud y mejorar la colaboración entre el sector turístico, los departamentos sanitarios y los inspectores de salud y urbanismo del gobierno local.

Análisis comparativo: Habida cuenta de que los datos sobre enfermedades de los viajeros no son fidedignos, no se dispone de datos de referencia. Pueden observarse los cambios en el tiempo. La Organización Mundial de la Salud y el Centro para el Control de Enfermedades de Atlanta, EE.UU., cotejan datos de declaración obligatoria a nivel mundial.

Indicadores relativos a accidentes de visitantes

Componentes de la cuestión	Indicadores
Accidentes	• Número de accidentes notificados relacionados con turistas y su causa; • Número de publicaciones dirigidas a los turistas en las que se incluyan advertencias sobre salud y seguridad (porcentaje de negocios que las distribuyen asiduamente y número distribuido); • Porcentaje de instalaciones con señalización de seguridad adecuada; • Porcentaje de empleados en negocios turísticos con formación en primeros auxilios; • Porcentaje de establecimientos con programas de salud y seguridad laboral (OHS), normas y reglamentaciones vigentes y vigiladas; • Porcentaje de negocios turísticos que cuentan con un plan de gestión de riesgos; • Frecuencia de vigilancia o comprobación periódica de medidas OHS y planes de gestión de riesgos; • Número de licencias y permisos para negocios turísticos que exigen un plan de gestión de riesgos; • Frecuencia de formación del personal sobre procedimientos de seguridad; • Porcentaje de establecimientos con programas de formación; • Porcentaje con supervisión formal de procedimientos/equipos de seguridad; • Porcentaje de negocios que figuran en folletos turísticos respaldados/producidos por el gobierno sobre buenos procedimientos, formación y equipo de seguridad.

Razón para utilizar estos indicadores: los accidentes y traumatismos son la causa de cerca del 25 por ciento de los fallecimientos de turistas que se hallan en el extranjero, porcentaje que entre las personas de 15 a 44 años se duplica o triplica con respecto a la tasa registrada en sus países de origen. Los casos de muerte suelen deberse a accidentes de tráfico o acuáticos, siendo el alcohol con frecuencia un factor coadyuvante. Los accidentes son la forma más habitual de problemas de salud para los viajeros. Tanto el sector como cada uno de los operadores deben asegurar el mantenimiento rutinario de formación, normativa, instalaciones y supervisión adecuadas.

Fuentes de datos: historiales hospitalarios, doctores, clínicas de salud, proveedores de servicios de hostelería con servicios sanitarios, unidades de traumatismo y emergencias, negocios de alquiler de coches y bicicletas, compañías de seguros, informes de salvamento/patrullas de playa. Los viajeros podrían notificar su accidente en una encuesta de salida en el aeropuerto.

Formas de utilizar los indicadores: tendencias en el tiempo, porcentajes de accidentes con respecto al total de visitantes, grupos de edad y sexo con índices más elevados de traumatismos, actividades que presentan más incidencias.

Análisis comparativo: habida cuenta de la escasa fiabilidad de las estadísticas, no se dispone de datos de referencia.

Pueden observarse los cambios del indicador en el tiempo y utilizarse para averiguar el nivel de formación necesario, la frecuencia de supervisión de los procedimientos de seguridad y la respuesta ante emergencias, así como para desarrollar estrategias –incluida la información sobre seguridad al visitante– y aplicar mejores procedimientos de notificación entre los profesionales locales de turismo y salud.

Indicadores relativos a la salud y la seguridad de la comunidad

Componentes de la cuestión	Indicadores
Salud y seguridad generales de la comunidad	• Porcentaje de negocios turísticos con tratamiento eficaz de efluentes (véase > Tratamiento de aguas residuales, pág. 188); • Frecuencia de los controles y cumplimiento del tratamiento de los efluentes con respecto a la legislación en materia de salud pública; • Volumen de eliminación de desechos y vertidos de negocios turísticos (porcentaje de negocios con reducción del volumen de desechos por cliente); • Porcentaje de visitantes internacionales examinados a su llegada por cuestiones de salud y aplicación de los procedimientos adecuados de cuarentena en caso necesario; • Porcentaje de empleados locales que trabajan en el sector turístico y cursan programas de desarrollo y formación sobre higiene personal; • Pruebas de que los resultados de la formación turística en higiene se trasladan al domicilio o localidad; • Existencia de colaboración con unidades de promoción/salud pública para reforzar los mensajes de salud (nivel de esfuerzo y logros).
Acceso a la atención sanitaria	• Porcentaje de empleados del sector turístico que se benefician de revisiones médicas gratuitas/subvencionadas y clínicas para personal y familiares; • Porcentaje de empleados con seguro médico completo sufragado por el empresario.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Malnutrición	- Nivel de protección del agua destinada al riego de cultivos alimentarios y el procesamiento de alimentos; - Porcentaje de negocios turísticos que apoyan la agricultura y acuicultura locales para mantener el suministro fresco de alimentos locales accesibles, especialmente proteínicos (porcentaje que compra localmente; porcentaje que utiliza alimentos locales en menús y tiendas de especialidades); - Número/porcentaje de empleados de los sectores de hostelería y servicios alimentarios a los que se ha proporcionado educación nutricional; - Porcentaje de empleados en establecimientos turísticos con acceso a servicios internos de alimentación saludable (bares, cafeterías); - Nivel de malnutrición entre los empleados de hoteles (relación con el nivel general de la comunidad) (basado en un sondeo sobre la salud).
Vecindarios tranquilos y seguros	Porcentaje de la comunidad protegido por la normativa, por ejemplo, sobre ruido, congestión, consumo de alcohol y vagabundeo, control de la conducta de los turistas en las proximidades de áreas residenciales y de ocio infantil.
Abuso de sustancias	- Número de medidas políticas y programas de educación sobre distribución y consumo responsable de alcohol (porcentaje de empleados formados y medición de la eficacia de tales programas en los indicadores de calidad de vida local e incidencia de la violencia doméstica); - Número y cobertura de programas de salud sobre abuso de drogas.
Tabaco	- Porcentaje de lugares de trabajo donde no se fuma; - Porcentaje de lugares de trabajo con programas que incentiven a dejar de fumar.
Ayuda familiar	- Porcentaje de lugares de trabajo con guardería; - Porcentaje de lugares de trabajo con horario laboral que tenga en cuenta las necesidades familiares (turnos y rotación).
Educación y formación (véase también > Empleo , pág. 132);	- Porcentaje de empleados procedentes de la comunidad local; - Número de oportunidades de becas y formación para la juventud local (porcentaje del total); - Alcance de los programas laborales para jóvenes en situación de riesgo (número, porcentaje).
Acceso a agua potable, electricidad saneamiento	Porcentaje de grandes promociones turísticas que incluyan el desarrollo de infraestructuras en beneficio de la comunidad local (por ejemplo, abastecimiento de agua potable, alcantarillado y eliminación de residuos), nivel de inversión.

Razón para utilizar estos indicadores: Con frecuencia el turismo es el responsable del excesivo consumo de recursos naturales escasos, como agua y electricidad, del abandono de la agricultura y acuicultura, del exceso de producción de residuos sólidos y aguas residuales con altos niveles de contenido en productos químicos, patógenos y nutrientes y de la degradación medioambiental que provoca la pérdida de biodiversidad, sotobosque y suelo, bienestar y espacios abiertos. En tales casos, el turismo no sólo destruye el patrimonio sobre el que se erige; también afecta

directamente a la salud y el bienestar de la población local. Irónicamente, el turismo “termal” o de “salud”, que puede contribuir notablemente a la relajación y el bienestar del turista, es en muchos casos responsable de una mayor carga ecológica y del uso excesivo de agua. El turismo también puede originar la introducción o la incidencia de enfermedades no transmisibles al modificar la dieta y el estilo de vida. Por ejemplo, la incorporación en los países en desarrollo de la comida rápida, cara y de alto contenido en grasa, puede tener un efecto devastador en la salud y absorber la parte que las rentas modestas destinan a cubrir las necesidades básicas sanitarias y educativas de los hijos. Sin embargo, si se planifica y gestiona bien, el turismo puede contribuir de manera útil a la salud y el bienestar.

Fuentes de datos: un enfoque que integre el bienestar de la comunidad en la planificación turística requiere la colaboración de los diversos organismos comunitarios, no gubernamentales, gubernamentales y del sector. Deben elegirse indicadores específicos para el contexto local y, por lo tanto, los datos apropiados provendrán de estos grupos y de las cuestiones identificadas. Quizá sea preciso un estudio formal, o puede que la información forme parte de otros procesos, como la planificación social de la comunidad.

Formas de utilizar los indicadores: los indicadores deben utilizarse como parte del proceso de planificación turística del gobierno local para distinguir y destacar las cuestiones relativas a los beneficios no económicos del turismo y para aumentar la satisfacción del residente con el turismo y, en consecuencia, su apoyo.

Análisis comparativo: no existen todavía datos de referencia. Este es un aspecto del turismo que en general se ha abandonado. Se trata de algo que cada comunidad debe desarrollar con el tiempo: lograr que sus habitantes se sientan cómodos con el turismo porque favorece sus necesidades y su futuro y sopesar los objetivos y resultados de la planificación turística con las metas de desarrollo de la comunidad en su conjunto.

Fuentes: Organización Mundial de la Salud, International Travel & Health 2003, Ginebra
http://www.who.int/health_topics/travel/Adventure_travel_brings_additional_challenges_regarding_health,



Los viajes de aventura conllevan dificultades adicionales relacionadas con la salud, la seguridad y la prestación de servicios. Escaladores alpinos, Le Palud, Italia

Recuadro 3.8 Turtle Island, Fiji: Turismo y salud comunitaria

Turtle Island es un complejo turístico de lujo de cinco estrellas situado en una isla privada de 200 hectáreas (Nanuya Levu) en el grupo de las islas Yasawas (Fiji). Adquirida en 1972 por Richard Evanson, aún hoy propietario y gestor, la isla estaba deshabitada y degradada tras décadas de negligencia, exceso de pastoreo y desbroce. Toda la flora y fauna había desaparecido, el suelo estaba erosionado y el ecosistema, incluidos manglares, arrecifes de coral y playas, deteriorado. Richard Evanson se comprometió a restaurar la isla. El complejo se inauguró finalmente en 1980 con la meta de *ofrecer una experiencia genuina y agradable de las Fiji a personas que respetan el entorno, y de constituir un recurso vital para nuestra comunidad*. La finalidad también era convertirnos en uno de los mejores complejos de ecoturismo del mundo.

Para lograr estos objetivos, Turtle Island ha aplicado innovadores programas y actividades medioambientales y comunitarios. Entre ellos figura la plantación de más de un millón de árboles aclimatados antes en un vivero abierto en la isla. La vegetación ha pasado del 10 por ciento a más del 82 por ciento, porcentaje que incluye numerosos árboles frutales autóctonos. Esta medida ha detenido la erosión y ha creado un hábitat para pájaros y fauna silvestre, que ahora abundan en número y diversidad. Indicadores principales: número de árboles plantados, porcentaje de cobertura de vegetación natural.

En la isla todos los residuos sólidos biodegradables se convierten en abono. Al no haber ríos naturales, se han construido varias presas para asegurar un suministro abundante. En el huerto del complejo se cultiva un 90 por ciento de las frutas, verduras y hierbas frescas. La reforestación ha proporcionado suficiente madera para las obras de construcción. Los empleados locales se han reciclado con cursos de formación en gestión y rehabilitación medioambiental, jardinería comercial, carpintería compleja, construcción y trabajos propios de las actividades del complejo. Indicadores principales: porcentaje de productos cultivados localmente, porcentaje de personal formado en labores fundamentales.

Dada la meta del complejo turístico y lo especial de la experiencia de los visitantes, los gestos filantrópicos son bastante habituales. En 1992 se creó la Yasawas Community Foundation, que recibe las donaciones de los clientes para proyectos especiales en las comunidades de Turtle Island. Su objetivo primordial ha sido la enseñanza secundaria. Indicadores principales: valor de las donaciones, número de estudiantes subvencionados.

Turtle Island ha aumentado la calidad de la atención médica disponible gracias al suministro de recursos de asistencia sanitaria para, por ejemplo, ocuparse del problema endémico de ceguera por cataratas y diabetes. En estos años se ha sometido a pruebas oculares a más de 11.000 habitantes, se han distribuido gratuitamente más de 9.000 gafas, se han realizado más de 1.000 operaciones (en su mayoría de cataratas) y se han efectuado 20 implantes de córnea. Turtle Island gestiona otras clínicas de salud con atención dermatológica, salud para la mujer y clínicas dentales: de este modo se prestan servicios sanitarios especializados con los que de otra manera no se contaría. Indicadores principales: número de personas tratadas, nivel de financiación.

Este ejemplo muestra cómo un solo negocio turístico es capaz de contribuir notablemente a la salud y el bienestar de la comunidad local y efectuar un importante trabajo de conservación y restauración ecológica. Turtle Island ha canalizado su financiación a través de un programa empresarial social que ha invertido más de 1 millón de dólares en la construcción de tres complejos de reducido costo. Turtle Island desempeña un papel activo en la administración, la comercialización y la gestión de los complejos y una labor dinámica en la transferencia de conocimientos. Los complejos han creado directa e indirectamente más de 100 nuevos puestos de trabajo sostenibles en la comunidad. El préstamo sin intereses para erigir estos negocios se amortizará con los beneficios de los complejos construidos. Indicadores principales: número de nuevos puestos de trabajo creados y número de negocios financiados.

Fuentes: Andrew Fairley, Turtle Island, y Berno, T, 2002, Turtle Island: to be a vital resource to their community. Universidad del Pacífico Sur.

3.5.2 Control de epidemias y transmisión internacional de enfermedades

Facilitación, planes de emergencia, efectos en el turismo

El cambio de las condiciones sociales y medioambientales en todo el mundo ha favorecido la propagación de enfermedades infecciosas, incluidas las nuevas enfermedades transmisibles, como la plaga neumónica, el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS) y, recientemente, la gripe aviar, y la creciente importancia de cepas de patógenos altamente resistentes a los medicamentos antimicrobianos actuales. La reaparición de enfermedades infecciosas en todo el mundo se ha atribuido en gran medida al aumento masivo de los viajes internacionales rápidos y a los viajes a lugares cada vez más remotos y poco desarrollados.

Una de las tendencias mundiales de las enfermedades infecciosas es el aumento de la mortalidad en países desarrollados; entre 1980 y 1992 la tasa de mortalidad por enfermedades infecciosas aumentó más del 50 por ciento en los EE.UU. La Organización Mundial de la Salud creó una nueva División de Vigilancia y Control de las Enfermedades Víricas y Bacterianas Emergentes (ahora denominada unidad de Vigilancia de las Enfermedades Transmisibles y Respuesta). Los nuevos patógenos humanos, como el VIH/SIDA y más recientemente el SRAS, han concentrado la atención de los profesionales de la medicina y otras disciplinas en los efectos de estas enfermedades.

Teniendo en cuenta el papel de los viajes en la propagación de estas enfermedades y el impacto que las epidemias tienen en el sector turístico, es vital que éste asuma la responsabilidad de cooperar plenamente y trabajar dinámicamente para elaborar estrategias de salud pública que ayuden a detener estas alarmantes tendencias. En sus *Medidas recomendadas para la seguridad en turismo* (1991), la OMT instaba a que se establecieran "sistemas de notificación de problemas sanitarios de los turistas".

Aunque se trata de un problema mundial, también es importante para destinos concretos. Los indicadores que se recomiendan a continuación serán útiles para los administradores que deseen mantenerse al corriente de las tendencias mundiales y para los que se interesen por los efectos en su destino. Una cuestión importante para el sector sanitario es la recolección de datos sobre medicina preventiva y promoción de la salud. A menudo no es factible reunir estadísticas sobre el porcentaje de visitantes que se han vacunado o determinar cuántos han estado expuestos a una enfermedad potencial. Al igual que con muchas cuestiones relativas al turismo y los viajes, están implicadas muchas jurisdicciones y no hay sistemas implantados para recabar e intercambiar información de forma coordinada. Una de las dificultades más importantes para la Organización Mundial de la Salud (véase el sitio web www.who.int/es/) es ayudar a establecer un programa eficaz en el que participen todas las naciones con miras al cumplimiento mundial del Reglamento Sanitario Internacional (RSI, 2005), que contempla la notificación de todos los sucesos que constituyen una emergencia sanitaria pública de interés internacional como parte del marco legal de alerta epidémica de seguridad sanitaria mundial y la estrategia de respuesta de la OMS. Las medidas previstas incluyen la creación de un servicio de alerta permanente ("situation room") que proporcione información instantánea las 24 horas del día sobre emergencias sanitarias en todo el mundo.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Facilitación, advertencias e información	• Publicación de advertencias a los viajeros (número de destinos afectados, duración de las advertencias); • Difusión de información del sector turístico en países “seguros” y “de riesgo” (porcentaje de viajeros con acceso a esta información, número de viajeros con acceso a la información antes de viajar, patrones de visita a los destinos calificados “de riesgo”); • Advertencias sobre precauciones y vacunas (porcentaje de viajeros vacunados antes de llegar al destino); • Grado de colaboración entre el sector y los funcionarios de sanidad en destinos afectados (número de negocios turísticos que distribuyen información de alertas sanitarias a los clientes, comparación y notificación del número de visitantes que requieren asistencia médica o medicación en servicios internos, número de negocios que intervienen en otros aspectos del monitoreo de la enfermedad, número de negocios que emprenden voluntariamente procedimientos de cuarentena, como enviar a los empleados enfermos al centro médico); • Educación sanitaria pública para alertar a viajeros y empleados del sector sobre la protección personal eficaz y la conducta social responsable para evitar una mayor transmisión (porcentaje de empleados, porcentaje de viajeros informados, número de programas de formación en salud pública puestos en marcha para el sector turístico).
Alivio y respuesta aportado por los planes de emergencia	• Medidas de cuarentena para pasajeros de líneas aéreas con destino a/ procedentes de las regiones afectadas (número y naturaleza de las medidas, por ejemplo, toma de temperatura de todos los pasajeros que llegan); • Eficacia del monitoreo y notificación de casos (número de pasajeros aéreos que llegan/salen clasificados como infectados; número de casos notificados en el destino); • Además de todo lo expuesto, campañas de educación en salud pública sobre síntomas, precauciones fundamentales y tratamiento difundidas a través de los canales de consumo (gasto anual en campañas, número y tipo de negocios turísticos implicados en el proceso de difusión); • Estrategias de apoyo a las naciones afectadas (nivel de ayuda extranjera ofrecida/recibida con este fin, nivel de apoyo del sector turístico para facilitar la reanudación de la actividad después del brote); • Estrategias para acrecentar la confianza del consumidor (nivel de esfuerzo/gasto del destino, número de campañas internacionales, como líneas aéreas o cadenas hoteleras que promueven activamente el destino afectado).
Efectos en el turismo	• Porcentaje de disminución del número de visitantes; • Número de empleados dados de baja; • Disminución de la tasa de ocupación de habitaciones; • Periodo de tiempo transcurrido para recuperar los niveles de visita y pernoctación anteriores al brote; • Número de turistas que notifican infecciones/incidentes; • Porcentaje de turistas que temen viajar al destino (encuesta); • Porcentaje de viajeros que afirman haber cambiado sus planes de viaje por la epidemia.

Véase también el apartado Salud, en la pág. 105, que contiene varios indicadores relativos a las enfermedades de los visitantes y las medidas preventivas. En el apartado Turismo sexual (pág. 82) se detallan las dificultades para recabar datos sobre cuestiones sociales y sanitarias.

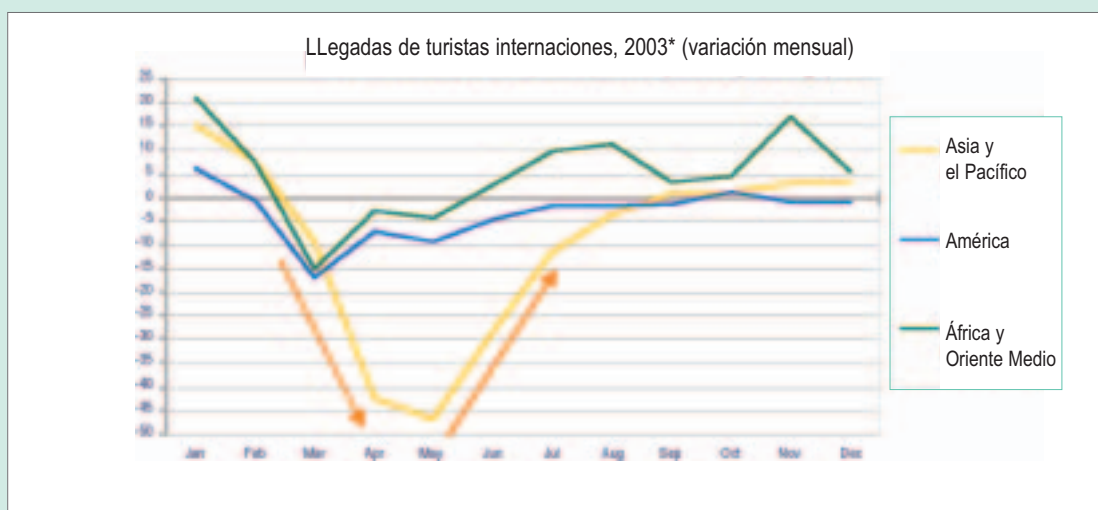
Razón para utilizar estos indicadores: hacer frente a una epidemia exige el máximo nivel de cooperación diplomática entre los organismos internacionales, como la OMS, la OIM (Organización Internacional para las Migraciones) y el CICR (Comité Internacional de la Cruz Roja), los gobiernos nacionales y los organismos del sector turístico mundial, en particular la OMT y otros, como el CMVT y la IATA, todos los cuales desempeñan un importante papel para informar al sector, emprender un rápido análisis de la situación y sus costos, ayudar con advertencias a los viajeros y después recuperar la confianza del consumidor y del sector. Una labor primordial es colaborar en los procesos de notificación y monitoreo para que no se sacrifiquen medidas eficaces de salud pública por ventajas económicas. En el pasado ha habido ocasiones en que el sector ha pasado por alto o restado importancia a estas cuestiones por miedo a las consecuencias económicas. Es una forma de pensar a muy corto plazo y un planteamiento insostenible. Consecuencias económicas las habrá de cualquier manera; para recuperar la fe del consumidor hace falta que el público en general pueda confiar en los líderes del sector.

Fuentes de datos: debería haber información disponible a través de las autoridades nacionales de turismo que tienen acceso a la información de la OMS, los ministerios de sanidad y directamente la OMS y la OMT.

Formas de utilizar los indicadores: al tratarse de cuestiones de ámbito mundial, es imprescindible que los principales organismos internacionales de turismo desempeñen un papel prominente en sopesar los intereses comerciales frente a las prioridades de salud pública y utilicen esta oportunidad para proporcionar un liderazgo tanto ético como logístico. Los indicadores son cruciales para facilitar respuestas –nivel de esfuerzo para preparar, reaccionar, mitigar y responder– y pueden utilizarse para explicar el riesgo y medir los resultados en prevención y mitigación. Los indicadores que miden el impacto del turismo son indicadores de “seguimiento”, cuya utilidad estriba en que muestran el impacto que ha tenido lugar y, probablemente, la importancia de los planes de emergencia y las medidas preventivas.

Análisis comparativo: la página web de la OMS <http://www.who.int/csr/sars/en/index.html> proporciona datos sobre brotes infecciosos, propagación de enfermedades y número de casos declarados. El sitio web del Consejo Mundial de Viajes y Turismo, <http://www.wttc.org>, evalúa los efectos económicos de brotes como el SRAS y compara su impacto en diferentes destinos.

Recuadro 3.9 Impacto del brote de SRAS en las llegadas de turistas internacionales 2003 (OMT)



Recuadro 3.10 Brote del síndrome respiratorio agudo severo (SRAS)

El 5 de julio de 2003, la OMS anunció el último caso conocido de transmisión entre humanos del coronavirus del SRAS, caso que ponía fin al brote de una nueva enfermedad respiratoria grave que comenzó a mediados de noviembre de 2002 en el sur de China y tuvo enormes consecuencias para el sector turístico.

Los países más gravemente afectados fueron China (incluida la Región administrativa especial de Hong Kong y Taiwán), el Canadá, Singapur y Vietnam. Según los datos de la OMS, hubo un total de 8.422 casos en 29 países. En los países mencionados fallecieron 908 personas. Los primeros informes y los datos epidemiológicos posteriores apuntan como origen a una reserva de animales del sur de China, pero la especie está por confirmar.

El brote de Hong Kong, asociado a la contaminación de las aguas residuales, comenzó en un conjunto residencial aislado. Un solo huésped infectado de un hotel contagió al menos a 16 personas y dio origen a la propagación internacional. El índice de transmisión humana del virus es inusualmente alto. Su contención en cuatro meses desde la primera alerta mundial se debió al elevado nivel de compromiso y cooperación políticos que generó la inquietud por los efectos económicos de la propagación y a las medidas expertas de salud pública que se pusieron inmediatamente en marcha. Entre ellas figuraba la detección precoz mediante el control de temperatura, incluso en viajeros en tránsito, en los aeropuertos de los países afectados. Esta medida fue fundamental tras detectarse varios casos de transmisión en vuelo (27 casos relacionados con cinco vuelos). También se recomendó a los viajeros que, a menos que fuera estrictamente necesario, aplazaran su viaje a las zonas de alto riesgo.

Por lo tanto, el brote de SRAS tuvo un grave efecto en el turismo, determinó los resultados del sector en la región de Asia Pacífico en 2003, especialmente en los destinos del nordeste y sudeste asiáticos, y causó un descenso de casi un 50 por ciento en las llegadas de turistas internacionales durante marzo-mayo de ese año (OMT) (véase el gráfico del Recuadro 3.9).

<http://www.who.int/csr/sars/en/index.html>

3.5.3 Seguridad de los turistas

Riesgo, seguridad, contienda civil, terrorismo, desastres naturales, impacto, respuesta de la dirección, planes de emergencia, facilitación

La sostenibilidad está amenazada por incidentes causados por el hombre y desastres naturales que perjudican a turistas, destinos y poblaciones. Un solo suceso puede causar cancelaciones inmediatas, desvío de excursiones a otros destinos y cierre de instalaciones turísticas. El impacto de estos sucesos puede provocar el cambio de posición de cruceros marítimos, la alteración de rutas aéreas y la pérdida de acceso. El efecto puede durar meses o años, al igual que la impresión del público que viaja al destino que, aunque percibe el riesgo con gran rapidez, puede tardar mucho tiempo en reaccionar cuando las condiciones cambian y se restablece el orden. En general, los atentados terroristas, las revueltas, las contiendas civiles y los desastres naturales no sólo afectan a los lugares donde ocurren, sino que las llegadas de turistas pueden disminuir en regiones enteras que distan dos o tres países del lugar del incidente. La decisión de adónde ir depende enormemente de la percepción de seguridad o peligro. Una percepción extendida de riesgo (real o no) puede ocasionar el descenso de determinadas formas de viajar y afectar al deseo de desplazarse a cualquier punto del globo, no sólo a los destinos concretos afectados directamente.

Recuadro 3.11 Características de un destino seguro desde el punto de vista de la facilitación (preparación, planificación, información, servicios de emergencia)

Es posible desarrollar indicadores para medir cada una de las principales características de un destino turístico seguro (existencia y alcance de estas medidas y servicios):

1. Compromiso general y específico del gobierno de ayudar a los visitantes víctimas de problemas de seguridad;
2. Protección adecuada de las instalaciones y sitios de interés turístico;
3. Formación de empleados de empresas, instalaciones y sitios turísticos para manejar problemas de seguridad que afecten a clientes y visitantes;
4. Definición y asunción de responsabilidades por áreas de competencia en el sector público y por actividades en el sector privado;
5. Adopción y cumplimiento de las normas y prácticas de seguridad en instalaciones y sitios turísticos relativas a la prevención de incendios, seguridad alimentaria, otros requisitos sanitarios propios del destino, normativa medioambiental, prevención de interferencias ilegales y violencia (terrorismo), otras normas de aplicación propias del destino;
6. Adopción de una política de información y educación cuyo fin sea asegurar la transparencia y manejar crisis y que incluya:
 - comunicación eficaz de las normas y prácticas de seguridad existentes a las partes afectadas;
 - esclarecimiento de los posibles riesgos y peligros del turismo para los visitantes;
 - demanda de una gestión de riesgos acorde a la naturaleza de la actividad (por ejemplo, turismo de aventura, actividades deportivas, etc.);
 - comunicación eficaz de los posibles riesgos y peligros a las partes afectadas;
 - comunicación eficaz a las partes afectadas de los servicios, instalaciones y medidas disponibles para atender a los visitantes en caso de emergencia.
7. Sistema para recopilar, analizar y divulgar información de seguridad turística, como información sanitaria (brotes de enfermedades, sospecha de patógenos exóticos, etc.), datos sobre la distribución geográfica y número de víctimas, e información específica en función de las características del destino;
8. Existencia y acceso eficaz a servicios de emergencia: medidas, instalaciones y servicios institucionales disponibles, públicos y privados, para atender a los visitantes en caso de emergencia o dificultad, como atención inmediata (líneas de ayuda telefónica, primeros auxilios, servicios de emergencia, servicios policiales), servicios sanitarios de confianza (instalaciones, personal, material), servicios para expatriados (acceso a representantes consulares y diplomáticos y colaboración con ellos), asistencia en viaje, servicios de seguros, protección al consumidor, medidas estatales de indemnización, especialmente en casos de terrorismo, servicios de repatriación.

Fuente: OMT

La OMT ha empezado a trabajar para dilucidar cómo pueden responder los destinos a estas cuestiones. La respuesta debe centrarse en facilitar información y servicios suficientes a los funcionarios, empresas turísticas y turistas para que éstos puedan adoptar medidas pertinentes de prevención de riesgos. Lo importante es establecer las condiciones, procedimientos, formalidades y requisitos de información en el punto de entrada de un destino nacional (país), en la salida del destino nacional y en los viajes dentro del territorio nacional antes de llegar al destino. Los principales elementos de respuesta podrían incluir los siguientes:

1. Información publicada en sitios web, embajadas o consulados, oficinas de turismo y en el punto de entrada del destino nacional (transporte en aeropuertos o estaciones, seguridad);
2. Medidas de entrada, incluidos procedimientos reforzados para visados de entrada, formación de funcionarios de inmigración, formalidades sanitarias de entrada, medidas de seguridad, controles de equipaje, formalidades fronterizas, de importación de divisas y servicios de cambio, y coordinación entre los servicios de entrada;
3. Formalidades de salida, incluidos todos los servicios y medidas correspondientes mencionados en las formalidades de entrada y protección de especies y objetos de valor histórico y cultural;
4. Condiciones de viaje dentro del territorio nacional: gestión de enlaces con destinos locales mediante transporte público o privado, mejora de la seguridad del transporte nacional, gestión de procesos para obtener billetes de transporte, acceso a bancos/uso de tarjetas de pago y establecimiento de requisitos para notificar a la policía el paradero durante el viaje por el país.

La OMT ha empezado a trabajar para determinar los atributos principales de un destino seguro desde el punto de vista de la facilitación (véase el Recuadro 3.11) y algunos de los pasos que pueden adoptar los destinos para establecer y mantener mejores niveles de seguridad.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Incidentes	• Número de incidentes (al mes, al año y por tipos de incidentes); • Número de turistas heridos.
Efectos de los incidentes en el sector turístico	• Número o porcentaje de variación en las llegadas de turistas; • Número o porcentaje de variación en el número de empleados en el sector turístico; • Número o porcentaje de variación en los ingresos turísticos; • Número o porcentaje de variación en las tasas de ocupación; • Número o porcentaje de hoteles cerrados; • Porcentaje de variación en el número de vuelos directos.
Efectos en la percepción	• Número de incidentes publicados en la prensa internacional; • Frecuencia con que se menciona el destino (o la región) en las noticias internacionales de sucesos (por tipo de medio de comunicación); • Opinión de los viajeros sobre la seguridad del destino (porcentaje que cree que es peligroso): sondeos (por ejemplo, en revistas de viaje, otras); • Clasificación del destino en revistas, guías y otros medios sobre lugares que se consideran peligrosos o arriesgados; • Clasificación (lista) del sitio en recomendaciones a los viajeros, como parte de advertencias a los viajeros, en los principales países de origen, sitios web del gobierno (número de países que publican advertencias); • Clasificación (lista) del sitio en advertencias a los viajeros en los principales países de origen, sitios web del gobierno (número de países que publican advertencias).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Gestión o respuesta ante los riesgos (nivel de suministro de información y servicios)	- Nivel de gasto en seguridad (nación, región, empresa); - Nivel de seguridad en las fronteras (guardias o funcionarios por visitante); - Existencia de un plan de emergencia para turistas y visitantes de la región en caso de incidentes; - Existencia de servicios de emergencia; - Número de turistas acogidos a programas de ayuda al turista; - Número o porcentaje de turistas informados de los niveles de seguridad (varios métodos); - Número o porcentaje de establecimientos turísticos que cumplen las normas de seguridad (por ejemplo, prevención de incendios, seguridad alimentaria y otros requisitos sanitarios, normativa medioambiental); - Existencia de normas de seguridad para atracciones y establecimientos.

(véase el recuadro 3.11 sobre destinos seguros)

Indicadores de impacto directo en turistas e instalaciones (mundiales y para destinos o regiones específicos):

- Número de incidentes (al mes, al año);
- Número de turistas heridos.

Indicadores de efectos (impactos) indirectos:

- Número o porcentaje de variación en las llegadas de turistas;
- Número o porcentaje de variación en el número de empleados en el sector turístico;
- Número o porcentaje de variación en los ingresos turísticos;
- Número o porcentaje de variación en las tasas de ocupación;
- Porcentaje de variación en el número de vuelos directos;
- Número o porcentaje de hoteles cerrados.

Razón para utilizar estos indicadores: estos indicadores miden el resultado de las cuestiones de seguridad y tienden a mostrar los efectos de los incidentes ocurridos o de las medidas adoptadas por los turistas frente a riesgos reales o percibidos. Pueden ayudar a juzgar la gravedad del impacto y a calibrar la recuperación y los efectos de las medidas implantadas para reducir el impacto o modificar los niveles de seguridad.

Fuentes de datos: normalmente los organismos nacionales y otros organismos de seguridad disponen de datos sobre incidentes y daños causados. Los datos sobre los efectos pueden solicitarse en general a las autoridades turísticas locales, regionales o nacionales (así como en los archivos internacionales de la OMT, la OACI y organizaciones de turismo regionales).

Formas de utilizar los indicadores: estos indicadores suelen utilizarse para explicar los niveles de variación relacionados o correlacionados con incidentes de seguridad o para justificar la necesidad de medidas de emergencia, protección civil o planes de emergencia.

Análisis comparativo: normalmente se publican tendencias a largo plazo a escala nacional y local, que además pueden mostrar los efectos de sucesos pasados (incidentes o crisis regionales).

Indicadores de los efectos en la percepción:

- **Número de incidentes publicados en la prensa internacional;**
- **Frecuencia con que se menciona el destino (o la región) en las noticias internacionales de sucesos (por tipo de medio de comunicación);**
- **Opinión de los viajeros sobre la seguridad del destino (porcentaje que cree que es peligroso): sondeos (por ejemplo, en revistas de viaje, otras);**
- **Clasificación del destino en revistas, guías y otros medios sobre lugares que se consideran peligrosos o arriesgados;**
- **Clasificación (lista) del sitio en recomendaciones a los viajeros, como parte de advertencias a los viajeros, en los principales países de origen, sitios web del gobierno (número de países que publican advertencias);**

Razón para utilizar estos indicadores: la decisión de viajar y de adónde viajar se basa más a menudo en la percepción que en ninguna medida objetiva del riesgo, la seguridad o las condiciones del destino. Estos indicadores pueden advertir de la percepción de un riesgo y provocar la variación de los niveles de turismo. El público tiene acceso a estos sitios web y publicaciones y su uso extendido genera la percepción de riesgo, sea éste real o no.

Fuentes de datos: análisis de los sitios públicos clave a escala internacional, especialmente en los principales países de origen de los turistas del destino. También es posible encargar un sondeo en los países de origen y hacer un muestreo periódico.

Formas de utilizar los indicadores: estos indicadores pueden advertir de percepciones de riesgo incipientes, lo cual a su vez puede ayudar a implantar medidas directas de respuesta para reducir los riesgos y/o tranquilizar a los turistas.

Análisis comparativo: si se realizan sondeos que abarcan varios destinos, pueden compararse en el tiempo en los mismos mercados los datos sobre el propio destino y la competencia.

Indicadores de facilitación (nivel de gestión o respuesta ante los riesgos):

- **Nivel de gasto en seguridad (nación, región, empresa);**
- **Nivel de seguridad en las fronteras (guardias o funcionarios por visitante);**
- **Existencia de un plan de emergencia para turistas y visitantes de la región en caso de incidentes;**
- **Existencia de servicios de emergencia;**
- **Número de turistas acogidos a programas de ayuda al turista;**
- **Número o porcentaje de turistas informados de los niveles de seguridad (varios métodos);**
- **Número o porcentaje de establecimientos turísticos que cumplen las normas de seguridad (por ejemplo, prevención de incendios, seguridad alimentaria y otros requisitos sanitarios, normativa medioambiental);**
- **Existencia de normas de seguridad para atracciones y establecimientos (véase también el Recuadro 3.11 sobre destinos seguros).**

Razón para utilizar estos indicadores: estos indicadores miden básicamente el nivel de esfuerzo o preparación de un destino para resolver incidentes, tanto para prevenirlos como para demostrar que se toman medidas para responder ante los riesgos y poder hacer frente a los incidentes que surjan.

Fuentes de datos: información directa de autoridades nacionales y locales sobre nivel de programas.

Formas de reflejar o utilizar estos indicadores: pueden emplearse para mostrar al público y los socios el nivel de preparación, así como para mantener al público informado, en la medida de lo posible, sobre riesgos y actuación si surgen problemas.

Análisis comparativo: pueden compararse en el tiempo con el propio destino. Por razones de seguridad, resulta difícil obtener datos comparativos de otros destinos.

3.5.4 Seguridad pública local

Delincuencia, riesgo, acoso, seguridad pública, intranquilidad de los turistas

La seguridad pública de un destino es particularmente importante para el turismo. Los delitos, el acoso, las enfermedades (véase Salud, pág. 105) que sufran los turistas, o los actos que perciban como hostiles o peligrosos, pueden arruinar un viaje. Tras un desafortunado incidente, los turistas, a su regreso, suelen relatar sus problemas a otras personas, a menudo en foros públicos, como sesiones de chat en Internet, columnas de reclamaciones de la prensa, cartas al director en periódicos o programas de televisión. La falta de seguridad del destino o de sitios concretos puede perjudicar directamente a visitantes y residentes, influir en la decisión de terceros de visitar el destino y entorpecer la transferencia de los beneficios económicos del turismo a la economía local. Mantener la seguridad pública es un factor fundamental para la buena imagen o marca de un destino (véase Marketing para un desarrollo sostenible, pág. 252, Protección de la imagen de un destino, pág. 261, y [Satisfacción de los turistas](#), pág. 97) y en última instancia para su sostenibilidad general. Esta cuestión está estrechamente relacionada con la seguridad nacional e internacional y, en consecuencia, se trata en mayor profundidad en el apartado Seguridad de los turistas, pág. 116.

Prevenir la delincuencia y facilitar a los visitantes advertencias adecuadas sobre los riesgos asociados a determinados lugares y actividades es una responsabilidad de las autoridades y de cada empresa del destino. Para cumplirla, es preciso que los departamentos de policía, sanidad, medio ambiente y turismo del gobierno trabajen en estrecha colaboración entre sí y con el sector para contar con la legislación necesaria, garantizar su cumplimiento y ofrecer recursos, asistencia, formación, supervisión e información al visitante. Esta debe exhibirse claramente y de forma apropiada a las condiciones y los eventos locales. En ocasiones son los propios visitantes quienes cometen delitos, en general relacionados con el abuso de drogas y alcohol. Los comercios autorizados deben asumir su responsabilidad y respetar la venta segura de alcohol para no causar problemas a otros turistas ni a la comunidad.

La seguridad pública no sólo se mide en las estadísticas de delitos, salud o accidentes. La percepción de la seguridad también depende en gran medida del cristal con que se mire. Los turistas que en su país viven en pueblos seguros y tranquilos posiblemente se sienten muy molestos en lugares donde los asedian vendedores y pordioseros en medio de la muchedumbre o son blanco de los gritos de los jóvenes. Para otros, este tipo de experiencia forma parte del colorido local y no se sienten amenazados. Igualmente, los turistas de zonas densamente pobladas pueden sentirse incómodos en una montaña sin gente ni servicios alrededor (miedo a perderse, a ataques de animales, etc.), mientras que otros pueden disfrutar de la experiencia. Por esta razón, no sólo es importante documentar la incidencia objetiva de problemas de seguridad (número de turistas robados, número de autoestopistas perdidos y número de denuncias de acoso local), sino también intentar comprender el nivel de intranquilidad percibida por los turistas, ya que ésta afectará a su experiencia y además representará un riesgo para el turismo en el destino. La percepción de la seguridad local también depende de cuestiones más amplias de seguridad internacional (véase la pág. 116).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Delincuencia	- Número total de delitos denunciados en los que hay visitantes implicados (por tipo) (número por mil visitantes/turistas); - Número de visitantes acusados de delitos (por tipo); - Costo anual de la seguridad en el destino por visitante/turista (si es posible, costo de las fuerzas locales de seguridad dedicadas especialmente al turismo); - Percepción de los visitantes de la gravedad del problema de la delincuencia (cuestionario de salida, Anexo C 5, pág. 529).
Acoso a los turistas	- Número de incidentes denunciados (y por turista y día); - Percepción del nivel de acoso o intranquilidad (cuestionario de salida, pág. 523).
Salud	Número (porcentaje) de turistas que declaran problemas de salud (véanse otros indicadores en el apartado Salud, pág. 105).
Prevención y control de la delincuencia	- Nivel de fuerzas de seguridad (policías por turista); - Costo anual de la seguridad en el destino por turista (si es posible, costo de las fuerzas locales de seguridad dedicadas especialmente al turismo); - Nivel de información al turista sobre delincuencia y prevención.

Indicadores de delincuencia:

- Número total de delitos denunciados en los que hay visitantes implicados (por tipo) (número por mil llegadas de visitantes/turistas);
- Número de visitantes acusados de delitos (por tipo);
- Costo anual de la seguridad en el destino por visitante/turista (si es posible, costo de la seguridad dedicadas especialmente al turismo);
- Percepción de los visitantes de la gravedad del problema de la delincuencia (cuestionario de salida, Anexo C 5, pág. 529).

Razón para utilizar estos indicadores: los niveles de delincuencia afectan a la experiencia del visitante y suponen un elevado riesgo para la reputación del destino.

Fuentes de datos: archivos policiales. Cuestionario de salida sobre las percepciones de los visitantes.

Formas de utilizar los indicadores: tendencias en el tiempo y según las temporadas, relación con sucesos concretos, porcentajes de ataques y delitos con respecto al total de visitantes, grupos de edad y sexo con índices más elevados de implicación, zonas en las que se produce la mayor incidencia y en qué momentos del día o la noche, porcentaje en que el ataque es contra un visitante, lo perpetra un visitante o un visitante agrede a otro visitante. Pueden utilizarse en marketing cuando los índices de delincuencia son bajos.

Análisis comparativo: pueden observarse los cambios en el tiempo. El análisis comparativo sirve para indicar el nivel de cumplimiento de la ley y desarrollar estrategias, como zonas sin alcohol y otros controles normativos, y para proporcionar al visitante información de seguridad.

Indicadores de acoso a los visitantes:

- Número de incidentes denunciados (por visitante/turista o turista y día);
- Percepción del nivel de acoso o intranquilidad (cuestionario de salida, pág. 529).

Razón para utilizar estos indicadores: el acoso local puede ser una alerta temprana de problemas comunitarios que afectan al turismo. También puede advertir de la aparición de problemas incipientes que finalmente afectarían al sector. Son importantes tanto los incidentes denunciados como la percepción.

Fuentes de datos: hoteles locales y oficinas para reclamaciones turísticas. Puede utilizarse el cuestionario de salida (pág. 529) con preguntas específicas sobre el nivel de acuerdo/desacuerdo con frases como:

“Durante mi estancia me he sentido seguro”

“Los turistas estábamos bien protegidos en este destino”

“He recibido información completa sobre la seguridad del destino”

“He sufrido (o no he sufrido) acoso por parte de la población autóctona durante mis vacaciones”

(Obsérvese que todas las preguntas pueden formularse en afirmativo o negativo, pero siempre deben formularse de la misma manera)

Formas de utilizar los indicadores: pueden actuar como sistema de alerta temprana de la existencia de problemas que afecten a los turistas y a la comunidad.

Análisis comparativo: puede establecerse una comparación en el tiempo con el propio destino.

3.6 Aprovechamientos de los beneficios económicos del turismo

3.6.1 Estacionalidad del turismo > Cuestión básica

Ocupación, temporada alta, temporada media, infraestructura, diversidad de productos, empleo

Muy pocos destinos disfrutan de un turismo estable durante todo el año. Algunos destinos experimentan una fuerte estacionalidad. Incluso los complejos que pretenden abrir todo el año mediante diversas ofertas pueden atravesar temporadas bajas en las que resulta difícil justificar la actividad. Las temporadas turísticas, especialmente en el turismo de playa, dependen en gran medida de los ciclos climáticos de los mercados de destino y de origen (factores de expulsión-atracción). Las temporadas bajas reflejan condiciones climáticas desfavorables en el destino (frío, lluvia, calor y humedad excesivos, tormentas). Una temporada alta con tiempo óptimo en el destino puede verse afectada por condiciones climáticas más cálidas y favorables en los países de origen. Por ejemplo, si en el norte de Europa el verano es más cálido, es posible que los turistas elijan destinos más próximos a su casa y sólo unos pocos viajen a la región mediterránea.

Una tendencia creciente es la creación de complejos que puedan abrirse las cuatro estaciones del año (por ejemplo, Whistler, en British Columbia, y Cortina d'Ampezzo, Italia), y que intentan diversificar la oferta turística y atienden a diferentes mercados especializados en distintas temporadas (esquí, golf, natación, ciclismo, congresos y festivales) para llenar el calendario. Durante el verano, muchas instalaciones convierten los remontes de invierno en remontes para bicicletas al transformar los telesquíes en arrastres para bicicletas y ciclistas. Cuando hay localidades grandes cerca, los pueblos o jurisdicciones más pequeños refuerzan sus ingresos anunciándose principalmente a los residentes y, a veces, ofreciendo descuentos para atraer a turistas nacionales en temporada media o baja. Durante la temporada media de esquí de muchas estaciones de las Rocosas, los operadores se anuncian directamente a los residentes cercanos con paquetes económicos, forfaits al 50 por ciento o clases gratis, ya que pocos operadores turísticos se arriesgan a esperar a que haya nieve antes o después en la temporada. Estos descuentos también pueden ayudar a tener satisfecha a la población local, especialmente si en temporada alta se cobran precios elevados (lo que a veces excluye a la población autóctona, los estudiantes, etc.).

Anse Aux Meadows, sitio del Patrimonio Mundial donde desembarcaron los vikingos en el norte de Terranova, es un destino que concentra a casi todos los visitantes en un periodo de diez semanas, de junio a agosto, cada año.



Recuadro 3.12 Los efectos locales de la estacionalidad: ejemplos de sitios examinados con indicadores de la OMT

Villa Gesell (Argentina) es un destino playero con una población local de unos 25.000 habitantes. Durante la temporada alta de enero y febrero, este pueblecito entre dunas alberga a más de 100.000 visitantes a la vez, 200.000 el día de máxima afluencia, que en su mayoría pernoctan al menos una noche. En verano las calles están abarrotadas; hay colas para entrar en restaurantes, estaciones de servicio y aparcamientos. Aunque la temporada alta de verano ha traído a Villa Gesell gran variedad de servicios turísticos, sólo un pequeño porcentaje está abierto todo el año. En invierno, muchos servicios básicos cierran y a veces los residentes tienen que recorrer largas distancias para obtenerlos.

El lago Balaton (Hungría) y la costa norte de la isla Príncipe Eduardo (Canadá) presentan el mismo modelo y la población autóctona se lamenta de que los servicios sean principalmente para turistas, lo cual provoca serias carencias fuera de temporada. Los puestos de trabajo en estas regiones también son estacionales, por lo que muchos abandonan la zona buscando algo mejor. Con frecuencia los puestos de trabajo de la breve temporada alta los ocupan estudiantes o inmigrantes de otras zonas que sólo se quedan para la temporada, saturando ellos mismos el alojamiento disponible en el periodo de mayor demanda. En comunidades como estas, la base económica anual suele ser insuficiente para sostener la infraestructura precisa para hacer frente a los periodos altos, siquiera para pagar al personal necesario para mantenerla si se trata de un edificio.

Los componentes principales de la cuestión de la estacionalidad y sus correspondientes indicadores son los siguientes:

Componentes de la cuestión	Indicadores
Medida del grado de estacionalidad (y resultados de las disposiciones de la dirección para responder a esta cuestión)	• Llegadas de turistas al mes o trimestre (distribución a lo largo del año) ➤ Indicador básico; • Porcentaje anual de llegadas de turistas durante el mes o trimestre de máxima actividad; • Proporción entre el número de turistas en el mes de máxima y el de mínima actividad; • Tasas de ocupación al mes en alojamientos autorizados (oficiales) (distribución a lo largo del año) ➤ Indicador básico; • Porcentaje de ocupación total durante el trimestre (o mes) de máxima ➤ Indicador básico; • Consultas mensuales en centros de información turística (proporción entre los meses de máxima y mínima afluencia).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Refuerzo del turismo en temporada media y temporada baja (medida del nivel de esfuerzo destinado a reducir la estacionalidad)	• Porcentaje del presupuesto de las autoridades de turismo invertido en promover las temporadas baja y media; • Número de instalaciones que ofrecen actividades alternativas durante las temporadas media y baja (capacidad y nivel de uso por tipo de actividad); • Porcentaje de atracciones principales abiertas en temporada media/baja; • Eventos especiales (por ejemplo, festivales, congresos) celebrados durante las temporadas media y baja (número de eventos, participantes). Véase también el cuestionario de salida (Anexo C 5), que puede utilizarse para preguntar qué motivaría la visita del encuestado fuera de temporada.
Oferta de infraestructura suficiente todo el año (en especial servicios para turistas en temporada alta y para comunidades locales en temporada baja)	• Porcentaje de establecimientos comerciales abiertos todo el año; • Porcentaje de alojamientos y servicios abiertos todo el año (puede subdividirse, por ejemplo, en hoteles, atracciones, restaurantes, etc.); • Porcentaje de la capacidad de los sistemas de suministro de agua, electricidad, alcantarillado y basura utilizado para el turismo y para la población autóctona; estacionalidad de uso; • Fondos asignados al funcionamiento y mantenimiento de la infraestructura, especialmente en temporada alta. Véase también ➤ Beneficios económicos para la comunidad y el destino, pág. 141.
Empleo temporal y estacional, con temas relacionados de falta de formación, retención de buenos empleados, oportunidades de promoción	• Número y porcentaje de puestos de trabajo del sector turístico que son fijos o anuales; • Porcentaje de puestos de trabajo del sector turístico de duración inferior a 6 meses; • Tasa local de desempleo en temporada baja.

Indicadores que miden el grado de estacionalidad (y resultados de las medidas de la dirección para responder a esta cuestión):

- Llegadas de turistas al mes o trimestre (distribución a lo largo del año) (véase también Intensidad de uso ➤ **Indicador básico**);
- Porcentaje anual de llegadas de turistas durante el mes o trimestre de máxima afluencia;
- Proporción entre el número de turistas en el mes de máxima, de media y de mínima afluencia (y porcentaje de ocupación total en el trimestre o mes de máxima) (puede subdividirse por tipo) ➤ **Indicador básico**;
- Tasas de ocupación al mes en alojamientos autorizados (oficiales) (distribución a lo largo del año);
- Consultas mensuales en centros de información turística (proporción entre los meses de máxima y mínima afluencia).

Razón para utilizar estos indicadores: estos indicadores son medidas directas de la estacionalidad y pueden mostrar el efecto económico de ésta en sectores clave del turismo. La hostelería es lo más fácil de medir en la mayoría de jurisdicciones. Los datos sobre las fechas de apertura de los establecimientos turísticos pueden obtenerse del gobierno local o las asociaciones de turismo. Además, los indicadores muestran la variación de servicios disponibles para los residentes durante la temporada.

Fuentes de datos: recuentos de turistas que midan directamente las llegadas/salidas (más fácil en estados soberanos, islas, atracciones, puntos de acceso controlado). Pueden realizarse mediciones indirectas mediante recuentos de muestras. Una fuente alternativa podrían ser los registros de ocupación de los proveedores de servicios de hostelería oficialmente reconocidos (abajo). Los usuarios de esta fuente deberán tener en cuenta la existencia de alojamientos no oficiales en muchos destinos y también de visitantes diurnos que pernoctan fuera del destino, por lo que quizá tendrán que hacer ajustes subjetivos para que la información resulte útil.

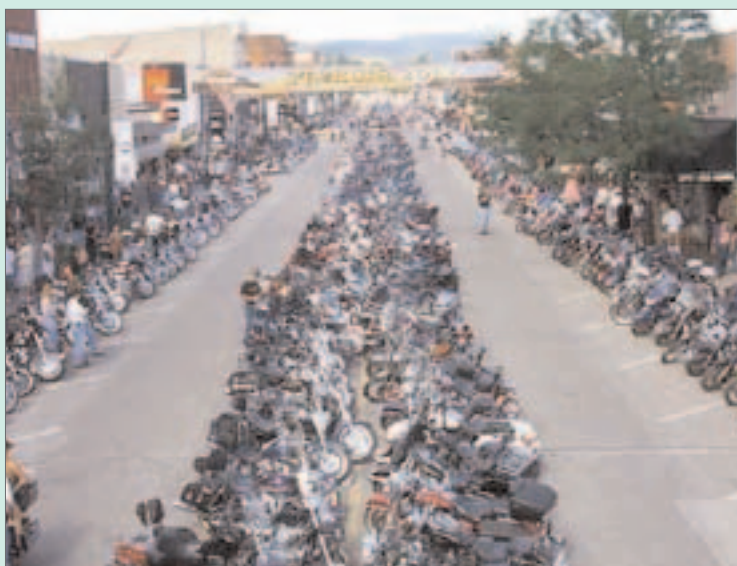
Formas de utilizar los indicadores: la distribución mensual de llegadas de turistas a lo largo del año ayuda a averiguar cuáles son los periodos bajo, medio y alto, algo fácil de reflejar en gráficos. Los números máximos absolutos (día de máxima afluencia) y el porcentaje de visitas concentradas en temporada alta muestran la carga del destino; quizá la proporción entre máxima y media sea una medida más acertada para tomar decisiones sobre infraestructura y servicios. Estos indicadores pueden mostrar tanto la carga del alojamiento en temporada alta como los potenciales problemas económicos en temporada baja, así como el progreso de los programas encaminados a alargar la temporada alta.

Análisis comparativo: puede realizarse una comparación con otros destinos, ya que muchos de ellos reúnen estos datos. Una forma práctica de establecer datos de referencia es comparar destinos o clases de alojamiento similares. Los sitios web de las autoridades turísticas son una fuente útil de datos publicados sobre tasas de ocupación.

Nota: el día de máxima afluencia puede estar relacionado con eventos particulares, como en el Recuadro 3.13. En Sturgis, un tranquilo pueblo de las Colinas Negras de Dakota del Sur, la población aumenta enormemente durante la carrera anual de motocicletas, lo cual convierte en un problema la prestación de servicios básicos. Por ejemplo, para cubrir el evento se traen sanitarios portátiles de lugares situados a cientos de kilómetros y su planificación es una actividad principal durante todo el año.

Recuadro 3.13 Carrera de motos de Sturgis, Dakota del Sur: un ejemplo de estacionalidad extrema

“Llegaron en tren, en coche, en avión y en moto. A principios de semana sudaron la gota gorda



a 42 grados de temperatura y a finales, cuando el termómetro bajó a 21, se vistieron de cuero y se protegieron con chubasqueros. Asistieron a carreras y conciertos, recorrieron las Colinas Negras en moto y dieron con nuevos y viejos amigos. Fue el rally Sturgis 2001. Las cifras de asistencia no alcanzaron los 400.000-600.000 del año 2000, pero la carrera resultó cómoda con unas 200.000 o 300.000 personas.”

Fuente: www.Sturgis.com

Indicadores relativos al refuerzo del turismo en temporada media y baja (y medición del nivel de esfuerzo destinado a reducir la estacionalidad):

- **Porcentaje del presupuesto de las autoridades de turismo invertido en promover las temporadas baja y media;**
- **Número de instalaciones que ofrecen actividades alternativas durante las temporadas media y baja (capacidad y nivel de uso por tipo de actividad);**
- **Porcentaje de principales atracciones turísticas abiertas en temporada media/baja;**
- **Eventos especiales (por ejemplo, festivales, congresos) celebrados durante las temporadas media y baja (número de eventos, participantes);**
- **Véase también el cuestionario de salida (Anexo C), que puede utilizarse para preguntar qué motivaría la visita del encuestado fuera de temporada.**

Razón para utilizar estos indicadores: la estacionalidad de un destino puede verse afectada por numerosos factores. Estos indicadores muestran el nivel de esfuerzo invertido en resolver el problema y ponen de manifiesto muchos de los factores que pueden permitir o impedir que tales esfuerzos prolonguen la temporada.

Fuentes de datos: autoridades locales de turismo.

Formas de utilizar los indicadores: pueden constituir una medida pública de los esfuerzos por atraer turistas en temporada baja. También pueden explicar por qué no vienen turistas fuera de temporada.

Análisis comparativo: pueden compararse en el tiempo con el propio destino. Las guías turísticas suelen indicar las fechas de apertura de hoteles y atracciones turísticas y pueden ser una fuente de información comparada sobre destinos en competencia.

Indicadores relativos al suministro de infraestructura suficiente durante todo el año (en especial servicios para turistas en temporada alta y para la comunidad local en temporada baja):

- **Porcentaje de establecimientos comerciales abiertos todo el año;**
- **Porcentaje de alojamientos y servicios abiertos todo el año (puede dividirse, por ejemplo, en hoteles, atracciones turísticas, restaurantes, etc.);**
- **Porcentaje de la capacidad de los sistemas de suministro de agua, electricidad, alcantarillado y basura utilizado para el turismo y para la población autóctona; estacionalidad de uso (véase > [Energía](#), pág. 167, > [Disponibilidad de agua](#), pág. 181, > [Tratamiento de las aguas residuales](#), pág. 188, > [Gestión de los residuos](#), pág. 190);**
- **Fondos asignados al funcionamiento y mantenimiento de la infraestructura pública, especialmente en temporada alta.**

Véase también > [Efectos del turismo en la comunidad](#), pág. 66.

Razón para utilizar estos indicadores: el turismo puede sobrecargar un servicio o instalación, tanto privado como público, que, si se ha construido para hacer frente a periodos de máxima actividad, quizá no se utilice a plena capacidad en temporada baja. Si carece de la capacidad suficiente, se sobrecargará en temporada alta.

Fuentes de datos: asociaciones comerciales locales, autoridades municipales.

Formas de utilizar los indicadores: estos indicadores muestran una forma de capacidad de carga (véase la pág. 344) y lo que se está haciendo para adaptar la capacidad al turismo y a las necesidades de la comunidad. También indican la estacionalidad de la demanda de trabajo y servicios.

Indicadores relativos a los efectos de la estacionalidad en el empleo:

- **Número y porcentaje de puestos de trabajo del sector turístico que son fijos o anuales;**
- **Porcentaje de puestos de trabajo del sector turístico de duración inferior a 6 meses;**
- **Tasa de desempleo local en temporada baja.**

Razón para utilizar estos indicadores: la estacionalidad del turismo es una de las causas del desempleo, del empleo estacional y de la rotación de personal, y además provoca efectos sociales y económicos en el destino. En casos extremos, puede que una comunidad turística cierre prácticamente en temporada baja e incluso que los residentes que decidan quedarse tengan que dejar la comunidad para obtener servicios básicos.

Fuentes de datos: normalmente los gobiernos reúnen datos mensuales de empleo, aunque quizá no sea posible desglosarlos por sector. En destinos sin registros formales de empleo pueden utilizarse los registros de los hoteles, pero posiblemente muchos establecimientos no reúnan estas variables ni se dejen convencer para compartir sus datos. En muchos destinos puede que la contratación de trabajadores indocumentados dificulte la recopilación de datos. Si no hay un programa de datos gubernamentales, quizá una asociación de turismo pueda recolectar y compilar datos de sus miembros.

Formas de utilizar los indicadores: para apreciar las variaciones de la naturaleza y estacionalidad del empleo resultan útiles los datos sin procesar y los porcentajes/ratios.

Análisis comparativo: el gobierno publica datos a escalas distintas sobre numerosos destinos (véase el ejemplo de indicadores de estacionalidad laboral de las islas Baleares en el Recuadro 3.14).



Old Orchard Beach, Maine, Estados Unidos, en mayo de 2004. La mayoría de los servicios de hotelería, restauración y atracciones turísticas cierran siempre excepto en la temporada de verano, de junio a agosto, en que la playa está abarrotada.

Recuadro 3.14 Índice de estacionalidad laboral: islas Baleares, España

Indicador socioeconómico

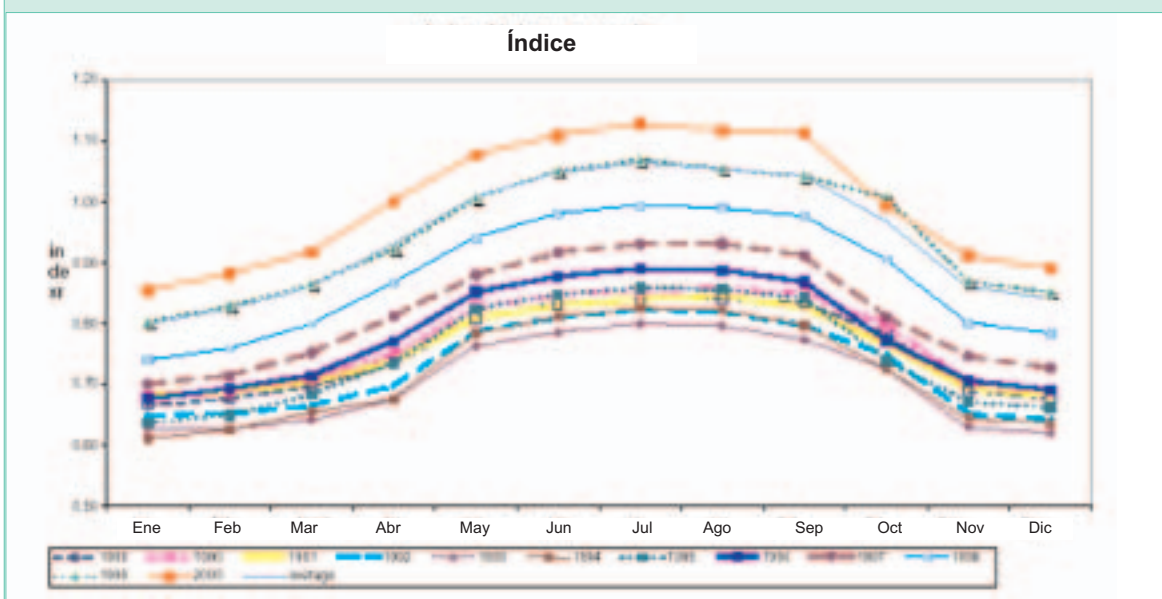
Categoría: indicador

Alcance: islas Baleares

Periodo: 1989-2000

- Aunque la tasa de empleo ha aumentado en los últimos años, la estacionalidad sigue invariable: el empleo aumenta en verano y disminuye en otoño e invierno.

Tendencia observada: la tasa de empleo es más elevada en los meses de verano que en otoño e invierno



Tendencia deseable: estabilizar los valores a lo largo del año.

Descripción: este índice mide la estacionalidad laboral con datos de tasas de empleo mensual y medias mensuales.

Metodología: el índice de estacionalidad laboral se halla dividiendo la tasa de empleo mensual por la tasa de empleo media anual. Es deseable que la tasa de empleo permanezca estable todo el año.

Fuentes de datos del indicador:

- Evolución económica de Sa Nostra. Caixa de Balears.
- Institut Nacional d'Estadística. INE.
- Institut Balear d'Estadística. IBAE.
- Instituto Nacional de Empleo. INEM.

$$\text{Estabilidad laboral} = \frac{\text{tasa de empleo media mensual "x" año "n"}}{\text{tasa de empleo media anual año "n"}}$$

Fuente: Centre d'Investigacions i Tecnologies Turístiques de les Illes Balears (CITTIB)

3.6.2 Fugas

Artículos importados, divisas, fugas internas, fugas externas, fugas invisibles

Una fuga se define en general como la pérdida de divisas y otros costos ocultos a causa de las actividades relacionadas con el turismo (Pérez-Ducy de Cuello 2001). El término "fuga" sugiere la

existencia de una economía débil o una falta de control sobre los resultados del sector turístico, factores ambos que hacen posible que una parte significativa, excesiva o simplemente innecesaria de los ingresos obtenidos por el turismo “se fuguen” de la economía de forma visible o “invisible”, o que dichos ingresos se obtengan en detrimento de los recursos y el potencial turísticos o a un elevado costo local y social mensurable en términos económicos. Algunos estudios (PNUMA) han revelado fugas de hasta un 85 por ciento en los países menos adelantados (PMA) de África, un 80 por ciento en el Caribe, un 70 por ciento en Tailandia y un 40 por ciento en India. Según Ralf Corsten, antiguo presidente del Consejo de Administración de TUI, “en primer lugar, cuando se inicia el desarrollo (...) el 80 por ciento de los ingresos no llegan al destino o regresan a los mercados de origen a través de las importaciones” (véase <http://www.world-tourism.org/espanol/index.htm>, apartado “Calidad y comercio”).

En una economía abierta es normal que se importen algunos factores de producción (bienes, servicios, productos básicos, empleo, capital, ideas) y que estos, incluidos los que se utilizan en las actividades turísticas, merezcan una remuneración o pago justo en el extranjero. Algunas de estas importaciones pueden ser fundamentales para el uso apropiado de los recursos turísticos del destino o para determinadas actividades turísticas.

Aunque algunos productos e importaciones del extranjero son inevitables y otros se agradecen y fomentan, reducir fugas es fundamental para mantener una economía local dinámica y para la sostenibilidad general del destino, todo lo cual exige crear una cadena nacional fiable de suministro de bienes y servicios que de otro modo se adquirirán externamente.

Las fugas del sector turístico son difíciles de medir y no hay ninguna metodología aceptada universalmente para ello, pero el uso del marco conceptual de la cuenta satélite de turismo (véase el Recuadro 3.19, pág. 148) en combinación con los indicadores de las categorías de fuga que se explican a continuación puede ayudar notablemente a realizar una medición exhaustiva. La medición de fugas en el sector turístico puede plantearse de varios modos. En paquetes de viaje, un método sencillo que se emplea con frecuencia consiste en comparar el precio pagado al operador turístico con el pago por los recursos y servicios generados en el destino. Constituiría un indicio grave de fuga la disminución de entrada de divisas por llegada de visitante o pernoctación de turista al margen del aumento de llegadas y del volumen total de ingresos.

Para hallar una cifra global deben tenerse en cuenta tres categorías de fuga (Gollub et al. 2003):

Fugas externas: representadas por los beneficios acumulados por los inversores extranjeros, financiadores de infraestructura e instalaciones turísticas, a través de la repatriación de beneficios y la amortización de la deuda externa. Dinero abonado a intermediarios externos para reservas, líneas aéreas extranjeras, cruceros y otras formas de transporte de propiedad extranjera, compañías de seguros y de asistencia en viaje y operadores turísticos del mercado de origen. Por ejemplo, las cifras indican que en 1992 los operadores turísticos de Sudamérica recibieron entre el 45 y el 50 por ciento de los precios de reserva turística anticipada (Economist Intelligence Unit 1992). Por lo tanto, los principales indicadores tendrán que centrarse en medir estos flujos.

Fugas internas: En el sector turístico, las fugas internas se producen primordialmente a través de las importaciones que se pagan y contabilizan nacionalmente. Estas fugas pueden detectarse con fiabilidad razonable a través de las cuentas satélite de turismo (CST). Cuando las hay, las CST miden los pagos en divisas por bienes y servicios importados en toda la cadena de valor turístico. El alcance de las fugas internas en cualquier destino depende en gran medida de la demanda turística de nivel y calidad en los servicios de entretenimiento y venta al por menor de bienes relacionados con el ocio. Un determinado segmento turístico puede demandar, por ejemplo, vino y bebidas alcohólicas de marca que se producen en otro lugar, alimentos ecológicos, equipo de buceo fabricado según las normas de seguridad internacionales, sábanas y colchones de calidad en los hoteles, modernos sistemas de calefacción y aire acondicionado, equipos de seguridad sofisticados, acceso a televisión por satélite, etc. Probablemente sea preciso importar todos estos artículos y servicios, en especial en destinos turísticos pequeños o menos desarrollados.

Fugas invisibles: son las pérdidas o costos de sustitución que no están documentados de forma fiable, pero que pueden ejercer efectos acumulativos considerables. Una fuente primordial de fugas invisibles es financiera y tiene que ver con la evasión fiscal, las transacciones informales en divisas y los ahorros e inversiones no controlados. Otra fuente de fugas invisibles procede de la falta de sostenibilidad en el tiempo del patrimonio medioambiental, cultural e histórico y de otros recursos turísticos en desarrollos mal planificados y gestionados. El agotamiento y el deterioro de los recursos (por ejemplo, arrecifes de coral, playas, fauna silvestre, bosques, disponibilidad y calidad de agua, estructuras y conjuntos históricos) puede influir negativamente en la llegada y el gasto turístico a corto plazo y además provocar la devaluación a largo plazo del destino como centro de atracción y empeorar la calidad de vida de los residentes. También pueden producirse fugas por los costos sociales que genera el consumo por parte de los visitantes de recursos escasos subvencionados y financiados por autoridades públicas o ayuda externa (por ejemplo, agua, electricidad).

Pueden crearse indicadores de fugas para analizar los diferentes aspectos de las fugas relacionados con las actividades turísticas de un destino. El cuadro siguiente contiene un conjunto completo de dichos indicadores. Según la actividad de que se trate, las organizaciones de gestión del destino observarán que algunos indicadores son más o menos pertinentes o importantes que otros para su caso en particular.

En un enfoque exhaustivo, los indicadores deben analizar:

- Todas las actividades relevantes características del turismo (en gran medida fugas externas e internas);
- Actividades relevantes relacionadas con el turismo (en gran medida fugas externas);
- Actividades relevantes no exclusivas del turismo (en gran medida fugas externas, pero también “fugas invisibles”).

Componentes de la fuga	Indicadores
Grado de importación de los servicios (fugas externas e internas)	
a. Creación de instalaciones/ actividades	• Valores de los bienes importados (materiales de construcción, equipos, varios; • Valor de los servicios importados (sistemas, programas informáticos, asesores, expertos, arquitectos, etc.).
b. Puesta en marcha de las instalaciones y realización de las actividades	• Valor de los bienes importados para uso y consumo de los visitantes, incluidos los productos agrícolas, reparación, repuestos, etc.; • Valor de los servicios importados, incluido el seguro; • Costos en divisas del marketing y la distribución en el extranjero; • Envíos al extranjero por personal expatriado; • Envíos de beneficios y dividendos; • Envíos por servicio de la deuda externa (por préstamos de desarrollo al turismo en general y a instalaciones/actividades especiales).
Fugas invisibles (cálculo)	• Valor en divisas de los recursos deteriorados (costos de reparación/ rehabilitación/reciclaje); • Cuantificación del valor perdido de mercado/negocio; • Pérdida de divisas por las diferencias entre los tipos de cambio oficiales y del mercado; • Pérdida de divisas por la venta de servicios no autorizados y no gravados; • Pérdida de divisas equivalente a los costos sociales ocasionados por el consumo por parte de los visitantes internacionales de recursos escasos, subvencionados, importados y financiados con ayuda internacional.

El valor, los costos y las pérdidas calculados de este modo deben compararse con:

- Los ingresos en divisas, generales o específicos de una actividad, procedentes de la prestación de los servicios turísticos de que se trate;
- Los datos de las inversiones en divisas, incluido el valor total de las inversiones extranjeras para crear instalaciones/actividades (inversión extranjera directa (IED), inversiones en cartera) y ayuda internacional a fondo perdido.

También es necesaria la comparación con otros sectores productivos (otros sectores de servicios, bienes, agricultura, productos básicos) desde el punto de vista de la fabricación y el comercio, ya que puede suceder que las actividades de otros sectores tengan una mayor o menor incidencia de fugas en comparación con el turismo. La comparación puede indicar si el turismo es una mejor o peor opción de desarrollo.

En general no puede determinarse a priori qué nivel de fuga es sostenible o justificable con respecto a las actividades turísticas, pues las respuestas varían de un destino a otro, pero la medición objetiva beneficiará claramente en términos financieros a los recursos del destino, en concreto a los recursos laborales y naturales. Los estudios de costos de oportunidad pueden ayudar a crear un “punto de equilibrio de fugas” en función de la capacidad económica del destino para atender diferentes tipos de turismo y, finalmente, a elegir el tipo más adecuado para un proyecto o país. El análisis de fugas también ayuda a diseñar y ampliar opciones para desarrollar vínculos o actividades que permitan su reducción.

La OMT aborda estas cuestiones en su programa de Calidad y comercio en el sector del turismo (<http://www.world-tourism.org/quality/S/main.htm>).

También puede encontrarse más información sobre este tema en:

Tourism in the Least Developed Countries (OMT/UNCTAD, 2001)

<http://www.world-tourism.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1170-1>

Leakages and Linkages in the Tourism Sector: Using Cluster-Based Economic Strategy To Minimize Tourism Leakages (OMT, 2003).

<http://www.world-tourism.org/quality/E/trade2.htm>

3.6.3 Empleo

Formación, calidad, aptitudes, rotación, estacionalidad, nivel salarial

Un destino turístico puede poseer muchos de los ingredientes del éxito: atracciones turísticas interesantes, buen tiempo, alojamientos de cinco estrellas y magníficos servicios. Sin embargo, si no se dispone de empleados cualificados para prestar los servicios y explotar las instalaciones, el turismo no será sostenible en ese destino. Hay muchas cuestiones que contribuyen a la calidad del empleo en el sector turístico y que a su vez afectan a la sostenibilidad económica del turismo. Los componentes principales de la cuestión del empleo y los indicadores correspondientes son los siguientes:

Componentes de la cuestión	Indicadores
Número y calidad del empleo en el sector turístico (rotación, estacionalidad, niveles salariales)	- Número total de empleados del sector turístico por actividad (por ejemplo, alojamiento para viajeros, restaurantes, transporte aéreo, etc.) ocupación y nivel; - Niveles de retención de empleados; - Porcentaje de empleos a jornada completa, todo el año; - Tasa de desempleo local en temporada baja; - Análisis de ingresos.
Desarrollo profesional y personal	- Número (porcentaje) de empleados cualificados/titulados; - Fondos de formación invertidos por empleado, frecuencia de programas de formación y nivel de participación; - Posibilidad de formación continuada.
Satisfacción con el trabajo, incluido tipo de trabajo, entorno, seguridad, desarrollo, etc.	- Satisfacción del empleado; - Promoción; - Niveles de ingresos (absolutos y comparados con otros sectores); - Posibilidad de influir en la modificación/mejora de los procesos empresariales; - Número de accidentes laborales (y costo de la indemnización).
Falta de mano de obra cualificada	- Medición de errores o de la pérdida resultante (y cálculo del valor siempre que sea posible); - Insatisfacción de los turistas (véase ➤ Satisfacción de los turistas, pág. 97); - Reclamaciones (de empresarios, de turistas); - Porcentaje de mano de obra importada (de fuera de la región, de otros países).

Indicadores de cifras de empleo y calidad del empleo en el sector turístico (rotación, estacionalidad, niveles salariales):

- Número total de empleados del sector turístico por actividad (por ejemplo, alojamiento, restaurantes, transporte aéreo, etc.), ocupación y ubicación (véase [➤ Beneficios económicos para la comunidad y el destino](#), pág. 141);
- Número (y porcentaje) de empleados cualificados/titulados;
- Número total de empleados del sector turístico;
- Niveles de retención de empleados;
- Porcentaje de empleos a jornada completa, todo el año;
- Tasa local de desempleo en temporada baja (véase también [➤ Estacionalidad](#), pág. 123);
- Análisis de ingresos.

Razón para utilizar estos indicadores: determinan si los empleados del sector turístico obtienen una renta adecuada en comparación con otros sectores y evalúan si ésta se ajusta al costo de la vida y al mantenimiento de una calidad de vida apropiada. Miden los cambios del sector en factores que afectan a la calidad del empleo frente a otras actividades y otros destinos competitivos.

Fuentes de datos: sondeos salariales, encuestas sobre el costo de la vida (Nota: la mayoría de las jurisdicciones realizan sondeos salariales, aunque muchos no desglosan los datos, por lo que la

actividad turística no es fácil de destacar; algunos sí aíslan los sectores de servicios o partes específicas, como hoteles y servicios alimentarios). Normalmente, las autoridades que reúnen estadísticas básicas de empleo pueden desglosar subconjuntos, como duración del empleo, estacionalidad y nivel salarial o tipo de trabajo. Si no hay tales estadísticas, quizá se precisen sondeos sobre compañías y establecimientos turísticos.

Formas de utilizar los indicadores: en algunos países el mercado laboral es muy competitivo y el sector turístico puede encontrarse en desventaja frente a otros competidores para atraer a personal con formación. En otros, puede que el turismo se contemple como un sector atractivo frente a empleos más tradicionales, como la industria de recursos. Los ingresos obtenidos, en comparación con otros sectores, son muy importantes. Además, para el trabajador es vital poder obtener una renta que le permita vivir con el costo de vida local. En este análisis es útil diferenciar el empleo estacional o a jornada parcial de los puestos de jornada completa, especialmente en destinos muy estacionales.

Análisis comparativo: probablemente los datos de referencia serán nacionales o regionales y reflejarán la naturaleza del mercado laboral. Todo análisis debe tener en cuenta el aumento anual de la inflación y el costo de la vida en el destino, así como los índices relativos de otros sectores.

Indicadores de desarrollo profesional y personal:

- **Número (porcentaje) de empleados cualificados/titulados;**
- **Fondos de formación invertidos por empleado, frecuencia de los programas de formación;**
- **Posibilidad de formación continuada.**

Razón para utilizar estos indicadores: es una medida clave de la importancia económica del sector, de su aportación a la economía del destino y a la economía nacional y una medida directa de las oportunidades y niveles/tipos de empleo en el sector turístico.

Fuentes de datos: donde sea posible, autoridades nacionales o locales, base de datos de personas cualificadas del sector (tituladas, autorizadas, formadas) o asociaciones sindicales/del sector. Si no es posible, habría que encuestar a una muestra de empleados del sector.

Formas de utilizar los indicadores: el monitoreo del número de empleados formados y cualificados puede utilizarse para ilustrar numéricamente el desarrollo profesional y personal de que han disfrutado los empleados y el nivel general de formación de la plantilla.

Análisis comparativo: pueden obtenerse datos de referencia a partir de las estadísticas nacionales del sector, si las hay. Es posible establecer objetivos en cuanto al número adecuado de empleados cualificados en ocupaciones para las que existe un programa oficial de cualificación o titulación. Por ejemplo, la meta puede ser que el 80 por ciento de los empleados de una organización estén cualificados oficialmente mediante cursos o formación continua, o que el 70 por ciento de todos los guías o conserjes de hotel reciban la cualificación necesaria para 2005.

Indicadores de satisfacción de los empleados con respecto al trabajo, incluido tipo de trabajo, entorno, seguridad, desarrollo, etc.:

- **Satisfacción del empleado;**
- **Promoción (índices, porcentaje anual);**
- **Niveles de ingresos (absolutos y comparados con otros sectores);**
- **Posibilidad de influir en la modificación/mejora de los procesos empresariales (con encuesta de empleados;**
- **Número de accidentes laborales (y costo de la indemnización).**

Razón para utilizar estos indicadores: para averiguar la calidad del empleo turístico, es importante considerar las opiniones de los empleados que trabajan en el sector y evaluar sus oportunidades y riesgos.

Fuentes de datos: encuestas a empleados, registros de empresas.

Formas de utilizar los indicadores: hablar directamente con los empleados es un método fundamental para entender lo que consideran calidad del empleo en el sector turístico. Pueden utilizarse varios métodos de encuestas y cuestionarios estructurados, especialmente en grandes empresas y establecimientos. Aplicar los cambios que sugieren los empleados en los procesos empresariales puede tener un efecto positivo en los beneficios. Los indicadores también tienen que ver con la capacidad de contratar y retener a los buenos empleados.

Análisis comparativo: pueden efectuarse encuestas entre los empleados a intervalos regulares (por ejemplo, una vez al año). Los resultados acumulados pueden generar un gráfico de mejoras y empeoramientos. Es posible establecer datos de referencia en cada categoría para hallar los niveles de satisfacción de los empleados y compararlos con otras empresas, sectores o destinos.

Recuadro 3.15 Evaluación del empleo turístico en Canadá

En 1998, el turismo alcanzó el 2,3 por ciento del Producto Interior Bruto de Canadá, lo que reportó 22.000 millones de dólares en impuestos a los tres niveles de gobierno.

Al igual que otras muchas naciones económicamente prósperas, el Canadá se enfrenta a una escasez laboral general, ya que, tras jubilarse la generación del *baby boom*, la población que ha tomado el relevo es menos numerosa. Atraer mano de obra es un problema para la mayoría de los sectores canadienses, incluido el turismo. En 2001, los negocios canadienses relacionadas con el turismo emplearon a 1.600.000 personas, 563.500 de ellas contratadas como resultado directo del gasto en el sector turístico. El ritmo de crecimiento total del sector turístico sobrepasó la tasa de crecimiento del empleo de todos los sectores.

A medida que aumente la competencia laboral y siga creciendo el turismo en Canadá, cada vez será más difícil abastecer el sector turístico de trabajadores adecuados (y especialmente cualificados). El turismo ya se enfrenta a muchas dificultades para atraer mano de obra al sector, incluidos bajos salarios, trabajo estacional, percepción social, horarios esporádicos y oportunidades limitadas de progresar en la profesión. Para asegurar el turismo sostenible en Canadá, debe mejorar la calidad del empleo ofrecido en el sector turístico.

Se mantienen indicadores para medir los atributos/dificultades mencionados y para reforzar los análisis de tendencias laborales en el turismo frente a otros sectores. Los resultados del análisis de los empleados del turismo alimentan las decisiones políticas relativas a la formación de recursos humanos a nivel nacional. La existencia de indicadores periódicos proporciona al sector turístico la posibilidad de influir en los programas gubernamentales de recursos humanos del turismo en muchos niveles. Los indicadores relativos a la mano de obra, formación, etc., se presentan regularmente a los ministros del gobierno y forman parte visible del proceso de gestión de políticas y programas.

Resultados turísticos 2001, Comisión Canadiense de Turismo. <http://www.canadatourism.com>
Canadian Tourism Facts and Figures 2001, Comisión Canadiense de Turismo.
http://ftp.ag.canadatourism.com/ctxUploads/en_publications/Tourism2001.pdf

Fuente: Canadian Tourism Human Resources Council

Otros indicadores de interés sobre el nivel de satisfacción del empleo en el sector turístico:

- Niveles de retención de empleados (porcentaje de rotación anual);
- Fondos de formación invertidos por empleado;
- Número de accidentes laborales (y, cuando proceda, costo de la reclamación o indemnización del seguro).

Estos indicadores son importantes para ilustrar la calidad del empleo turístico, ya que muestran el tipo de entorno laboral. Si el índice de rotación es elevado, los empleados no estarán satisfechos con su trabajo o podrán encontrar puestos más atractivos en otros sectores. Si los empleados no están satisfechos, la calidad del trabajo será deficiente. Además, si los empresarios no invierten en sus empleados para que estos puedan desarrollar sus capacidades, no sólo los empleados estarán insatisfechos, sino que también se deteriorará la calidad de sus aptitudes. Si se producen varios accidentes laborales, lo cual sería prueba de un entorno de trabajo inseguro, cabe suponer que la calidad del trabajo descendería por debajo del mínimo.

*Nota: véase en la sección ➤ **Estacionalidad**, pág. 123, un indicador del porcentaje de puestos estacionales y también del desempleo en temporada baja. Véase también ➤ **Beneficios económicos para la comunidad y el destino**, pág. 141.*



Famosa sopa de cabeza de pescado, Tian Mu Hu, China. La buena formación de los trabajadores puede ser la clave de la experiencia turística.

3.6.4 El turismo como factor de conservación de la naturaleza

Financiación para la conservación, alternativas económicas locales, obtención de apoyo, participación del turista en la conservación

El Convenio sobre la Diversidad Biológica (CDB) define la biodiversidad como “la variabilidad de organismos vivos de cualquier fuente, incluidos, entre otras cosas, los ecosistemas terrestres y marinos y otros ecosistemas acuáticos y los complejos ecológicos de los que forman parte; comprende la diversidad dentro de cada especie, entre las especies y de los ecosistemas” (Convenio sobre la Biodiversidad Biológica 2002). La biodiversidad es un atractivo fundamental del turismo de naturaleza, que ha experimentado un rápido crecimiento. Es obvio que el turismo tiene un notable potencial para contribuir a la conservación de la biodiversidad, ya que ésta es un componente esencial del entorno natural que disfrutan los turistas. Los beneficios que se aportan mutuamente el turismo gestionado con sostenibilidad y la conservación de la naturaleza también han quedado patentes a lo largo del Año

Internacional del Ecoturismo 2002 y en su principal evento, la Cumbre Mundial del Ecoturismo: <http://www.world-tourism.org/sustainable/esp/ecoturismo/Menu.htm>.

El turismo puede ser una amenaza para la conservación de la biodiversidad; para ésta es importante cómo y dónde se desarrolla aquél. Sin embargo, y cada vez con mayor frecuencia, el turismo favorece la conservación y ofrece a los integrantes del sector, especialmente a los residentes locales, un incentivo económico para proteger la biodiversidad. El turismo se basa en el disfrute del entorno natural y cultural, por lo que una de sus motivaciones podría ser protegerlo, desempeñar un papel activo en concienciar y educar al consumidor a través de sus enormes canales de distribución y ofrecer un incentivo económico para proteger el hábitat que, de otro modo, podría someterse a usos del suelo menos respetuosos con el medio ambiente.

Quizá la relación entre turismo y biodiversidad no sea siempre positiva, en especial cuando el desarrollo turístico se produce sin normas de gestión; de ahí la importancia de supervisar el sector y de elaborar indicadores que ayuden a llevar un monitoreo del impacto de sus actividades. La supervisión es un elemento fundamental de la planificación o gestión de cualquier negocio turístico. Todas las partes interesadas deben conocer y medir las condiciones biofísicas y sociales de la actividad (es decir, su impacto en la naturaleza y la calidad de la experiencia). Deben determinarse indicadores lo antes posible, que habrán de estar relacionados con los efectos del turismo en los parajes naturales y con los problemas o condiciones que influyen en las actividades turísticas. En la medida en que cambien estas condiciones, tendrían que revisarse de vez en cuando la idoneidad y pertinencia de los indicadores. La guía sobre turismo sostenible en parques naturales y áreas protegidas, publicada por la UICN, la OMT y el PNUMA (2002), incluye las recomendaciones siguientes sobre el uso de indicadores para supervisar el turismo en áreas protegidas:

1. Los indicadores deberían intentar determinar las condiciones o resultados del desarrollo turístico o de la gestión de áreas protegidas, por ejemplo, la proporción de parque afectada por la actividad humana, los ingresos laborales anuales del turismo o la renta del turismo invertida en programas de conservación, y no sólo los insumos, por ejemplo, el dinero invertido en un programa (véase también Procedimientos de selección de los indicadores, etapa 8, pág. 46);
2. Deben ser descriptivos en lugar de evaluadores;
3. Deben ser relativamente fáciles de medir;
4. En principio sólo deben seleccionarse unas cuantas variables clave para su supervisión.

Los indicadores, aunque a veces difíciles de documentar, incluyen: donaciones a proyectos locales de conservación, relación continua entre población autóctona y visitantes, apoyo creciente para proyectos de conservación/desarrollo y mayor nivel de compromiso y activismo. Un indicador indirecto mediría el nivel de experiencias educativas e interpretativas de los visitantes, incluidas la cantidad y calidad de programas interpretativos, y la satisfacción de los turistas con ellos, especialmente con los que permitan interaccionar con la población local y sus problemas y revelen cómo funcionan los ecosistemas. El cuadro siguiente propone indicadores para documentar tanto las aportaciones positivas de los turistas y el sector como el nivel de esfuerzo y los resultados obtenidos con el control de los efectos negativos (estos últimos se explican con mayor detalle en las secciones Protección de ecosistemas en peligro, pág. 161, ➤ **Control de desarrollo** pág. 229, y ➤ **Control de la intensidad de uso**, pág. 212).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Medición del impacto potencial del turismo en el entorno natural	• Informes sobre el conocimiento científico de los efectos medioambientales potenciales (número, profundidad); • Porcentaje de proyectos que evalúan el impacto del turismo; • Porcentaje de proyectos de conservación con aportación financiera del turismo.
Fuente de financiación para la conservación de la biodiversidad y el mantenimiento de áreas protegidas (obsérvese la necesidad de contar con análisis comparativos respecto de los fondos o el valor de la aportación para la conservación)	• Porcentaje de área protegida, presupuesto de conservación del sitio que procede de actividades turísticas (efectivo, valor de las aportaciones en especie); • Valor generado con la tarifa de entrada de los visitantes (por ejemplo, en los parques); • Valor de la aportación de los operadores (tasas de concesión, donaciones, servicios prestados); • Valor de las donaciones recibidas de los turistas; • Porcentaje de negocios en el destino o próximos al sitio que colaboran con la conservación; • Porcentaje de productos turísticos (excursiones, etc.) con aportaciones específicas incluidas en el precio o suplemento; • Número y porcentaje de participación en clubes de apoyo (por ejemplo, "amigos del parque"), tanto en la localidad como en el extranjero.
Alternativas económicas para que la población local reduzca la explotación de la fauna silvestre y los recursos	• Valor de los recibos o facturas de financiación para grupos locales; • Porcentaje de la comunidad local que trabaja en el sector turístico; • Porcentaje de la comunidad local que trabaja en actividades de conservación; • Número (afiliación) en programas locales (lista de programas respaldados o lista de miembros); • Nivel de esfuerzo para implicar a la población autóctona en actividades de protección (número de reuniones, programas, gasto) (véase también Toma de conciencia y participación de la comunidad, pág. 94); • Número y porcentaje de población autóctona que participa activamente en programas de conservación; • Porcentaje de bienes y servicios adquiridos localmente; • Valor de la inversión de las empresas turísticas en infraestructura; • Valor y porcentaje de descuentos o incentivos para la población autóctona.
Obtención de apoyo para promover la conservación de la biodiversidad entre los turistas	• Porcentaje de turistas que participa en actividades de protección; • Porcentaje de turistas que colabora con la conservación (por tipo de contribución: tarifas de entrada, donaciones, en especie, voluntariado); • Nivel de actividades diseñadas para implicar a los turistas en tareas de protección (medición de cada tipo: información, programas interpretativos y proyectos educativos); • Porcentaje de turistas conscientes de la importancia de la conservación del sitio; • Porcentaje de turistas que recibe material de conservación, porcentaje que lo lee, que responde; • Porcentaje de aumento/disminución de la relación posterior al viaje con el visitante (podría ser en forma de "cartas de agradecimiento", notas en buzones de sugerencias, citas de antiguos visitantes en sitios web, etc.); • Porcentaje de población autóctona que recibe material de conservación, porcentaje que lo lee, que responde; • Porcentaje de interesados que disponen del material en su propio idioma.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Normativa propia del sitio (véase también Protección de ecosistemas en peligro, pág. 161)	- Códigos de conducta aplicados (dimensión del grupo, modo de transporte, equipo, eliminación de residuos, contaminación acústica, plantilla, eficiencia energética, métodos y materiales de construcción, etc.) diseñados para minimizar efectos negativos; - Porcentaje de cumplimiento (véanse las secciones correspondientes a cada uno de estos impactos).
Oferta de oportunidades para que los turistas participen en la conservación (constituyen una forma de participar en el apoyo a la conservación)	- Número de organizaciones de conservación que coordinan actividades turísticas en sitios conservados; - Número de programas/actividades de conservación abiertos a la participación turística (nivel de participación) (por ejemplo, jornadas de limpieza, actos educativos); - Número de operadores turísticos que ofrecen actividades de conservación como parte de sus programas turísticos (y nivel de participación); - Cuestionario sobre satisfacción (porcentaje de personas que lo complimentan, porcentaje de personas que mencionan su contribución si se les pregunta); - Porcentaje de turistas que recibe material de marketing con oportunidades de colaboración; - Existencia de un código de conducta y directrices para clientes (porcentaje de recepción, porcentaje de cumplimiento); - Códigos para usuarios de vehículos y otros equipos motorizados (porcentaje de recepción, porcentaje de cumplimiento); - Nivel de sensibilidad cultural del material educativo (requiere grupos de discusión o análisis de textos).

Los principales indicadores que miden directamente la colaboración son los siguientes:

- Valor de la aportación de los operadores (tasas de concesión, donaciones);
- Valor recibido de los turistas (tarifas de entrada, donaciones, etc.);
- Porcentaje de turistas que participa en actividades de protección;
- Porcentaje de turistas que colabora con la conservación (por tipo de contribución: tarifas de entrada, donaciones, en especie, voluntariado);
- Porcentaje de negocios en el destino o próximos al sitio que colaboran con la conservación;
- Porcentaje de área protegida, presupuesto de conservación del sitio que procede de actividades turísticas (efectivo, valor de las aportaciones en especie).

Razón para utilizar estos indicadores: a medida que crece el turismo, también aumentan las oportunidades de movilizar conjuntamente a los turistas y al sector para respaldar las metas de conservación. Los indicadores de este apartado están diseñados para documentar el nivel de oportunidades de que disponen los turistas y el sector para formar parte de las soluciones de conservación y participar en actividades afines, el grado en que aceptan estas oportunidades y los resultados obtenidos. La lista es extensa, por lo que los gestores deberán seleccionar los que mejor se adapten a su destino y sus programas.

Fuentes de información: normalmente podrá hallarse información en los archivos del área protegida o en los datos que reúnan las organizaciones conservacionistas y las autoridades locales. Para obtener información sobre la reacción de los turistas o la población autóctona, será

necesario emplear un cuestionario (véanse el cuestionario de salida y el cuestionario local recomendados en el Anexo C). Una de las dificultades estriba en distinguir la gran variedad de aportaciones indirectas y relacionadas de los turistas y el sector turístico. Para estudiar con detalle las ventajas atribuibles al turismo, los mecanismos de financiación y las fuentes de ingresos, véase Turismo sostenible en áreas protegidas 2002 (UICN, OMT y PNUMA), capítulo 9, Aspectos financieros del turismo en áreas protegidas.

Formas de utilizar los indicadores: estos indicadores sirven para medir el nivel de implicación de los turistas y sus aportaciones. Sus resultados pueden ayudar a los programas directos a lograr que se involucren en la conservación y a medir su nivel de respuesta.

Análisis comparativo: en general podrán establecerse comparaciones en el tiempo con el propio sitio para observar las variaciones del nivel de implicación o apoyo. Aunque muchos destinos y sitios ponen en marcha programas específicos para recabar el apoyo turístico, no hay una sola fuente de información.

Entrada a la colina Laoshan, Shandong, China : las tarifas de entrada al parque ayudan a sufragar su protección.



Recuadro 3.16 Supervisión del proyecto del campamento de Gudigwa, Botswana

Conservation International ha apoyado el desarrollo del campamento de Gudigwa, una promoción de alojamientos ecológicos en comunidad perteneciente a Bukakhwe Cultural Conservation Trust (BCCT). El campamento de Gudigwa se inauguró en marzo de 2003 y alberga a turistas de lujo en viaje de safari por Bostwana. El campamento propiamente dicho está situado a 5 km del pueblo de Gudigwa y es uno de los primeros negocios de esta envergadura que posee y explota una comunidad en la zona. El objetivo de BCCT es “conseguir un medio sostenible de generar ingresos a largo plazo para la comunidad de Gudigwa, con el fin de que ésta conserve su naturaleza y cultura tradicional, la población reciba educación y formación y mejoremos nuestro nivel de vida”. Para averiguar si el campamento de Gudigwa logra estos objetivos, Conservation International creó un programa de supervisión que lleva el monitoreo de varias cuestiones fundamentales relativas a las metas de CI y de BCCT.

Estas incluyen:

1. Cambios en los modelos de ordenación local y su impacto en la biodiversidad;
2. Beneficios socioeconómicos para la comunidad;
3. Repercusiones sobre el comportamiento, la actitud y los aspectos socioculturales del turismo reciente en la zona.

Estas cuestiones se supervisan con tres instrumentos principales: mapas de ocupación del suelo, estudios biológicos y sondeos socioeconómicos y culturales. Los mapas de ocupación del suelo de las zonas que rodean el campamento y el pueblo registran cualquier cambio en los modelos de uso local para pastoreo, agricultura, recogida de madera y actividades turísticas. En cada una

de las estaciones del delta del Okavango se realizan estudios biológicos de secciones predeterminadas para supervisar la diversidad y el número de animales silvestres, pájaros y plantas de la zona. Con la orientación del jefe de Biodiversidad de CI-Bostwana, los guías del campamento y los miembros de la comunidad proyectan los siguientes indicadores en un gráfico cuando efectúan un estudio biológico:

1. Fauna silvestre (tipo, número, sexo, comportamiento al ser observados);
2. Rastros recientes (animales domésticos y fauna silvestre);
3. Nidos, madrigueras, etc.;
4. Huellas de incendios (cuándo ocurrieron, cuál fue el nivel de daños, etc.);
5. Cadáveres de animales silvestres (qué animal, cuánto tiempo ha estado allí);
6. Indicios de la práctica de caza furtiva (tramperos).

Poco después de la inauguración del campamento, Molefe Rantsudu, jefe de Desarrollo Comunitario de CI-Boswana, en colaboración con la Universidad de Bostwana, realizó su primer estudio anual de los efectos socioeconómicos y culturales entre los miembros de la comunidad de Gudigwa. Las metodologías utilizadas incluyen la investigación secundaria, entrevistas estructuradas y desestructuradas de miembros de la comunidad y personal del campamento, y debates en grupos de discusión con miembros representativos de la comunidad y el Consejo de BCCT.

El informe servirá de base para la supervisión anual de los siguientes indicadores fundamentales:

1. Datos demográficos generales de los miembros de BCCT y del pueblo de Gudigwa;
2. Desarrollo de estructuras organizativas y empresariales en el pueblo de Gudigwa;
3. Avances de la salud y la enfermedad;
4. Funciones socioculturales y económicas de los miembros de la comunidad;
5. Toma de decisiones en las familias;
6. Conocimientos culturales;
7. Efectos socioculturales, por ejemplo, migración;
8. Impacto del turismo en el empleo y las actividades económicas familiares;
9. Ventajas del campamento observadas;
10. Cambios de percepción sobre la fauna silvestre, la caza y el turismo.

3.6.5 Beneficios económicos para la comunidad y el destino ➤ Cuestión básica

Obtención de ventajas, ingresos turísticos, aportación del turismo a la economía, inversión empresarial, inversión comunitaria, imposición fiscal, cuenta satélite

El turismo puede atraer inversiones y oportunidades laborales a un destino, así como inversiones en servicios e infraestructura del sector público. Una comunidad necesita evaluar la rentabilidad de su propia inversión en turismo, de los empleos directos e indirectos creados, de la renta percibida por el gasto turístico, de los impuestos obtenidos con las actividades turísticas y de cualquier aumento del valor patrimonial (precio del suelo e infraestructura). Estas consideraciones económicas también tienen un elemento sociocultural. Las preguntas que cabe plantear incluyen:

1. ¿Obtiene la comunidad en conjunto ganancias económicas?;
2. ¿Se benefician únicamente unos pocos o los beneficios se reparten entre muchos?;
3. ¿En qué medida controlan foráneos (no residentes en el destino) los negocios y beneficios turísticos? Por ejemplo, quizá sean personas de fuera quienes posean los principales hoteles y exploten los autocares para excursiones o atracciones turísticas;
4. ¿Cuáles son los multiplicadores económicos? La comunidad puede calcular sus entradas y salidas económicas para mostrar las iniciativas de puesta en marcha de otras empresas ajenas al turismo;
5. ¿Cuál es la fuga económica? ¿Cuántos ingresos deja el turismo en la comunidad? Las comunidades más pequeñas y menos desarrolladas pueden sufrir grandes fugas económicas si necesitan traer de fuera muchos bienes y servicios (véase Fugas, pág. 129);
6. ¿En qué se invierte la recaudación fiscal del turismo?

Las comunidades deben considerar cuánto turismo (y cuántos turistas) desean y qué atractivos poseen para convertirse en destino. El turismo también puede aportar beneficios económicos indirectos desarrollando servicios de apoyo y aumentando las oportunidades en otros sectores, desde alimentación y agricultura, a equipo, artesanía y construcción, lo que crearía una economía local diversificada. En el lado negativo de la balanza pueden producirse fugas económicas en los beneficios económicos, que absorberían operadores turísticos, propietarios de alojamientos y otros proveedores foráneos. Las potenciales ganancias económicas que aportarían a la comunidad el empleo, el desarrollo empresarial y los ingresos turísticos deben sopesarse frente al gasto comunitario que sostendría el turismo y el posible aumento del costo de la vida o el cambio de modo de vida de los residentes. Ha de encontrarse el equilibrio entre el bienestar general de la comunidad y el del sector turístico.

En teoría, la medición de los beneficios económicos iría acompañada de un análisis completo de los costos/beneficios sociales (véase el apartado ➤ **Efectos del turismo en la comunidad**, pág. 66). Este análisis podría producir indicadores, como el beneficio neto para el destino por cada turista adicional, pero en la práctica suele ser complejo y costoso. Trabajar con las cuentas satélite de turismo (véanse los detalles y la metodología en el Recuadro 3.19, pág. 148, y en <http://www.world-tourism.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1194-1>) ayudará a esclarecer la contribución económica del turismo; en muchos países ya se han puesto en marcha mecanismos para implantar estos procedimientos.

Componentes de la cuestión	Indicators
Empleo (véase también el apartado de la cuestión Empleo pág. 132)	• Número de residentes empleados en el sector turístico (y proporción entre hombres y mujeres ➤ Indicador básico; • Proporción entre el empleo en el sector turístico y el empleo total; • Porcentaje de puestos de trabajo del sector turístico ocupados por residentes; • Salario medio en el sector turístico/salario medio de la comunidad; • Proporción entre empleos a media jornada y empleos a jornada completa en el sector turístico; • Renta media del empleado en el sector turístico (y proporción con la media comunitaria).

Componentes de la cuestión	Indicators
Inversión empresarial en el sector turístico	- Número de negocios turísticos de la comunidad y porcentaje perteneciente a la población autóctona; - Número y tipo de permisos y licencias comerciales concedidos; - Proporción entre el número de negocios locales y externos de actividades turísticas; - Valor patrimonial de los negocios turísticos y porcentaje perteneciente a la población autóctona; - Duración de los negocios turísticos (índice de rotación).
Ingresos turísticos	- Número de turistas; - Gasto turístico/gasto por turista; - Tasas de ocupación en establecimientos de hostelería; - Porcentaje de ingresos generados por el turismo con respecto a los ingresos totales generados en la comunidad ➤ Indicador básico; - PIB local y porcentaje atribuible al turismo (véase el Recuadro 3.19 sobre cuentas satélite de turismo); - Tasas totales recaudadas por la comunidad en concepto de acceso/uso de atracciones turísticas comunitarios; - Ingresos por permisos, licencias o concesiones y recaudación fiscal.
Gasto comunitario	- Existencia de presupuesto/plan turístico; - Gasto anual en el sector turístico (porcentaje del total de ingresos turísticos); - Cuantía y porcentaje del gasto en infraestructura para el turismo; - Cuantía y porcentaje del gasto total anual de explotación en el sector turístico; - Costo de la publicidad y promoción turísticas por número de turistas; - Cuantía y porcentaje de aportación de los ingresos turísticos al costo del agua, alcantarillado, carreteras, producción alimentaria, energía, gestión de residuos, calidad del aire, desarrollo de recursos humanos, etc.
Beneficios económicos netos	- Ingresos turísticos netos para la comunidad; - Multiplicadores económicos: Cuantía de ingresos adicionales en otros negocios por cada dólar de ingresos turísticos (según las cuentas satélite, si las hay).
Cambios en el costo de la vida	- Porcentaje de aumento/disminución del precio del suelo y la vivienda en el tiempo; - Porcentaje de aumento/disminución de la renta familiar media semanal; - Porcentaje de aumento/disminución de los gastos (comida, transporte, ocio, etc.).

Indicadores relativos al empleo:

- Número de residentes empleados en el sector turístico (hombres y mujeres) ➤ **Indicador básico**;
- Proporción entre el empleo en el sector turístico y el empleo total;
- Porcentaje de puestos de trabajo del sector turístico ocupados por residentes;
- Salario medio en el sector turístico/salario medio de la comunidad;
- Proporción entre empleos a media jornada y empleos a jornada completa en el sector turístico;
- Renta media del empleado en el sector turístico (y proporción con la media comunitaria).

Razón para utilizar estos indicadores: el empleo es un factor primordial en numerosas decisiones de respaldar e invertir en turismo. Los dirigentes y políticos citan con frecuencia el número de puestos de trabajo que creará el desarrollo turístico.

Fuentes de datos: estadísticas de empleo/desempleo de fuentes locales, municipales o del sector.

Formas de utilizar los indicadores: las cifras de empleo y los ratios, índices salariales y niveles de ingresos son indicadores fundamentales para evaluar los beneficios del turismo en una comunidad o destino. Los indicadores que aquí se proponen ayudan a poner en perspectiva el empleo en el sector turístico con otros sectores.

Análisis comparativo: los indicadores de empleo en el sector turístico pueden utilizarse como datos de referencia para establecer comparaciones con otros sectores y averiguar el grado de dependencia comunitaria del turismo. Pueden compararse en el tiempo con el propio destino. Véase también el apartado Empleo, en la pág. 132, que presenta otros indicadores relativos a los recursos humanos en el sector turístico.

Recuadro 3.17 Indicadores de turismo sostenible para destinos mediterráneos: medidas económicas

Normalmente, los destinos y comunidades de una zona geográfica tienen mucho en común. Si trabajan juntos para controlar el turismo, pueden comparar sus logros y tomar decisiones que mejoren el turismo en toda la región. Los siguientes indicadores económicos han sido propuestos por un equipo de investigación de la Fundación Hellas para la Investigación y la Tecnología de Heraklion, Grecia, para su uso a escala local en destinos mediterráneos:

Indicadores económicos

- Porcentaje del empleo en el sector turístico con respecto al empleo total;
- Porcentaje de residentes empleados en el sector turístico con respecto al empleo total en el sector turístico;
- Porcentaje de ingresos generados por el turismo con respecto a los ingresos totales generados en la zona;
- Porcentaje de establecimientos comerciales que pertenecen a la población autóctona y ofrecen servicios turísticos con respecto a todos los establecimientos comerciales;
- Multiplicador del ingreso del sector turístico calculado en una tabla insumo-producto;
- Porcentaje de ingresos exportados con respecto a ingresos totales en establecimientos comerciales pertenecientes a extranjeros.

Estos indicadores se aplicaron de forma experimental en Hersonissos, Grecia (<http://www.iacm.forth.gr/regional/papers/XIOS-englishversion.pdf>); uno de los principales problemas fue la disponibilidad de datos, especialmente para calcular multiplicadores y fugas.

Fuente: <http://www.iacm.forth.gr/regional/papers/tourism-today.pdf>. Véanse también los correspondientes indicadores socioculturales propuestos para destinos mediterráneos en ➤ [Efectos del turismo en la comunidad](#), pág. 66.

Indicadores relativos a la inversión empresarial en el sector turístico:

- **Número de negocios turísticos de la comunidad y porcentaje perteneciente a la población autóctona;**
- **Número y tipo de permisos y licencias comerciales concedidos a escala local;**
- **Proporción entre el número de negocios locales y externos de actividades turísticas;**

- Valor patrimonial de los negocios turísticos y porcentaje perteneciente a la población autóctona;
- Duración de los negocios turísticos (índice de rotación) (porcentaje de más de un año, cinco años en el negocio);
- ➤ **Número de turistas.**

Razón para utilizar estos indicadores: tras conocer el grado en que los miembros de la comunidad han invertido en su propia región, es importante determinar si la comunidad debe alentar el turismo local o foráneo, y cómo hacerlo, o si por el contrario debe frenar el desarrollo. El número de aperturas y cierres de empresas puede indicar la estabilidad de los negocios relacionados con el turismo (índice de rotación) y el dinamismo del sector.

Fuentes de datos: directorios de empresas locales, municipales o regionales. Registro de actividades empresariales, autoridades que otorgan licencias, autoridades de control de calidad, alojamientos comerciales o concesiones bajo el control de la comunidad.

Formas de utilizar los indicadores: pueden emplearse para averiguar la inversión comercial en el sector turístico. Los cambios positivos pueden constituir un estímulo que ayude a la comunidad a atraer inversiones en nuevas actividades o a alentar a nuevos empresarios locales.

Análisis comparativo: la comunidad puede establecer datos de referencia para supervisar la creación satisfactoria de negocios turísticos y medir el grado en que el sector se encuentra en manos locales o foráneas. Pueden realizarse comparaciones con la inversión en otros lugares.

Indicadores relativos a los ingresos turísticos:

- **Gasto turístico/gasto por turista;**
- **Porcentaje de ingresos generados por el turismo con respecto a los ingresos totales generados en la comunidad ➤ Indicador básico;**
- **Producto interior bruto (PIB) local y porcentaje atribuible al turismo (si es posible, según las cuentas satélite) (véase el Recuadro 3.19, pág. 148);**
- **Tasas totales recaudadas por la comunidad en concepto de acceso/uso de atracciones turísticas comunitarios;**
- **Ingresos por permisos comerciales y recaudación fiscal;**
- **Retenciones sobre la renta (porcentaje exportado, retenido sobre el gasto total) (véase el sitio web de la OMT para obtener información sobre fugas y multiplicadores).**

Véase <http://www.world-tourism.org/sustainable/doc/CSD7-99-WTOcontribution.pdf> para obtener más detalles sobre cómo aplicar este indicador.

Razón para utilizar estos indicadores: pueden utilizarse como base para supervisar el aumento/disminución del gasto turístico, la aportación al PIB y la renta de la comunidad.

Fuentes de datos: registros de ingresos empresariales, resultados financieros comunitarios, registros fiscales. Cálculo real de la contribución (el cálculo de ganancia neta, beneficios/costos netos y multiplicadores y fugas es muy complejo y quizá requiera cuentas satélite y estudios económicos detallados). Para obtener información relativa a las técnicas de sondeo sobre el gasto de los visitantes, véanse los cuestionarios de salida del Anexo C y el documento de la OMT "Measuring visitor expenditure on inbound tourism" en <http://www.world-tourism.org/isroot/wto/pdf/1301-1.pdf>.

Formas de utilizar los indicadores: ayudan a decidir qué tipo de turismo y de turistas aportaría mayor rendimiento económico a la comunidad. Esta información también puede servir como referencia para establecer tasas o tipos impositivos.

Análisis comparativo: se efectúa mejor en combinación con información sobre beneficios económicos netos (ingresos turísticos menos gastos o uso de cuentas satélite de turismo).

Indicadores relativos al gasto comunitario:

- **Gasto anual en el sector turístico;**
- **Cuantía y porcentaje del gasto en infraestructura para el turismo;**
- **Cuantía y porcentaje del gasto de explotación total anual en el sector turístico;**
- **Cuantía y porcentaje de aportación del sector turístico a los costos de infraestructura;**
- **Costo de la publicidad y promoción turísticas de la comunidad por número de turistas.**

Razón para utilizar estos indicadores: la comunidad debe saber a cuánto asciende el gasto en infraestructura y prestación de servicios turísticos y quién paga qué. Los indicadores pueden ayudar a averiguar si es mejor invertir el dinero en otra cosa, como empleo alternativo o programas de bienestar, o si es necesario aumentar el gasto en la infraestructura turística.

Fuentes de datos: archivos comunitarios, autoridades locales u organizaciones de turismo.

Formas de utilizar los indicadores: para determinar el nivel de inversión o la conveniencia o viabilidad de continuar invirtiendo en el sector turístico, el gasto debe combinarse con las previsiones de ingresos actuales y futuros.

Análisis comparativo: debería establecerse un presupuesto básico como marco de referencia. Es aconsejable diseñar planes de gastos de capital e inversión pública a medio plazo (al menos a cinco años vista).

Indicadores de beneficios económicos netos:

- **Ingresos turísticos netos para la comunidad (véanse los Recuadros 3.18 y 3.19);**
- **Multiplicadores económicos (atribuibles al turismo) a partir de cuentas satélite de turismo, si las hay.**

Razón para utilizar estos indicadores: ayudan a determinar si es económicamente conveniente invertir en infraestructura y servicios turísticos. Los destinos los aplican con frecuencia porque ayudan a entender si el beneficio neto del turismo nuevo o existente es positivo. Es preciso señalar que estos indicadores son muy complejos, por lo que, para obtener la información, puede que deba crearse una cuenta satélite de turismo o llevarse a cabo un análisis detallado de costos/beneficios sociales. Si el destino no es una unidad espacial independiente con capacidad para medir los costos y beneficios producidos en frontera (o entradas y salidas de inversiones, bienes y servicios), quizá no sea posible crear estos indicadores.

Fuentes de datos: a menudo es difícil obtener datos coherentes sobre ingresos turísticos netos. El acceso a datos sobre ingresos comerciales puede ser limitado por falta de compilación o por motivos de confidencialidad. Las fugas económicas pueden ser igualmente difíciles de determinar. Quizá haya multiplicadores económicos disponibles en normas del sector o previsiones a escala nacional, pero deben utilizarse con cuidado debido a la variabilidad entre lugares.

Formas de utilizar los indicadores: pueden utilizarse como medida general de los beneficios económicos. Deben emplearse en combinación con otros indicadores de beneficios no económicos y socioeconómicos.

Análisis comparativo: podría contratarse a expertos económicos para realizar análisis insumo-producto que calculasen beneficios económicos netos, fugas y multiplicadores.

Otros indicadores potenciales:

- **Porcentaje de aumento/disminución del precio del suelo y la vivienda en el tiempo;**
- **Porcentaje de aumento/disminución del precio de la propiedad inmobiliaria en el turismo y otros negocios;**
- **Porcentaje de aumento/disminución de la renta y los gastos familiares medios semanales (comida, transporte, ocio, etc.);**
- **Variación del costo de la vida y sus componentes (por ejemplo, alojamiento).**

Véase también Turismo y lucha contra la pobreza, pág. 149, para obtener información sobre otros indicadores relativos a los modos de vida y los beneficios económicos.

Recuadro 3.18 Cálculo de los ingresos y costos directos del turismo

(Julie Leones y Douglas Dun: Strategies for Monitoring Tourism in Your Community's Economy (1999), pág. 14. Véanse otros ejemplos de esta fuente en el sitio web <http://cals.arizona.edu/pubs/marketing/az1113.pdf>)

Costos de promoción y explotación: imaginemos que los costos anuales de la promoción y explotación turísticas del centro de visitantes y de otros servicios públicos locales ascienden a **250.000 dólares**.

Impuesto turístico: en esta comunidad se cobra un 2 por ciento de impuesto por pernoctación, gracias al cual se han recaudado **80.000 dólares**. Esto significa que los gastos de alojamiento en la comunidad sumaron 4.000.000 dólares.

Gasto aproximado de los visitantes: imaginemos que un sondeo reciente indica que el 22 por ciento de los gastos del visitante se invierte en alojamiento. Por lo tanto, el gasto total de los visitantes sería de 4.000.000 dólares/0,22 = **18.200.000 dólares**. *Nota: para obtener información sobre técnicas de sondeo del gasto de los visitantes, véanse los cuestionarios de salida del Anexo C y el sitio web de metodologías de la OMT: www.worldtourism.org/isroot/wto/pdf/1301-1.pdf.*

Impuesto municipal de venta: el mismo estudio indica que el 61 por ciento del gasto total de los visitantes recae en artículos gravables (es decir, no se incluyen los comestibles). Los visitantes gastaron un total de 18.200.000 dólares x 0,61 = 11.100.000 dólares en artículos gravables. Si el impuesto de venta es también del 2 por ciento, la recaudación tributaria del turismo cifraría 11.100.000 dólares x 0,02 = **222.000 dólares**.

Los ingresos directos totales de los turistas ascienden a **222.000 dólares + 80.000 dólares = 302.000 dólares**. En este caso, los ingresos directos cubren holgadamente los costos directos de promoción, de 250.000 dólares. **Por lo tanto, la proporción entre ingresos y costos es de 302.000 dólares/250.000 dólares = 1,2.**

Recuadro 3.19 Cuentas satélite de turismo (CST)

Las cuentas satélite son un procedimiento para medir la dimensión de los sectores económicos que, al igual que el turismo, no están definidos como ramas de actividad en las cuentas nacionales. El turismo, por ejemplo, es una amalgama de actividades, como transporte, alojamiento, servicios de comida y bebida, entretenimiento y ocio y agencias de viajes, entre otras. Una cuenta satélite de turismo (CST) es un medio para calcular el consumo turístico de estos bienes y servicios suministrados en un país con un método común que permite comparaciones en el tiempo y con otros países.

Las cuentas satélite de turismo están diseñadas para proporcionar lo siguiente:

1. Datos fiables sobre el impacto del turismo y el empleo en este sector;
2. Un marco estándar para organizar los datos estadísticos sobre el turismo;
3. Una potente herramienta que ayude a diseñar políticas relativas al desarrollo turístico;
4. Datos sobre el turismo en relación con la cuenta de resultados del país;
5. Información sobre las características de los recursos humanos en el sector turístico.

Muchos de los indicadores económicos más importantes han demostrado ser difíciles de extraer de las fuentes tradicionales de datos. Entre los indicadores de importancia para el turismo cabe destacar las fugas (véase Fugas, pág. 129), el empleo en el sector turístico (véase Empleo, pág. 132) y el valor total del turismo en la economía.

Cuanto mayor es el número de países que establecen CST, más práctico resulta calcular y utilizar indicadores complejos como los siguientes:

- **Aportación del turismo al Producto Interior Bruto (PIB);**
- **Clasificación del turismo con respecto a otros sectores económicos;**
- **Número de puestos de trabajo creados por el turismo en la economía;**
- **Cuantía de la inversión turística;**
- **Ingresos fiscales generados por el turismo;**
- **Consumo turístico;**
- **Impacto del turismo en la cuenta de resultados del país;**
- **Características de los recursos humanos del turismo.**

El trabajo con CST se ha circunscrito al ámbito nacional; actualmente hay países como Australia, el Canadá, Chile, Francia, Nueva Zelanda y los Estados Unidos que pueden presentar resultados tales como que el turismo sumó el 4,5 por ciento del PIB en Australia en 1997-98 o que en 2000 fueron contratadas en Francia 624.000 personas en actividades relacionadas con el turismo. Ya se han puesto en marcha iniciativas para desarrollar cuentas satélite de ámbito regional y de destino, lo que permitiría medidas similares a una escala más local.

La cuenta satélite de turismo representa un campo principal de actividad de la Organización Mundial de Turismo. La OMT contribuyó a crear un marco conceptual y un diseño metodológico uniforme de CST que la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas (CENU) aprobó en 2000. Basándose en este marco, la OMT ha promovido activamente el desarrollo de Sistemas de Estadísticas de Turismo nacionales mediante programas de formación y asistencia técnica.

Fuente: Conceptos básicos de la cuenta satélite de turismo de la OMT.

Véase también el sitio web de la OMT en http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame_statistics.html.

3.6.6 Turismo y lucha contra la pobreza

Equidad, microempresas, oportunidades de empleo e ingresos, PYMES

El turismo es una base económica importante para muchas de las naciones más pobres del mundo, ya que genera beneficios en divisas, empleo y fondos para desarrollo. Numerosos países desarrollados y menos desarrollados disfrutan de una ventaja comparativa en recursos turísticos gracias a un abundante patrimonio natural y cultural que les proporciona un gran potencial para el desarrollo y la explotación turísticas.

Recuadro 3.20 Programa de la Organización Mundial del Turismo para la reducción de la pobreza a través del turismo

Desde su fundación en 1975, la OMT ha ayudado a los países en vías de desarrollo a fortalecer sus economías nacionales y locales mediante el desarrollo turístico. La reducción de la pobreza a través del desarrollo sostenible del turismo se ha convertido en una labor fundamental de la Organización desde la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible (CMDS, Johannesburgo 2002), para dar seguimiento a los Objetivos de Desarrollo del Milenio fijados por las Naciones Unidas. Las principales actividades de este programa incluyen las siguientes:

- Iniciativa Turismo sostenible - Eliminación de la pobreza (ST-EP), lanzada en la CMDS;
- Misiones nacionales para establecer proyectos turísticos dirigidos específicamente a mitigar la pobreza;
- Seminarios de capacitación y formación sobre la reducción de la pobreza mediante el desarrollo turístico y aspectos afines (por ejemplo, ecoturismo, gestión turística de espacios protegidos, indicadores, etc.)

Más información: <http://www.world-tourism.org/step/menu.html>

<http://www.world-tourism.org/sustainable>

El turismo sostenible lucha por mejorar el bienestar ecológico, económico y social de todos los destinos; sin embargo, el valor positivo del turismo quizá se observe mejor a escala local en los países menos adelantados (PMA), donde es posible medir directamente su aportación real desde la perspectiva de la mitigación de la pobreza. También puede constituir un importante generador de ingresos en zonas menos desarrolladas de países desarrollados o en vías de desarrollo. Es frecuente que en zonas rurales aisladas haya comunidades marginadas e indígenas que no se han beneficiado de las formas tradicionales de desarrollo. Igualmente, es posible que las partes más pobres de las comunidades urbanas no se encuentren bien situadas para beneficiarse del turismo del mismo modo que el centro de la ciudad.

Puede que ofrecer empleos remunerados en la comunidad no sea la única manera (ni la óptima) de mejorar los niveles de subsistencia. Los activos (porcentaje de viviendas en propiedad, titularidad de negocios, posesión de herramientas) suelen ser mejor indicador de lucha contra la pobreza que los ingresos, ya que una base creciente de activos proporciona mayor estabilidad y más oportunidades de diversificar las actividades generadoras de ingresos. El desarrollo turístico puede no sólo incrementar la entrada de dinero, sino también satisfacer las prioridades de subsistencia de la comunidad.

Recuadro 3.21 ¿Cómo puede el gasto turístico beneficiar a los pobres?

La publicación de la OMT “Turismo y atenuación de la pobreza: Recomendaciones para la acción” establece siete modos en que los más desfavorecidos pueden beneficiarse directa o indirectamente del turismo.

1. Las empresas turísticas contratan a pobres;
2. Los pobres o las empresas que contratan a pobres se encargan del suministro de bienes y servicios a empresas turísticas;
3. Los pobres venden bienes y servicios directamente a los visitantes (economía informal);
4. Los pobres crean y gestionan empresas turísticas, por ejemplo, microempresas, pequeñas y medianas empresas (PYMES) o empresas basadas en la comunidad (economía formal);
5. Se grava o impone una carga fiscal sobre los ingresos o beneficios turísticos y se asigna la recaudación a los pobres;
6. Se recaudan donaciones/apoyo voluntario de empresas turísticas y turistas;
7. El turismo estimula la inversión en infraestructuras que también beneficien a los pobres de la localidad, directamente o a través del apoyo a otros sectores.

Pueden establecerse indicadores para supervisar las actividades relacionadas con estas propuestas prácticas.

Más información: <http://www.world-tourism.org/cgi-bin/infoshopág.storefront/EN/product/1349-1>

Componentes de la cuestión	Indicadores
Estabilización y mejora de los ingresos de la comunidad	• Renta total anual generada por la comunidad; • Relación entre ingresos atribuibles al turismo y actividades tradicionales generadoras de ingresos; • Relación entre tiempo dedicado al turismo y actividades tradicionales generadoras de ingresos; • Relación entre tiempo dedicado al turismo e ingresos turísticos (es decir, ingresos por hora trabajada).
Mejora de las oportunidades de empleo locales	• Número total de trabajadores en la comunidad (porcentaje de trabajadores de la comunidad directamente empleados en el sector turístico, porcentaje a jornada completa, porcentaje a media jornada); • Proporción entre residentes y “foráneos” empleados directamente en el sector turístico; • Porcentaje de trabajadores locales empleados en diferentes niveles de aptitud (no cualificados, técnicos, administrativos, directivos medios/altos, contratados); • Proporción entre hombres y mujeres empleados directamente en el sector turístico; • Porcentaje de indígenas directamente empleados en el sector turístico (si procede).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Explotación y apoyo a microempresas, pequeñas y medianas empresas (PYMES) o empresas basadas en la comunidad	- Número de PYMES relacionadas con el turismo que trabajan en la comunidad (desglosadas por tipo, como hostelería y restauración, guías, transporte, operadores turísticos, etc.); - Incentivos para PYMES (por ejemplo, créditos especiales, ventajas fiscales, subvenciones, condiciones jurídicas, etc.): disponibilidad, nivel concedido/utilizado; - Capacitación para la creación y mejora de PYMES: número de programas/actos, nivel de participación.
Distribución equitativa de fondos/beneficios del turismo en toda la comunidad	- Porcentaje de trabajadores de la comunidad empleados directamente y relación entre los trabajadores mejor y peor pagados en el sector turístico local (distribución por grupos de ingresos del turismo, por ejemplo, el 45% del ingreso lo percibe el 5% de los empleados mejor pagados, el 10% más bajo de los ingresos lo percibe el 65% de los empleados); - Aportación económica anual del turismo a proyectos de la comunidad (fondo común, impuestos del turismo o valor neto de los programas); - Desarrollo de infraestructura estimulado por el turismo que también beneficie a los pobres de la localidad (directamente o a través del apoyo a otros sectores): Cuantía de la inversión, alcance de la nueva infraestructura; - Número y tipo de programas de desarrollo implantados (educación, formación, salud, gestión de recursos naturales, conservación, etc.); - Evaluación, mediante sondeo comunitario, de la utilidad y el éxito de los diversos programas de desarrollo.
Evaluación de prioridades de subsistencia menos tangibles de naturaleza no económica	- Control anual de la aportación de diferentes actividades a las necesidades domésticas; - Estudio de la capacidad familiar para satisfacer las prioridades de subsistencia durante el año (nivel de seguridad alimentaria, capacidad para satisfacer la necesidad de liquidez, potenciación de la capacidad de actuación local, menor vulnerabilidad frente a condiciones externas, valores culturales y seguridad física).
Otras cuestiones relacionadas	Véase también Acceso de los residentes a los principales recursos (pág. 74), Empleo (pág. 132), > Efectos del turismo en la comunidad (pág. 66) y > Beneficios económicos (pág. 141).

Indicadores sobre la estabilización y mejora de los ingresos comunitarios:

- Renta total anual generada por la comunidad;**
- Relación entre ingresos atribuibles al turismo y actividades tradicionales generadoras de ingresos;**
- Relación entre tiempo dedicado al turismo y actividades tradicionales generadoras de ingresos;**
- Relación entre tiempo dedicado al turismo e ingresos turísticos.**

Razón para utilizar estos indicadores: medir directamente la aportación del turismo a los ingresos de la comunidad, su interrelación con las actividades tradicionales generadoras de ingresos y la relación entre tiempo y beneficios turísticos con objeto de calibrar si los esfuerzos rinden beneficios.

Fuentes de datos: sondeo entre los miembros de la comunidad (en especial, dirigentes) para determinar qué ingresos se generaron el pasado año, cuáles fueron atribuibles al turismo y el porcentaje de tiempo dedicado a cada actividad generadora de ingresos. Quizá haya estadísticas de empleo disponibles en el gobierno, aunque podría resultar difícil extraer estadísticas sobre los grupos o barrios desfavorecidos.

Recuadro 3.22 La dificultad de evaluar la renta familiar

Evaluar los beneficios familiares en comunidades rurales puede tener sus limitaciones, ya que el estudio de indicadores directos a veces resulta invasor. Los miembros de la comunidad, especialmente las mujeres, suelen ser reacias a declarar sus ingresos. Si se les pidiera a las mujeres que revelaran los beneficios que obtienen del turismo con frecuencia, dejarían de controlar estos recursos familiares. Por ser del dominio público, otros indicadores indirectos pueden ser más adecuados, como número de bicicletas, mejores viviendas, capacidad para enviar a los niños al colegio, etc.

Un planteamiento alternativo consiste en medir los ingresos familiares y otros indicadores de la comunidad desde el punto de vista de la demanda. Los sondeos sobre el gasto turístico pueden revelar una gran cantidad de datos sobre los beneficios comunitarios sin necesidad de investigar los ingresos domésticos en las comunidades rurales. Es posible preguntar a los turistas cuánto han gastado y dónde y, con esta información, realizar una estimación de la cantidad de dinero que entra en la comunidad procedente del turismo. Igualmente, resulta relativamente fácil solicitar al sector turístico la cuantía que se está invirtiendo en la comunidad local.

Fuente: Final Report of the Seminar on Planning, Development and Management of Ecotourism in Africa. Reunión Regional Preparatoria para el Año Internacional del Ecoturismo, 2002. Maputo, Mozambique, 5-6 de marzo de 2001.
<http://www.world-tourism.org/sustainable/esp/ecoturismo/menu.htm> (véanse las secciones "Events" y "Seminarios y conferencias regionales de la OMT")

Formas de utilizar los indicadores: la renta total es un indicador del bienestar económico de la comunidad que puede evaluarse anualmente. La proporción de ingresos derivados del turismo describe directamente el beneficio económico neto real del turismo en la comunidad. La relación entre el tiempo dedicado al turismo y otras actividades tradicionales generadoras de ingresos es importante para evaluar la confianza de la comunidad en el turismo. La diversificación de actividades generadoras de ingresos crea un colchón frente a amenazas externas gracias al cual las deficiencias de un área (por ejemplo, agricultura por sequía) pueden compensarse con otras actividades (como el turismo). Para que esta estrategia funcione, es importante que los residentes sigan invirtiendo tiempo en cada área generadora de ingresos. La relación entre el tiempo invertido en el sector turístico y sus beneficios determinará lo prácticos (y eficaces) que resultan los esfuerzos locales para producir beneficios derivados del turismo.

Análisis comparativo: con el tiempo la comunidad obtendrá datos básicos que le permitirán comparar los beneficios de un año con los de años anteriores. Un análisis más profundo podría ayudar a la comunidad a distinguir pautas a largo plazo y a establecer objetivos y estrategias para maximizar la generación de ingresos.

Indicadores sobre la mejora de las oportunidades de empleo local (véase también Empleo, pág. 132):

- **Número total de trabajadores en la comunidad;**
- **Porcentaje de trabajadores de la comunidad empleados directamente en el sector turístico ➤**
Indicador básico (véase ➤ **Beneficios económicos**, pág. 141);
- **Proporción entre residentes y "foráneos" empleados directamente en el sector turístico;**

- **Porcentaje de trabajadores locales empleados en diferentes niveles de aptitud, desde no cualificados, técnicos, administrativos y directivos medios/altos hasta autónomos;**
- **Proporción entre residentes que trabajan a jornada completa y a media jornada u ocasionalmente;**
- **Proporción entre hombres y mujeres empleados directamente en el sector turístico;**
- **Porcentaje de indígenas directamente empleados en el sector turístico (si procede).**

Razón para utilizar estos indicadores: a menudo se da por supuesto que el turismo genera oportunidades de empleo para la población local, pero no siempre es así, ya que las empresas turísticas pueden traer consigo a sus propios empleados formados para gestionar la explotación en lugar de invertir en formar a residentes. Estos indicadores ayudan a la comunidad a medir el empleo en el sector turístico teniendo en cuenta los nuevos puestos de trabajo, los tipos de trabajo, quién ocupa estos puestos y cuántas personas dejan su actividad tradicional para incorporarse al turismo. La comunidad puede comprobar si el turismo cumple sus promesas, pero también dirigir el empleo hacia sectores específicos, los más vulnerables a la pobreza. Los tres primeros indicadores calibran la aportación directa del turismo a la generación de empleo en la comunidad. El cuarto tiene como fin medir las opciones de empleo que crea el turismo para la población local (también halla los niveles de renta disponibles para los residentes). El quinto indicador determina si las oportunidades son de trabajo a jornada completa o si deben complementarse con otras actividades generadoras de ingresos. Los dos últimos indicadores abordan la distribución equitativa de oportunidades de empleo en la comunidad buscando específicamente información sobre grupos tradicionalmente marginados, mujeres e indígenas.

Fuentes de datos: los archivos del gobierno local, los datos del censo o los dirigentes comunitarios deberían ser capaces de informar del número total de trabajadores de su comunidad. Los datos correspondientes a los demás indicadores pueden estar disponibles en los registros de empleados del sector turístico.

Formas de utilizar los indicadores: estos indicadores pueden mostrar la necesidad de actuar para tratar problemas de acceso al empleo y medir los avances hacia su resolución.

La comunidad puede medir sus datos en el tiempo para observar, por ejemplo, si los programas de educación y formación permiten que la población local acceda a puestos directivos y comprobar si los programas para mujeres e indígenas favorecen su integración en el sector.

Análisis comparativo: La mejor comparación es la de los datos del mismo destino en el tiempo.

Indicadores sobre la explotación y el apoyo a microempresas, pequeñas y medianas empresas (PYMES) o empresas basadas en la comunidad:

- **Número de PYMES relacionadas con el turismo que trabajan en la comunidad (desglosadas por tipo, como hostelería y restauración, guías, transporte, operadores turísticos, etc.);**
- **Incentivos para PYMES (por ejemplo, créditos especiales, ventajas fiscales, subvenciones, etc.): disponibilidad, Cuantía concedida;**
- **Capacitación para la creación y mejora de PYMES: número de programas/actos, nivel de participación.**

Razón para utilizar estos indicadores: las comunidades pobres pueden beneficiarse a través de la venta directa de bienes y servicios a los turistas en la economía informal, pero la creación de pequeñas empresas es vital para lograr actividades económicas más estables, servicios de mayor calidad y acceso a incentivos y programas de apoyo.

Fuentes de datos: programas/proyectos de desarrollo y apoyo, autoridades locales, registros del sector, grupos y dirigentes comunitarios.

Formas de utilizar los indicadores: los indicadores sobre la creación y el funcionamiento de empresas en comunidades pobres proporcionan información básica sobre su desarrollo económico y pueden servir como medida de desempeño de los programas de apoyo.

Análisis comparativo: entre destinos, programas de apoyo y desarrollo, para hallar tendencias en el tiempo en los destinos y sitios objeto de proyectos.

Indicadores sobre la distribución equitativa de fondos/beneficios del turismo en toda la comunidad:

- **Porcentaje de trabajadores de la comunidad directamente empleados en el sector turístico (como anteriormente);**
- **Relación entre trabajadores mejor y peor pagados en el sector turístico;**
- **Porcentaje de la renta total del turismo recibida por el grupo mejor pagado del turismo local. También debe calcularse la relación entre los grupos más pobres (por ejemplo, ¿el 10% del grupo de empleados peor pagado qué porcentaje de la renta recibe?) y los datos generales;**
- **Aportación económica anual del turismo a proyectos de la comunidad (fondo común, impuestos del turismo o valor neto de cada programa);**
- **Desarrollo de infraestructura estimulado por el turismo que también beneficie a los pobres de la localidad (directamente o a través del apoyo a otros sectores): Cuantía de la inversión, alcance de la nueva infraestructura;**
- **Número y tipo de programas de desarrollo implantados (educación, formación, salud, gestión de recursos naturales, conservación, etc.);**
- **Evaluación, mediante un sondeo comunitario, de la utilidad y el éxito de los diversos programas de desarrollo) (cuestionario comunitario, Anexo C);**

Razón para utilizar estos indicadores: medir la distribución de la renta generada por el turismo en el empleo directo y después examinar la contribución del turismo a los fondos comunes y a los objetivos de desarrollo de nivel comunitario. Asimismo, evaluar los beneficios indirectos obtenidos mediante el desarrollo de infraestructura estimulado por la inversión turística.

Fuentes de datos: los negocios turísticos deberían ser capaces de resumir los detalles de empleo y los diferentes niveles de renta. Quizá puedan proporcionar información sobre sus proyectos comunitarios, aunque estos datos pueden estar disponibles a través de los grupos y dirigentes de la comunidad local. En aras de una gestión responsable, los gestores de los fondos comunitarios deberían tener datos sobre sus operaciones. Los detalles de los diferentes programas pueden obtenerse a través de los coordinadores de los proyectos. Es posible que hagan falta sondeos y entrevistas para evaluar la opinión de la comunidad en general sobre los logros y dificultades de los programas de desarrollo.

Formas de utilizar los indicadores: en la mayoría de los casos, la comunidad sale ganando si todos comparten los ingresos del turismo. Cuanto mayor es el porcentaje de residentes que trabajan en el sector turístico, mayor es el número de personas que comparten sus ingresos. Cuanto más próxima es la relación entre los ingresos de los trabajadores mejor y peor pagados (es decir, 2:1 en lugar de 8:1), más equitativamente se comparten los beneficios económicos. El porcentaje de renta total del turismo que obtiene el trabajador mejor pagado es otro indicador de si el turismo favorece a todos o tan sólo a unos pocos.

Los fondos comunes y los programas comunitarios permiten que la influencia positiva del turismo trascienda a quienes están directamente implicados en el sector para satisfacer objetivos de desarrollo comunitario de mayor alcance. Estos indicadores examinan la responsabilidad económica y social, la aportación económica total anual del turismo al fondo (transparencia) y la utilidad/éxito de los programas. En realidad es un análisis de los programas de desarrollo que permite a la comunidad revisar y después evaluar el valor económico y no económico de estos programas.

Análisis comparativo: La comunidad puede comparar los datos en el tiempo o utilizarlos para establecer metas que mejoren la distribución de la renta turística dentro de su comunidad. Lo ideal sería fomentar que el turismo aumentara su aportación a los fondos compartidos, algo que puede medirse de año en año. Los debates sobre la asignación de fondos comunitarios es más fácil si la comunidad sabe cuántos programas existen de cada tipo y pueden optar por respaldar los más satisfactorios (según el resultado de los sondeos comunitarios).

Indicadores para evaluar prioridades de subsistencia menos tangibles de naturaleza no económica:

- **Control anual de la aportación de diferentes actividades a las necesidades domésticas;**
- **Estudio de la capacidad familiar para satisfacer las prioridades de subsistencia durante el año (clasificación de la seguridad alimentaria, capacidad para satisfacer la necesidad de liquidez, potenciación de la capacidad de actuación local, vulnerabilidad frente a políticas externas, vulnerabilidad frente a condiciones externas, valores culturales y seguridad física).**

Razón para utilizar estos indicadores: permiten realizar una evaluación no económica de los logros de desarrollo de la comunidad.

Fuentes de datos: sondeos comunitarios, grupos de discusión, reuniones y debates de la comunidad con sus dirigentes. *Nota:* algunos de los índices pueden ser complejos y quizá no sea fácil obtenerlos sin sondeos explícitos. Para obtener datos y clasificarlos, posiblemente hagan falta análisis profesionales e investigaciones comunitarias. Si la pobreza es un problema importante, estos datos pueden obtenerse mediante fuentes gubernamentales o las ONG que emprenden dichos estudios.

Formas de utilizar los indicadores: el análisis anual de la aportación de las diferentes actividades a las necesidades domésticas revela en primer lugar las necesidades básicas de cada unidad familiar y después clasifica la aportación del turismo frente a otras actividades, aunque la comparación se realiza en función del “nivel de importancia” y no del nivel económico. Indica la aceptabilidad social del turismo entre los trabajadores. El estudio doméstico, al poner de manifiesto las insuficiencias que impiden a la unidad familiar alcanzar sus metas, señala en qué áreas deben centrar los programas sus estrategias de lucha contra la pobreza y cómo puede el turismo colaborar con ellas.

Análisis comparativo: la comunidad puede revisar cómo se han abordado las diferentes necesidades en el tiempo y averiguar cuáles son todavía los puntos débiles de sus programas de desarrollo, lo cual resulta útil para planificar estrategias.

Para que contribuya a reducir la pobreza, el desarrollo sostenible del turismo depende en gran medida de unos resultados económicos y sociales positivos. Por lo tanto, también serán de interés algunos indicadores utilizados para abordar otras cuestiones, especialmente los relativos al Empleo (pág. 132), > **Efectos del turismo en la comunidad** (pág. 66) y > **Beneficios económicos** (pág. 141); las cuestiones relativas al régimen de propiedad son igualmente relevantes para el control comunitario del suelo: cantidad de tierra que el turismo absorbe al año, tenencia de la tierra local (¿se vende a foráneos?) y, lo que es importante, acceso de la población local a sus espacios comunitarios (véase Acceso de los residentes, pág. 74).



Bongani, Sudáfrica. Los bailarines locales se benefician del interés de los turistas por su cultura.

Recuadro 3.23 Turismo y lucha contra la pobreza en Namibia

En Namibia, las principales prioridades de subsistencia consistían en aumentar la seguridad alimentaria, satisfacer la necesidad de liquidez, potenciar la capacidad de actuación local, disminuir la vulnerabilidad ante políticas y condiciones externas (incluida la sequía), fomentar los valores culturales y proteger la seguridad física de los residentes. Las decisiones de turismo local no han buscado únicamente la entrada de efectivo, sino que han considerado cuidadosamente todos los factores de subsistencia.

En Torra Conservancy, por ejemplo, los residentes negociaron con dos empresas turísticas, pero seleccionaron un solo proyecto (aunque los proyectos no eran mutuamente excluyentes). Según las prioridades de subsistencia, se decidió que un campamento de tiendas con 16 camas sería más adecuado que un pequeño pabellón exclusivo. Las decisiones se basaron en los datos de cada propuesta, que se resumen en el cuadro siguiente.

Comparación de las propuestas de campamento de tiendas y pabellón

Propuesta 1: Campamento de tiendas	Propuesta 2: Pabellón
Ingresos comunitarios probables de 50.000-70.000 dólares namibios al año.	Ingresos comunitarios posibles de 100.000-200.000 dólares namibios al año.
Uso exclusivo de una pequeña zona reservada para turistas. Acceso a una zona más amplia de uso mixto. No hay otros pabellones/ campamentos en una zona extensa.	Uso exclusivo de una gran área: sin ganado ni personas ni otras promociones turísticas. Manantial en la zona útil para sequías.
Riesgo reducido, empresa consolidada.	Riesgo elevado: sin experiencia en turismo.
Claridad de objetivos.	Cambio de planes, traslado de emplazamiento.
Contrato de 10 años con renovaciones cada 5.	Petición de contrato de 30 años.
Libertad para que la comunidad promueva la caza de trofeos si se llega a un acuerdo con la empresa sobre la zona.	Petición de derechos de turismo y de caza de trofeos, pero los planes para esto último no estaban claros.
Traspaso de la propiedad a la comunidad a los 11-15 años.	Propiedad al finalizar el contrato sin dirimir.
Contrato negociado, firmado y en vigor.	Borradores de contratos negociados, pero paralizados.

La comunidad optó por el campamento de tiendas porque suponía un menor riesgo para los ingresos potenciales (al tratarse de una empresa consolidada) y también porque esta propuesta no comprometía las actividades generadoras de ingresos existentes (quedaban garantizados los derechos de pastoreo y el pleno acceso a importantes recursos hídricos en caso de sequía). El periodo contractual del campamento de tiendas era inferior y a largo plazo la titularidad permanecería en manos de la comunidad, mientras que, en el caso del pabellón, se solicitaba un contrato de 30 años y la propiedad posterior no quedaba clara. Estos ejemplos demuestran que, para seleccionar una alternativa, hay que tener en cuenta diversos factores y además definen algunos valores que resulta útil supervisar en el tiempo con indicadores.

Fuente: Ashley, C. 2000, The impacts of tourism on rural livelihoods: Namibia's experience, Overseas Development Institute, Londres, RU.

3.6.7 Competitividad de los negocios turísticos

Precio y valor, calidad, diferenciación, especialización, vitalidad, cooperación entre empresas, rentabilidad a largo plazo

A diferencia de la mayoría de las cuestiones expuestas en este apartado, la competitividad de un destino es una medida relativa. Todos los indicadores de competitividad describen el funcionamiento de un destino con respecto a otros, por ejemplo, en qué se diferencia su perfil con el de otros destinos, cómo compite en precio o calidad o hasta qué punto está ocupando un lugar propio en el mercado para diferenciarse de los demás.

De la teoría económica de la estrategia competitiva se desprende que, en esencia, se logra una ventaja competitiva con ventajas de costos (y por tanto de precio), con diferenciación (un producto o paquete de productos o servicios únicos o de singularidad percibida) o con una estrategia de enfoque que satisfaga un segmento concreto mejor que los competidores de más amplio espectro (por ejemplo, productos y mercados turísticos especializados).

Para que el turismo de un destino sea sostenible, no sólo debe ser económicamente rentable a largo plazo y competir con éxito con otros destinos a escala local, nacional o internacional, sino que también debe atender a factores socioculturales, medioambientales y de otra índole. Los recursos naturales y culturales y las ventajas de un destino deben protegerse a largo plazo, no explotarse a corto plazo.

Recuadro 3.24 Dimensiones de la competitividad turística

Según una reciente publicación, la naturaleza de la competitividad y sostenibilidad turística está evolucionando. Entre los factores que contribuyen a esta evolución figuran la experiencia que demandan los turistas, la demografía y las crisis externas que se imponen a los destinos. Las dimensiones de la competitividad turística son las siguientes:

1. Competitividad económica;
2. Competitividad política;
3. Renacimiento de la ciudad-estado;
4. Competitividad sociocultural;
5. Competitividad tecnológica;
6. Competitividad medioambiental.

Fuente: The Competitive Destination: A Sustainable Tourism Perspective
J.R. Brent Ritchie y Geoffrey L. Crouch, CABI Publishing, Oxford, 2003

Para que una estrategia competitiva pueda considerarse satisfactoria en el sector turístico de un destino, debe generar un rendimiento superior a la media en comparación con otros destinos, pero medir su éxito puede no ser fácil. Si ha de valorarse la rentabilidad y estabilidad de un destino a largo plazo, a pesar de que pueden producirse muchos cambios, algunos graduales y planificados, otros considerables e inesperados, es preciso establecer y validar indicadores a lo largo de muchos años. Los componentes principales de la cuestión de la competitividad y los indicadores correspondientes son los siguientes:

Componentes de la cuestión	Indicadores
<i>Ventajas de costos, precio y valor</i> Costos de producción: empleo, impuestos, gastos generales y bonificaciones, costos de servicios y suministros, costos de recursos humanos (contratación, formación, retención), costos de transporte	Relación costo/precio (incluido margen bruto) de alojamientos, atracciones turísticas, excursiones o paquetes en comparación con normas o ratios del sector para productos similares en otros destinos.
<i>Diferenciación</i> Productos y experiencias únicos, atracciones turísticas inherentes, posicionamiento del destino, marca, calidad, niveles percibidos o ventajas psicológicas (por ejemplo, la percepción de exclusividad puede permitir cobrar precios más elevados)	- Porcentaje de turistas atraídos a un destino por sus características únicas (cuestionario); - Clasificación del destino según los turistas; - Atractivo comparado con destinos similares; - Expectativas satisfechas o rebasadas; - Clasificación del valor/precio según los turistas. Véase también Imagen de marca, en la, pág. 261.
<i>Estrategia de especialización/enfoque</i> Reducción del alcance de los productos turísticos y de los mercados a los que están dirigidos, intangibles, “experiencias” de los turistas, “atractivo” del destino. Agrupamientos de actividades empresariales alrededor de un tema (clusters), por ejemplo, “agrupamiento de vino y comida”, que comprende hostelería, restaurantes, chefs, viñedos, excursiones en bicicleta, cocina, tiendas de libros especializados, comerciantes de vino	- Medida de singularidad, por ejemplo: - El destino es el único lugar para... (tipo específico de actividad, atracción) - El destino es uno de los 2 (ó 3, 4, 5) únicos del país (o del mundo) en ofrecer... (especificar) - Número (o porcentaje) de negocios turísticos y servicios de apoyo de un “agrupamiento”; - Porcentaje de ingresos turísticos procedentes de productos o agrupamientos especializados;
<i>Cooperación/superación de la fragmentación</i> Cooperación entre empresas, marketing común, imagen, marca del destino Investigación, formación, apoyo a empresas	- Porcentaje de negocios turísticos que han integrado sus metas y objetivos en la estrategia turística del destino; - Porcentaje de negocios turísticos que participan en marketing cooperativo; - Porcentaje del gasto de marketing en iniciativas cooperativas (por ejemplo, mediante asociaciones privadas e iniciativas pequeñas público-privadas); - Cuantía y porcentaje del presupuesto de la autoridad pública destinado a apoyar el desarrollo empresarial, nivel de participación en planes de apoyo.
<i>Vitalidad del sector</i>	- Duración de los negocios turísticos (índice de rotación); - Valor de reventa de los negocios turísticos (media por tipo de negocio); - Nivel de participación por negocio en la creación de una estrategia turística e iniciativas de marketing; - Nivel de pertenencia a asociaciones del sector turístico (número, porcentaje); - Ingresos turísticos (tasas de crecimiento); - Beneficio anual de los negocios turísticos; ➤ Tasas de ocupación de alojamientos (véase ➤ Estacionalidad, pág. 123)

En pocas palabras, una estrategia competitiva satisfactoria produce mayores beneficios en el tiempo. Como consecuencia, la mayoría de los factores (y cuestiones) sociales, medioambientales y políticos descritos en otras partes de este libro son importantes, ya que afectan al balance final. En cierto modo, sostenibilidad es sinónimo de competitividad, puesto que las empresas competitivas a largo plazo tienen mayores probabilidades de ser sostenibles, y viceversa. **El análisis comparativo es crucial** para la competitividad, porque ésta es inherentemente una medida comparativa que demuestra que un destino o una empresa es mejor (o no) que la media, que otros, que los principales competidores, etc. Hay que señalar que algunos autores (por ejemplo, Ritchie y Crouch 2003) proponen un indicador de competitividad compuesto que combina la rentabilidad con los indicadores medioambientales y socioculturales importantes para el destino; estas complejas mediciones son factibles, pero quizá resulten muy difíciles de mantener en la mayoría de los destinos).

Indicadores de precio y valor:

- **Relación costo/precio;**
- **Margen bruto (costo directo de las ventas como porcentaje de los ingresos).**

Razón para utilizar estos indicadores: determinar el porcentaje de costos con respecto a las ventas para averiguar si se posee una ventaja en el costo o si es necesario recortar costos para competir. Los ratios pueden ser un conjunto de las ventas totales de una empresa o basarse en los precios cobrados y en los costos de los productos turísticos vendidos.

Fuentes de datos: datos financieros del negocio turístico.

Formas de utilizar los indicadores: los ratios pueden compararse con las normas del sector. Algunas asociaciones del sector turístico pueden compartir información con los miembros, pero normalmente las empresas guardan los ratios de forma confidencial.

Análisis comparativo: algunos costos de producción, como la mano de obra y el transporte, proporcionan datos de referencia con los que medir si se ha logrado reducir la relación costo/precio.

Indicadores relativos al atractivo:

- **Porcentaje de turistas atraídos por características únicas;**
- **Clasificación de singularidad (con cuestionario);**
- **Medidas de valor/precio (con cuestionario).**

Razón para utilizar estos indicadores: evaluar la medida en que las características únicas del destino son imprescindibles para atraer a los turistas y brindar una experiencia satisfactoria por el precio abonado.

Fuentes de datos: cuestionario de turistas en el lugar o después de su visita.

Formas de utilizar los indicadores: pueden emplearse para determinar si el atractivo del destino es perdurable en el tiempo y cuáles son, desde el punto de vista del turista, los principales elementos de las características del destino. Algunas características pueden tener una importancia menor o perder su atractivo con el tiempo; otras son más importantes o pueden estar cobrando importancia. Quizá sea útil pedir a los turistas que comparen con otros destinos su percepción de singularidad o la relación calidad-precio.

Análisis comparativo: el destino que desee mantener un carácter claramente diferenciado (por ejemplo, con una especialidad) deberá aspirar a mejorar los índices de singularidad y el porcentaje de turistas atraídos por la singularidad. Los datos de referencia permiten comparaciones con otros destinos similares. Pueden utilizarse análisis comparativos entre las distintas características de un destino o de un agrupamiento turístico, aunque es probable que haya que recabar estos últimos datos directamente de los turistas.

Otros indicadores o factores relativos a la competitividad:

- **Número (o porcentaje) de negocios turísticos y servicios de apoyo de un “agrupamiento” (cluster);**
- **Porcentaje de ingresos turísticos procedentes de productos o agrupamientos especializados.**

Estos indicadores dan la medida de la ventaja de competir con productos especializados en determinados mercados. Cuando en un destino tiene éxito una especialidad concreta, puede que empiece a desarrollarse un turismo más genérico, lo que quizá cambie la naturaleza del destino. Por ejemplo, en un bosque tropical aumentaría el número de turistas interesados por la naturaleza en general, lo que redundaría en perjuicio de los entusiastas de la fauna silvestre o los pájaros, que verían mermadas sus oportunidades de avistamiento.

- **Porcentaje de negocios turísticos que han integrado sus metas y objetivos en la estrategia turística del destino;**
- **Porcentaje de negocios turísticos que participan en marketing cooperativo;**
- **Porcentaje del gasto de marketing en iniciativas cooperativas.**

Estos indicadores constituyen una buena medida del grado en que las empresas turísticas cooperan entre sí, en lugar de competir, para maximizar la diferenciación competitiva del destino.

- **Beneficio anual de los negocios turísticos;**
- **Indicador de competitividad compuesto (económico, social, medioambiental) (véase un ejemplo en Ritchie y Crouch 2003).**

El monitoreo de estos dos indicadores a largo plazo calibra el éxito competitivo de un destino. El segundo es un complejo indicador compuesto que intenta representar la competitividad general y que probablemente será difícil de utilizar para la mayoría de los destinos debido a los datos y análisis necesarios. Desafortunadamente, los beneficios empresariales suelen ser confidenciales, por lo que el destino tendrá que basarse en indicadores como los siguientes para reunir información sobre la fortaleza del sector turístico:

- **Duración de los negocios turísticos (índice de rotación);**
- **Valor de reventa de los negocios turísticos (media por tipo de negocio);**
- **Nivel de participación por negocio en la creación de una estrategia turística e iniciativas de marketing;**
- **Nivel de pertenencia a asociaciones del sector turístico (número, porcentaje);**
- **Ingresos turísticos (tasas de crecimiento);**
- **➤ Tasas de ocupación de alojamientos (véase ➤ Estacionalidad, pág. 123).**

Dado que la competitividad es un concepto relativamente complejo, quizá haga falta utilizar varios de estos indicadores para mantener un diálogo sobre la cuestión en un destino dado.

Recuadro 3.25 Programa caribeño de competitividad económica: Organización de Estados del Caribe Oriental (OECS)

Cuestiones principales de competitividad. Un estudio del sector turístico de la OECS distinguió cinco aspectos principales en la competitividad, a saber:

- Posicionamiento competitivo: necesidad de desarrollar e implantar programas regionales de marketing y posicionar la región caribeña en el contexto de otros importantes destinos mundiales;
- Calidad del producto: carencias del sector turístico (especialmente pequeños hoteles, atracciones y servicios);
- Medio ambiente: preocupaciones de gestión del medio ambiente y los recursos en destinos e instalaciones turísticas;
- Compromiso: falta de compromiso con la importancia del turismo y ausencia de programas sólidos de concienciación turística;
- Cooperación: necesidad de fomentar una mayor participación local en el sector turístico.

El estudio constata el reconocimiento general de que los hoteles de mayor envergadura están abriéndose camino en el entorno competitivo al que se enfrentan en todo el mundo. Sin embargo, a la mayoría de los países les preocupan especialmente las dificultades que atraviesan los empresarios locales para participar de forma viable en el sector turístico.

Fuente: <http://www.cpechrd.org/oecstourism.htm>

3.7 Protección de recursos naturales de valor

3.7.1 Protección de ecosistemas en peligro

Sitios frágiles, especies en peligro

La flora y la fauna raras y los ecosistemas únicos son atracciones importantes para los turistas. El auge del turismo especializado, centrado en la experiencia y en visitar sitios frágiles para observar o estudiar estas especies y ecosistemas, profundiza el aprendizaje sobre el entorno y a la vez lo pone en peligro. Aún procurando ser cuidadoso, también el ecoturismo puede ejercer presión sobre sitios de extrema fragilidad (véase Ecoturismo, pág. 296). En todo el mundo se están haciendo esfuerzos por proteger los tesoros ecológicos del planeta, pero también está creciendo la demanda para visitarlos y conocerlos. Los gobiernos se esmeran cada vez más en proteger espacios naturales y las ONG, las organizaciones comunitarias y las empresas privadas han establecido numerosas reservas naturales, a menudo con fines ecoturísticos. El número y extensión de áreas protegidas ha crecido constantemente en las últimas décadas. En 2002 cerca de 44.000 sitios fueron declarados área protegida según la definición de la UICN, que cubren aproximadamente el 10 por ciento de la superficie terrestre del planeta (datos del PNUMA y el WCMC citados en UICN/OMT/ PNUMA 2002).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Área protegida y grado de la protección	- Existencia de áreas protegidas en el destino; - Extensión de las áreas protegidas de km² (clasificadas por nivel de protección según las categorías de la UICN).
Intensidad de uso	Véase ➤ Control de la intensidad de uso, pág. 212.
Perturbación de especies y sistemas frágiles, en especial efectos concretos sobre especies raras y en peligro	- Salud de la población de las principales especies características (recuentos, avistamientos); - Índice de éxito reproductivo de las especies seleccionadas.
Costos de mantenimiento de la protección	- Costo de protección/repoblación; - Aportación del turismo a la protección y la repoblación.

Para obtener información más detallada sobre los indicadores, véanse los apartados Sitios ecológicos naturales y vulnerables, pág. 290, y Parques y áreas protegidas, pág. 298., en la Parte 4.

Indicadores de protección:

- Existencia de áreas protegidas en el destino;
- Extensión de las áreas protegidas en km² (clasificadas por nivel de protección según las categorías de la UICN).

Razón para utilizar estos indicadores: en zonas de fragilidad conocida o hábitat importantes, el área protegida (existencia, número, nivel de protección/categoría, superficie) puede ser una medida importante de la protección potencial de especies clave (atractivo turístico). Dependiendo de la normativa local, nacional o internacional, hay varios niveles diferentes de protección, desde la prohibición total de uso hasta varias formas de acceso controlado. La zonificación de áreas protegidas define usos específicos y niveles de protección, a menudo con zonas centrales de conservación, zonas de acceso turístico limitado y zonas de amortiguación con un uso más intensivo de las instalaciones para visitantes. Si los efectos son muy graves, quizá se limite o deniegue el acceso al turismo. Este sector puede favorecer la protección gracias a la oferta de productos sensibles, la contratación de guías formados y la realización de controles eficaces, así como participar en programas de apoyo a la conservación (véase El turismo como factor de conservación de la naturaleza, pág. 136). Estos indicadores suelen utilizarse con mayor eficacia a escala muy local o en el sitio en cuestión.

Fuentes de datos: autoridades locales, gestores de parques y espacios protegidos.

Formas de utilizar los indicadores: probablemente la clasificación más útil es el porcentaje del sitio o hábitat en peligro que está protegido en diferentes niveles. Otra podría ser el porcentaje del sitio abierto al uso turístico o el porcentaje/área de acceso restringido.

Análisis comparativo: la designación de área protegida de la UICN es una norma internacional de niveles de protección. Para obtener información sobre la publicación de esta directriz y sobre determinadas aplicaciones, véase el sitio web <http://www.iucn.org/themes/wcpa/pubs/guidelines.htm>. Estos indicadores básicos sobre áreas protegidas pueden compararse fácilmente con sitios diferentes de una jurisdicción nacional y regional. También es importante llevar un monitoreo en el tiempo de los cambios de extensión de las áreas protegidas y de las correspondientes zonas de uso.

Indicadores relativos a la salud del ecosistema:

- **Salud de la población de las principales especies características;**

(selección de una o varias especies según su categoría en el destino, con referencia a la categoría en el Libro Rojo)

- **Índice de éxito reproductivo de las especies seleccionadas.**

Razón para utilizar estos indicadores: en muchos destinos, el motivo de visita de los turistas son determinadas especies. Las ballenas (golfo de California, Cabo Bretón, islas Lofoten, Península Valdés), la grulla de cresta roja (costa china), los rinocerontes de muchas naciones africanas, flores silvestres, orquídeas raras o helechos únicos, etc., son atracciones principales, también llamadas "especies bandera". El daño a las especies puede proceder de los efectos del turismo u otros sectores. Por consiguiente, el conocimiento de la salud de las especies tiene un valor incalculable desde el punto de vista de la ecología y del sector turístico.

Fuentes de datos: suelen recabarse datos en organismos medioambientales o a través de estudios de institutos o universidades. En algunos sitios puede haber un solo estudio que sirve de base para varios contextos. En otros es posible que no se haya realizado ningún estudio y que el sector turístico tenga que ser el catalizador para que se realice tal investigación. De los recuentos de especies de numerosos pájaros, megafauna y otras especies podría encargarse el personal del área protegida, y los guías turísticos y turistas podrían participar también en actividades de supervisión (por ejemplo, grupos de observación de pájaros, voluntarios para la conservación) (véanse los apartados Sendas del patrimonio ugandés, en la pág. 477, y Yacutinga, en la pág. 490). Si la observación de animales resulta difícil, especialmente por la baja densidad de población de algunas especies (por ejemplo, depredadores, como el jaguar), puede utilizarse el monitoreo de rastros; existen además sofisticadas técnicas de detección a distancia. En algunos países la frecuencia de animales muertos en carretera (por ejemplo, los marsupiales opossum de Nueva Zelanda, los ciervos en el Canadá, las tortugas y víboras del Mediterráneo) puede ser un cruel sustituto para medir la salud de la población cuando no existe otro medio. Paradójicamente, cuanto mayor es el índice de atropellamiento, mayor es el número de miembros de la especie.

Formas de utilizar los indicadores: recuentos de especies de una misma área con aumentos y descensos. Ha de tenerse en cuenta que quizá sea difícil relacionar los cambios con el turismo.

Análisis comparativo: se trata de un indicador único para poblaciones de especies concretas y lo mejor es utilizarlo para comparar los datos con años anteriores en el mismo destino o sitio.

Indicadores relativos a los costos de protección:

- **Costo de protección/repoblación;**

- **Aportación del turismo a la protección y la repoblación (véase la pág. 136).**

Razón para utilizar estos indicadores: el impacto de los turistas (y algunas veces de las actividades de otros sectores, como la lluvia ácida, el ruido del transporte, percolación de las minas, etc.) puede perjudicar a las especies y sus hábitat. Los sitios que están gestionados destinan partidas presupuestarias a la protección y repoblación cuando son necesarias. La tendencia de este presupuesto (o, si la financiación es insuficiente, del presupuesto deseable) puede revelar cambios importantes en la capacidad de conservar el sistema y mostrar la necesidad de nuevos programas o de recaudar fondos. El aumento de las necesidades puede ser indicio de daños crecientes a los recursos, lo que a su vez pondría de manifiesto la necesidad de medidas preventivas o correctivas.

Fuentes de datos: registros financieros, presupuestos o planes/informes anuales de organismos de protección, autoridades regionales.

Formas de utilizar los indicadores: la tendencia en el gasto puede revelar un aumento del costo de las actividades de reparación o protección (por ejemplo, tres nuevos guardas contratados a jornada completa para impedir que los visitantes dañen un bosque de bambú).

Análisis comparativo: aunque puede haber datos disponibles, por ejemplo, en la UICN o la UNESCO, sobre el nivel de gasto en determinados sitios del Patrimonio, las condiciones son muy diferentes de un destino a otro y los mejores datos de referencia serán probablemente los del propio sitio en el tiempo.



Formaciones calcáreas únicas, Viñales, Cuba

3.7.2 Calidad del agua de mar

Contaminación, percepción de la calidad del agua

Gran parte del turismo mundial se encuentra en zonas costeras. Las playas son el destino de la mayoría de las personas que visitan las costas, pero también hay otras actividades, como la pesca, el buceo, la navegación y la observación de la naturaleza, que se ven afectadas merma la calidad del agua. Para numerosos destinos la calidad de la playa y, en concreto, del agua del mar, es un factor importante para la elección del destino.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Sucesos contaminantes que puedan dañar la salud de los bañistas o los ecosistemas costeros (en especial, fauna marina, arrecifes y humedales frágiles, hábitat de moluscos y peces). Degradación gradual de la calidad del agua por el efecto acumulativo de los vertidos industriales, urbanos o agrícolas	• Nivel de contaminación del agua del mar (coliformes fecales, campilobacter); • Nivel de contaminación del agua del mar (metales pesados); • Número de días en que la playa/costa ha permanecido cerrada por sucesos contaminantes; • Turbidez del agua (análisis sencillos); • Indicadores indirectos alternativos cuando resulta difícil obtener un análisis de laboratorio: - Frecuencia de proliferación de fitoplancton; - Recuentos de peces o pájaros muertos en el litoral; - Recuentos de frecuencia de especies características particularmente vulnerables (esponjas, corales, erizos).
Descenso turístico asociado a la contaminación o el cambio de la calidad del agua del mar (incluido el cambio de factores tales como temperatura del agua, fitoplancton, turbidez o salinidad)	• Percepción de la calidad del agua del mar según los turistas

Componentes de la cuestión	Indicadores
Las cuestiones siguientes pueden tener interés, especialmente en destinos de zonas costeras: limpieza de las playas, erosión de las zonas costeras, percepción de la calidad de la playa y densidad de uso de las zonas costeras.	Véanse otros indicadores en ➤ Tratamiento de las aguas residuales (pág. 188), Arrecifes coralinos (pág. 276) y Buques de crucero y sus destinos (p. 330), donde estos aspectos son importantes. Véanse también los indicadores de Salud (pág. 105), que se ocupan de los efectos de la calidad en la salud.

Los apartados sobre Zonas costeras (pág. 273), Sitios y destinos de playas (pág. 277), Arrecifes coralinos (véase Recuadro 4.1, pág. 276) e Islas pequeñas (pág. 280) de la Parte 4 proporcionan más información sobre los efectos de esta cuestión en un destino. Véanse también los apartados Buques de crucero y sus destinos (pág. 330) y ➤ **Tratamiento de las aguas residuales** (pág. 188).

Indicadores de la contaminación del agua:

- **Nivel de contaminación del agua del mar (coliformes fecales, campilobacter);**
- **Nivel de contaminación del agua del mar (metales pesados);**
- **Turbidez del agua (análisis sencillos).**

Ténganse en cuenta los indicadores indirectos alternativos cuando resulta difícil o costoso obtener un análisis de laboratorio:

- **Frecuencia de proliferación de fitoplancton;**
- **Recuentos de peces o pájaros muertos en el litoral;**
- **Recuentos de frecuencia de especies características particularmente vulnerables (esponjas, corales).**

Razón para utilizar estos indicadores: entre todos los contaminantes potenciales, éstos son los que se utilizan con más frecuencia como indicadores de los niveles de contaminación. Además, son relativamente fáciles de medir. La mayoría de las autoridades sanitarias emplean E-Coli y actualmente muchas recaban también datos sobre la campilobacter.

Fuentes de datos: en numerosas jurisdicciones las autoridades medioambientales o sanitarias reúnen sistemáticamente estos datos. Si no hay programas más amplios, los institutos locales también pueden recolectar muestras fácilmente.

Formas de utilizar los indicadores: las autoridades los utilizan normalmente para abrir, cerrar o limitar el uso de zonas costeras (véase también la campaña Banderas Azules, donde E-Coli es uno de los criterios para obtener la bandera (www.blueflag.org)). Los resultados suelen emplearse para determinar o anunciar qué actividades pueden realizarse en el agua con seguridad. También pueden reflejar el porcentaje regional/nacional de muestras que exceden de los límites/niveles seguros (por ejemplo, turismo mediterráneo).

Análisis comparativo: este indicador es muy habitual y proporciona muchos datos de referencia. Las normas para la calidad de las aguas de la Organización Mundial de la Salud pueden obtenerse en

http://www.who.int/docstore/water_sanitation_health/Documents/IWA/iwabookchap18.htm#18.3. También existe un sitio web de indicadores costeros que proporciona datos de referencia e indicadores adicionales: <http://ioc.unesco.org/> (ha de introducirse "indicators" en el cuadro de búsqueda). Igualmente, quizá resulte de utilidad "A Reference Guide on the Use of Indicators for Integrated Coastal Management" (sólo en inglés) en la misma fuente.

Indicador de las repercusiones de la contaminación en el uso turístico:

- **Número de días en que la playa/costa ha permanecido cerrada por sucesos contaminantes.**

Razón para utilizar este indicador: se trata de una medida sencilla que refleja la necesidad de adoptar medidas para cerrar playas o limitar el uso del litoral debido a sucesos contaminantes, sea cual sea su origen (aguas residuales, proliferación de fitoplancton, vertidos de petróleo, invasión de medusas, etc.). Es un indicador muy público, ya que mide los efectos directos en el público, incluidos los turistas.

Fuentes de datos: gestores de playas locales, autoridades sanitarias, organismos medioambientales. Si nadie recaba estos datos, una autoridad turística o asociación del sector puede documentar los incidentes fácilmente por su cuenta.

Formas de utilizar el indicador: permite recolectar datos sencillos sobre el número de días al año (en general y en la temporada de baño) que la playa ha estado cerrada para la natación u otras actividades costeras. (Cabe destacar que la Agencia de Protección del Medio Ambiente de los Estados Unidos tiene criterios muy sencillos para calificar la calidad del agua con los términos “apta para el consumo”, “apta para el baño”, “apta para la pesca”, “apta para la navegación” y “no apta para la navegación”, que dictamina que el agua está demasiado contaminada incluso para actividades de navegación. Es una clasificación muy gráfica de los niveles de contaminación/calidad en términos accesibles y significativos para el público.)

Análisis comparativo: con datos de otros destinos (en Internet pueden obtenerse datos sobre numerosas playas de los Estados Unidos, Australia, el Canadá y Hong Kong. En la dirección <http://www.americanococeans.org/beach/link.htm> se se presentan resúmenes nacionales estadounidenses y se proporciona acceso a otros sitios de supervisión de playas). Quizá la mejor medida consista en valorar los cambios en el tiempo comparando los datos con años anteriores del propio destino. (Hay que tener en cuenta que los resultados de otras estaciones de vigilancia de playas constituirán una referencia aproximada, ya que quizá las normas no se apliquen del mismo modo en todos los destinos, ni siquiera en la misma jurisdicción.)

Indicador sobre cómo perciben los turistas la calidad del agua del mar:

- **Percepción de la calidad del agua del mar según los turistas.**

Razón para utilizar este indicador: la percepción de la calidad del agua del mar puede afectar a las decisiones de los turistas en mayor medida que la información obtenida con medios más científicos. La percepción que tengan los turistas de la calidad del agua del mar dependerá más de factores tales como la claridad del agua, la temperatura, la turbulencia, el olor, color, etc. que de la presencia o ausencia de contaminantes específicos. Las medidas que adopten los turistas estarán influidas por estas percepciones.

Fuentes de datos: cuestionario de salida (véase el cuestionario de salida en el Anexo C), número de reclamaciones registradas por las autoridades locales, los hoteles y la administración de la playa.



Playa multitudinaria, complejo turístico de Costinesti, costa del mar Negro en Rumanía.

Formas de utilizar el indicador: el porcentaje de turistas que opinan que la calidad del agua del mar es buena o muy buena puede indicar a las autoridades que es preciso adoptar medidas, o bien ser un factor positivo que notificar a los turistas.

Análisis comparativo: quizá sería posible comparar estos datos con destinos similares que utilizasen el mismo cuestionario. Probablemente los datos de referencia más útiles serán los cambios en el tiempo del propio destino.

Otros indicadores de interés relativos a la calidad del agua del mar:

- Véase la cuestión sobre ➤ **Tratamiento de las aguas residuales**, pág. 188;
- **Arrecifes coralinos** (Recuadro 4.1, pág. 276);
- **Buques de crucero** (pág. 330) en el capítulo **Aplicaciones en los destinos**;
- **Salud** (pág. 105).

3.8 Gestión de recursos naturales escasos

3.8.1 Gestión energética ➤ Cuestión básica

Ahorro energético, rendimiento, energías renovables

El sector turístico consume importantes niveles de energía, tanto en activos fijos (edificios, etc.) como en móviles (vehículos motorizados, trenes, transbordadores, etc.). La disminución del consumo de energía generaría un impacto positivo en los costos de explotación empresarial (además de reducir la presión sobre las empresas de servicio público) y también importantes beneficios medioambientales, primordialmente a través de la reducción del consumo de recursos naturales y de las correspondientes emisiones de gases de efecto invernadero. La energía se produce con varias fuentes, no renovables (por ejemplo, gas natural, gasolina, diesel, carbón) y renovables (por ejemplo, eólica, biomasa, solar, hidroeléctrica, etc.).

En los destinos turísticos, el propio sector puede ser un componente fundamental de consumo. Los esfuerzos por reducir el consumo no sólo pueden ser beneficiosos para el sector, cuyas empresas ahorrarían costos, sino que también aportan beneficios al destino en general gracias a una menor demanda de energía (un problema determinado en el que las fuentes se aprovechan plenamente o donde la principal fuente de energía son combustibles importados). Por consiguiente, los indicadores relativos a la energía se centran en el consumo, el uso de fuentes alternativas (renovables) y la introducción de programas de rendimiento y ahorro energéticos.

Recuadro 3.26 Consumo energético, Douglas Shire, Queensland, Australia

El ayuntamiento de Douglas Shire ha intentado reducir al mínimo el consumo general de energía de la zona y a la vez promover un mayor uso de recursos energéticos renovables mediante la puesta en marcha de las siguientes iniciativas:

- El plan DRAPS (Domestic Remote Area Power Scheme) para los residentes que no pueden acceder a la electricidad de la red. Son sistemas que constan de paneles fotovoltaicos, baterías y un generador diesel de emergencia;
- Oferta de descuentos a los residentes que introduzcan sistemas solares de agua caliente. Estos sistemas aportan casi un 40 por ciento del consumo doméstico medio de energía;
- Se calcula que 367.350 kWh de la electricidad que se consume al norte del río Daintree en Douglas Shire se genera con fuentes renovables de energía (fuente: Daintree Futures Study 2000, citado en el informe de referencia de Douglas Shire, agosto 2001);
- En el nuevo plan de ordenación que se está preparando para la región se introducirán otros incentivos de ahorro energético en edificios;
- La azucarera Mossman Central Sugar Mill produce energía renovable como subproducto del proceso de triturado de la caña; durante la temporada de triturado del año 2000 se exportaron a la red nacional 326 mWh.

Este proyecto se emprendió en colaboración con el ayuntamiento de Douglas Shire como parte de un proyecto de investigación más amplio del Cooperative Research Centre for Sustainable Tourism.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Medición del uso y la conservación de energía	• Consumo per cápita de energía de todas las fuentes (general y por sector turístico, por persona-día) > Indicador básico <i>Nota: también puede utilizarse como indicador secundario del uso de energía por residente frente al uso de energía por turista.</i>
Programas de gestión energética	• Porcentaje de negocios que participan en programas de conservación de energía o aplican políticas y técnicas de ahorro energético > Indicador básico.
Uso de fuentes de energía renovables	• Porcentaje de consumo energético de recursos renovables (en destinos, establecimientos) > Indicador básico; • Número o porcentaje de establecimientos (por ejemplo, hoteles) que utilizan fuentes renovables para generar su propia energía (véase el Recuadro 3.27 sobre fuentes de energía).

Indicadores de consumo/conservación:

- **Consumo per cápita (consumo total de energía (MJ) al año/años-persona al año).** Gracias a los registros de las empresas de servicios públicos, normalmente este indicador puede aislarse para el sector turístico, lo que permite obtener indicadores secundarios, como la proporción del uso per cápita entre turistas/residentes > **Indicador básico;**
- **Consumo por fuente;**

- **Ahorro en gasto energético, uso de fuentes de energía renovables** ➤ **Indicador básico;**
- **Porcentaje de negocios que participan en programas de conservación de energía o aplican políticas y técnicas de ahorro energético** ➤ **Indicador básico.**

Los indicadores relativos al consumo de recursos y generación de residuos, que se calculan por persona al año, deben tener en cuenta a los residentes y visitantes internacionales y nacionales (visitantes con pernoctación y visitantes del día).

Razón para utilizar estos indicadores: reducir el consumo energético general y fomentar el uso de fuentes de energía renovables. Medir el éxito de las iniciativas de conservación.

Fuentes de datos: el cálculo del uso total de energía debe considerar todas las fuentes de energía utilizadas. El consumo de electricidad suele expresarse en kilovatios/hora (kWh), y otras fuentes, como diesel, petróleo, gas licuado de petróleo (GLP) y gas natural, en volumen. Todas deberían convertirse en megajulios (o en una unidad común que permita comparaciones). Hay varias calculadoras disponibles que realizan la conversión fácilmente, por ejemplo, la calculadora de energía de Green Globe (www.greenglobe21.com) creada por CRC for Sustainable Tourism.

Recuadro 3.27 Fuentes de energía

Fuentes de energía	Renovables o no renovables	Fuentes de datos propuestas
1. Electricidad (debe incluir cifras comerciales e industriales nacionales)	(puede producirse con fuentes renovables o no renovables – VÉASE MÁS ABAJO)	Estos datos deberían estar disponibles a través de la autoridad local suministradora de energía (no debe olvidarse que la electricidad tiene diferentes fuentes, como petróleo, gas natural, hidroeléctrica, eólica, geotérmica, nuclear). Si es posible documentar la fuente, quizá sea factible medir los cambios en la mezcla de fuentes.
2. Turbinas de aviación	NR	
3. Bagazo (residuo de caña de azúcar) u otras fibras locales (maíz, caña)	R	
4. Carbón	NR	
5. Diesel	NR	
6. Gasolina (automóviles)	NR	Debería disponerse de datos verticales a través de los principales distribuidores de combustibles o los proveedores al por mayor. Otras fuentes adecuadas serían la oficina estadística, los programas energéticos o la agencia de protección medioambiental (datos del gobierno).
7. Gasolina (aviación)	NR	
8. Geotérmica	R	
9. Hidráulica	R	
10. Queroseno (alumbrado)	NR	
11. Gas licuado de petróleo	NR	Ha de tenerse en cuenta que, donde se utilizan fuentes independientes de energía eléctrica (por ejemplo, generadores, hidráulica local, energía solar), el usuario puede llevar sus propios registros de compra y funcionamiento.
12. Metano (fuente animal)	R	
13. Nafta	NR	
14. Gas natural	NR	
15. Nuclear	-	
16. Aceite (combustible)	NR	
17. Aceite (calefacción)	NR	
18. Solar	R	
19. Gas ciudad (o aceite de alquitrán)	NR	
20. Eólica	R	
21. Madera	R	

En el Recuadro 3.27 se presenta una lista común de las fuentes de energía que se utilizan en los destinos. Para realizar un cálculo más detallado de las fuentes energéticas y obtener los porcentajes derivados de las fuentes renovables o menos contaminantes, etc., puede compilarse una tabla de fuentes del destino. En condiciones ideales, el cuadro lo compila la empresa pública que abastece al

destino o una autoridad reguladora. Téngase en cuenta que quizá sea difícil atribuir usos concretos a cada fuentes de energía, ya que, una vez que la energía se encuentra en la red eléctrica, es básicamente intercambiable y por lo tanto la sustitución (obtener más energía a partir de la eólica y menos a partir del carbón) normalmente tendrá lugar en la compañía eléctrica o en el destino en conjunto. Sin embargo, la conservación se produce en cada establecimiento. En general es posible calcular el consumo general de electricidad de establecimientos y negocios turísticos, ya que tienen contadores y pagan el consumo. No sólo interesa la medida del consumo del destino (localidad), sino también la de operaciones y establecimientos. Los datos específicos del turismo de un destino pueden hallarse en las empresas.

Hay muchos casos de buenas prácticas de rendimiento energético, reducción y uso de energías renovables en empresas y establecimientos. Si un inmueble turístico (por ejemplo, un complejo u hotel) posee sus propias fuentes generadoras o depende de combustibles fósiles para, por ejemplo, la calefacción, quizá sea posible calcular un presupuesto diferente por cada tipo de energía utilizado.

Un hotel podría emplear energía solar para calentar la piscina, para la lavandería o como calefacción ambiental. Se han publicado numerosas guías con una gran variedad de planteamientos para reducir el uso energético (iluminación con temporizador, sistemas que se apagan cuando los visitantes no se encuentran en su habitación, medios de reducir el uso energético en lavanderías, etc.).

Formas de utilizar los indicadores: estos indicadores son útiles para observar las tendencias del consumo energético y permiten al destino supervisar el rendimiento y medir la variación de los niveles de mezcla y uso. Cuando puedan aislarse datos del turismo, sus tendencias de uso pueden compararse con otros sectores.

Análisis comparativo: este indicador puede compararse de dos maneras: en el tiempo con el propio destino y sus establecimientos turísticos o utilizando datos comparativos de sistemas de certificación que verifiquen el uso energético de los destinos y las instalaciones turísticas.

Ha de tenerse en cuenta que cada establecimiento puede producir su propia energía y aplicar sustituciones directas. Por lo tanto, el uso de la energía (y su conservación) puede calcularse por establecimiento (hotel, complejo, estación de esquí, etc.) o por unidades mayores, como destinos o comunidades. Para obtener ejemplos de ahorro energético, los usuarios deben dirigirse a determinados tipos de hoteles y otras iniciativas cuyo fin es una práctica más responsable con el medio ambiente (véase el caso de Accor, pág. 363).



Molinos de agua tradicionales en Slunj, Croacia: la energía y el agua son por sí mismas una atracción turística

3.8.2 Cambio climatico y turismo

Mitigación, adaptación, fenómenos climatológicos extremos, riesgos, efectos en los destinos, emisiones de gases de efecto invernadero, transporte, uso energético

Los datos de que se dispone justifican la inquietud por el cambio del clima del planeta. Este cambio se debe en gran medida al impacto de la actividad humana, tanto por provocar el aumento de las emisiones de gases de efecto invernadero como por modificar la capacidad de amortiguación del medio ambiente natural para absorber carbono (fijación). La actividad turística contribuye notablemente a la producción mundial de gases de efecto invernadero mediante el transporte, la calefacción, el aire acondicionado y otras formas de uso energético. Es probable que el sector también se vea afectado de forma importante por los cambios en el clima, tanto local como mundialmente.

La adaptación a los cambios potenciales y la reducción de la contribución del turismo al cambio climático son aspectos que preocupan al sector turístico en todo el mundo. En sus Comunicaciones Iniciales sobre cambio climático, la mayoría de las naciones ha empezado a buscar posibles formas de reducir las emisiones en cada sector o mitigar sus efectos negativos y a adaptarse con cambios de planificación y construcción que palien los daños potenciales de los fenómenos climatológicos.

La I Conferencia Internacional sobre Cambio Climático y Turismo (Djerba, Túnez, abril de 2003), convocada por la OMT, supuso una oportunidad única para que interesados y científicos intercambiaron opiniones sobre las consecuencias, las oportunidades y los riesgos a los que se enfrenta el sector turístico como consecuencia de los cambios del clima mundial. El principal resultado de la Conferencia, la *Declaración de Djerba sobre Turismo y Cambio Climático*, reconoce las complejas relaciones bidireccionales entre cambio climático y turismo. Por un lado, el turismo se ve afectado por el cambio climático, especialmente en los destinos turísticos de zonas costeras y montañosas y zonas proclives a sequías e inundaciones; por otro, el turismo también contribuye a las causas del cambio climático, en especial a través de las emisiones procedentes del transporte y el uso de energía.

El informe final de la Conferencia, incluido el texto de la Declaración de Djerba, se puede consultar en <http://www.world-tourism.org/sustainable/climate/brochure.htm>.

Efectos potenciales del cambio climático en el turismo

El cambio climático puede afectar al turismo de muchos modos:

- Las características climatológicas cambiantes y más inciertas dificultan la planificación y las operaciones del turismo;
- Los desastres naturales relacionados con el clima dañan la infraestructura, el patrimonio natural y cultural y las comunidades receptoras; gran parte de la infraestructura turística está situada en zonas vulnerables;
- Los cambios climáticos pueden afectar a los niveles de comodidad turística y a la gama de actividades;
- Los cambios que ha provocado el clima en las condiciones sanitarias generales pueden afectar a los visitantes y a las prácticas de las aseguradoras;
- El aumento del nivel del mar y de las temperaturas amenaza los destinos costeros e insulares y los sitios marinos;
- El cambio climático afecta a los hábitats naturales y a la biodiversidad de las especies, atracciones del turismo de naturaleza y el ecoturismo;
- Las alteraciones en la distribución de las precipitaciones y el ciclo hidrológico pueden afectar a la disponibilidad de recursos de agua dulce en los destinos, un bien básico para los turistas;
- El empeoramiento de las condiciones de la nieve está afectando directamente al turismo de montaña y de invierno.

Los efectos climáticos pueden traer consigo problemas y oportunidades para los destinos turísticos y alterar notablemente los flujos de demanda del turismo. Por ejemplo, debido al recalentamiento del globo terráqueo, los territorios y costas del norte de Europa pueden resultar cada vez más atractivos para las vacaciones estivales, lo que provocaría un posible declive de los destinos mediterráneos que, a su vez, serían más frecuentados durante los periodos anteriores o posteriores a la temporada alta o en invierno. El cambio en las pautas de la demanda puede repercutir notablemente en las condiciones socioeconómicas de los destinos (por ejemplo, en empleo y servicios sociales) y, como consecuencia, afectar de forma alarmante a actividades económicas conexas (por ejemplo, agricultura o transporte). Igualmente, el turismo es un consumidor importante de agua, a menudo en destinos que, aun sin cambio climático, sufren problemas de abastecimiento. Los cambios en los regímenes de precipitaciones pueden alterar el suministro de agua, al limitar el número de personas a las que la red es capaz de abastecer (véase ➤ [Disponibilidad de agua y su conservación](#), pág. 181).

Muchas actividades turísticas (por ejemplo, esquiar, nadar, actividades playeras, actividades relacionadas con la fauna silvestre y en general el turismo basado en la naturaleza) requieren condiciones climatológicas específicas. Por ejemplo, un pequeño aumento de la temperatura en invierno inhabilita las pistas más bajas de la mayoría de las estaciones de esquí de los Alpes y elimina la posibilidad de esquiar en otras muchas estaciones que, en el mejor de los casos, tienen temporadas breves o marginales. Los cambios de temperatura también pueden alterar la biodiversidad y modificar las rutas migratorias y la ubicación del hábitat de la fauna silvestre. La reacción de los turistas frente al impacto del cambio climático puede producir una impresión adversa sobre el atractivo de un destino (es decir, corales muertos, pérdida de hábitat o escasez de especies). En consecuencia, es necesario desarrollar medidas de adaptación para reducir la vulnerabilidad de los destinos turísticos.



Kurumba, Maldivas. Se considera que toda la nación es vulnerable al cambio climático, ya que casi todo el país se encuentra a dos metros del nivel del mar y ya padece los efectos de las mareas meteorológicas.

Componentes de la cuestión del cambio climático: adaptación	Indicadores
Nivel de daños relacionados con fenómenos climatológicos extremos	- Frecuencia de los fenómenos climatológicos; - Valor de los daños al sector turístico.
Nivel de exposición al riesgo	Porcentaje de infraestructura turística (hoteles, otros) situada en zonas vulnerables.
Grado de planificación de los efectos del cambio climático	Grado en que las principales zonas turísticas están cubiertas por planes de emergencia (existencia de plan, porcentaje de área incluida).
Impacto en el litoral	- Valor de la infraestructura turística de la zona costera situada por debajo del nivel máximo estimado de las mareas meteorológicas o equivalente; - Valor de los daños anuales debidos a tormentas o inundaciones; - Porcentaje de zona e infraestructura turística con defensas marítimas (podrían clasificarse por nivel de protección).
Impacto en la montaña	- Porcentaje de zonas de esquí o de terreno donde se podría esquiar si se utilizara equipo de fabricación de nieve; - Porcentaje de zonas de esquí desarrolladas en las que ya no se podría esquiar si subieran las temperaturas (utilícense los escenarios de calentamiento del IPCC para el destino).
Impacto en la fauna silvestre y la biodiversidad	Porcentaje del turismo basado en el avistamiento de especies (porcentaje de especies principales consideradas vulnerables al cambio climático).

Indicadores de daños relacionados con el clima:

- Frecuencia de fenómenos extremos;**
- Valor de los daños al sector turístico.**

Razones para utilizar estos indicadores: los fenómenos extremos (huracanes, ciclones, tifones, tornados, inundaciones, ventiscas, episodios de sequía, temperaturas extremas) pueden afectar a los turistas, a la infraestructura turística y a la imagen del destino. La frecuencia de tales fenómenos y los daños que provocan son medidas del impacto que pueden mostrar tendencias importantes al sector y al destino.

Fuentes de datos: normalmente, estos datos se registran en departamentos medioambientales o en servicios meteorológicos y organizaciones de protección civil, si las hay. Si no hay programas gubernamentales, es posible que el sector recabe datos de forma local, en concreto en destinos remotos donde posiblemente las condiciones no sean las mismas que en las estaciones meteorológicas (por ejemplo, el tiempo en la cima de la montaña).

Formas de utilizar los indicadores: el valor de los daños reales o potenciales puede expresarse en términos monetarios, algo que las partes interesadas en el turismo comprenden fácilmente.

Análisis comparativo: aunque es posible comparar con los datos meteorológicos del mundo entero, la información más significativa es la de los cambios del destino en el tiempo.

Indicador del nivel de exposición al riesgo:

- **Porcentaje de infraestructura turística (hoteles, otros) situada en zonas vulnerables (según la definición del programa de cambio climático de cada país o equivalente).**

Razón para utilizar este indicador: muestra el grado de exposición del sector a fenómenos tormentosos de envergadura (huracanes, mareas meteorológicas, inundaciones, etc.) que pueden aumentar en frecuencia y/o gravedad.

Fuentes de datos: en la mayoría de los países, estos datos están disponibles en la comunicación inicial sobre cambio climático. Normalmente, las autoridades turísticas llevan un inventario de hoteles y complejos turísticos por emplazamiento, aunque puede que los datos relacionados con la infraestructura o los servicios, como restaurantes y establecimientos de ocio, etc., estén disponibles con menor facilidad.

Formas de utilizar el indicador: debe utilizarse como porcentaje de camas, porcentaje de hoteles (y, si es posible, valor de la infraestructura o número de puestos de trabajo del sector turístico) que se considera vulnerable.

Análisis comparativo: véase el sitio de las Naciones Unidas <http://unfccc.int/resource/natcom/nctable.html>, que contiene las comunicaciones nacionales de la mayoría de los países, tanto si son signatarios o no de la Convención Marco sobre el Cambio Climático. Muchas desglosan la vulnerabilidad por sectores (y numerosos países donde el turismo es importante presentan datos sobre el sector).

Indicador del nivel de planificación de los efectos potenciales:

- **Grado en que las principales zonas turísticas están cubiertas por planes de emergencia (existencia de plan, porcentaje de área incluida).**

Razón para utilizar este indicador: dado que gran parte de los atractivos turísticos están situados en zonas vulnerables a tormentas, inundaciones, erosión, etc., y muchos de las atracciones (arrecifes, pistas de esquí) dependen del clima/condiciones meteorológicas, es útil contar con alguna clase de plan de emergencia para enfrentarse a sus posibles consecuencias. Probablemente el plan de emergencia turística esté relacionado con un plan de emergencia y respuesta general, impuesto para tratar todo tipo de emergencias (tormentas de gravedad, terremotos, incendios, etc.), tanto si están relacionadas con el cambio climático como si no.

Fuentes de datos: autoridades locales (u organizaciones de protección civil, si las hay). A menudo existen mapas de ocupación o uso del suelo, mapas de zonas costeras y mapas de inundación que definen las zonas de riesgo (por ejemplo, área de periodo de recurrencia de cien años, zonas sometidas a inundaciones de mareas meteorológicas, zonas consideradas inestables por terremotos o movimientos de tierras).

Formas de utilizar el indicador: la existencia de un plan es en sí misma un indicador de algún grado de planificación o preparación, que también es posible relacionar con la existencia de controles estructurales, requisitos de diseño pensados para mitigar fenómenos extremos o reducir daños potenciales.

Análisis comparativo: dada la naturaleza singular de los riesgos de cada sitio o destino, no hay datos de referencia únicos. Probablemente la comparación más útil sea con el radio de cobertura y grado de preparación en el tiempo.

Además de los indicadores más genéricos, a continuación se proponen algunos indicadores más específicos para destinos especialmente vulnerables, por ejemplo:

Impacto en litorales donde se encuentra la mayor parte de la infraestructura turística:

- **Valor de la infraestructura turística de la zona costera situada por debajo del nivel máximo estimado de las mareas meteorológicas o equivalente;**
- **Valor de los daños anuales debidos a tormentas o inundaciones;**
- **Porcentaje de zona e infraestructura turística con defensas marítimas (podrían clasificarse por nivel de protección).**

La información puede obtenerse de las autoridades de planificación y de las Comunicaciones Nacionales y afectar a las políticas de planificación y protección (véase también el apartado Zonas costeras, en la pág. 273).

Impacto en montañas donde muchas actividades dependen de las condiciones meteorológicas y donde el acceso y la infraestructura pueden ser vulnerables:

- **Porcentaje de zonas de esquí o de terreno donde se podría esquiar si se utilizara equipo de fabricación de nieve;**
- **Porcentaje de zonas de esquí desarrolladas en las que ya no se podría esquiar si subieran las temperaturas (utilícense los escenarios de calentamiento del IPCC para el destino).**

(véase también Destinos de montaña, pág. 286)

Impacto en la fauna silvestre autóctona y la biodiversidad, una atracción fundamental para el turismo:

- **Porcentaje de turismo basado en el avistamiento de especies;**
- **Porcentaje de especies principales consideradas vulnerables al cambio climático (véase también el apartado Sitios ecológicos naturales y vulnerables, pág. 290).**

Debe tenerse en cuenta que el indicador Número de habitaciones que disponen de dispositivos de control de la temperatura – aire acondicionado o calefacción, descrito en la siguiente sección sobre la mitigación, también es un indicador útil de adaptación, ya que mide el nivel de preparación si la temperatura sube o baja.

Véase también ➤ **Estacionalidad**, pág. 123. Uno de los efectos potenciales del cambio climático podría ser la alteración de la temporada turística, por lo que el indicador de porcentaje de visita en temporada alta/media puede ser útil para medir las variaciones debidas al cambio climático.



Aunque todavía hay nieve en la cima de las montañas, numerosas estaciones de esquí de poca altitud de los Alpes se encuentran por debajo de la línea de nieve de muchos escenarios de cambio climático.

Recuadro 3.28 Fabricación de nieve como adaptación a la variabilidad y el cambio climático

El sector del turismo de invierno, en especial el esquí alpino, depende enormemente de las circunstancias meteorológicas, y sus condiciones de explotación varían considerablemente de un año a otro. Por ejemplo, entre 1982-83 y 2001-02, la duración de la temporada de esquí en las principales regiones de los Estados Unidos ha variado de la siguiente manera: Pacífico 109-151 días, Montañas Rocosas 121-145 días, medio oeste 78-105 días, nordeste 101-136 días y sudeste 78-110 días. El sector norteamericano del esquí ha utilizado varias estrategias de adaptación que reducen su vulnerabilidad a la variabilidad climática (y, por consiguiente, ante cualquier cambio climático futuro), como la implantación de sistemas de fabricación de nieve, la diversificación del negocio y el uso limitado del seguro contra inclemencias meteorológicas.

La fabricación de nieve es la más extendida de las adaptaciones al clima y se ha convertido en un componente integral del sector del esquí en el este de Norteamérica durante los últimos 30 años. Las regiones de esquí del este del Canadá y el medio oeste, nordeste y sudeste estadounidenses han invertido millones de dólares en la tecnología y la explotación de la fabricación de nieve. En el este del Canadá, todas las zonas de esquí de la provincia de Ontario tienen sistemas de fabricación de nieve que cubren el 100 por ciento de las pistas, mientras que en Quebec la cobertura varía entre el 50 y el 90 por ciento. En 2001-02, todas las pistas de las regiones de esquí del nordeste, sudeste y medio oeste de los Estados Unidos disponían de sistemas de fabricación de nieve. El promedio de terreno que cubre la nieve artificial varía de una región a otra, desde el 62 por ciento en el nordeste al 95 por ciento y 98 por ciento en las regiones del sudeste y medio oeste, respectivamente. Costos de infraestructura aparte, los gastos medios de explotación de la nieve artificial en las pistas del nordeste de los Estados Unidos alcanzó 728.000 de dólares en 2001/02 (en un promedio de 100 hectáreas).

Además de su importancia actual, los estudios demuestran el interés de la fabricación de nieve como estrategia de adaptación al cambio climático. En su análisis de una zona de esquí del centro de Ontario, Scott et al. (2003) calcularon que, durante los decenios de 1980 y 1990, la nieve artificial había prolongado la temporada de un 33 a un 830 por ciento mediante una base de nieve de 30 cm. El examen del impacto potencial del cambio climático en seis zonas de esquí del este del Canadá y los Estados Unidos reveló que las pérdidas de la temporada de esquí se habían reducido drásticamente gracias a la tecnología de fabricación de nieve (Scott et al. 2004).

Indicadores principales: *duración de la temporada, superficie de las pistas, porcentaje cubierto con nieve artificial, costo de la fabricación de nieve, proporción entre beneficios/costos de la nieve artificial, costo del seguro contra inclemencias meteorológicas.*

Mitigación del impacto del turismo

Efectos del turismo que contribuyen a las causas del cambio climático:

Aunque la preocupación sobre los efectos contaminantes del turismo puede influir en muchos aspectos de las actividades de un turista, el factor primordial es su consumo de servicios de transporte, en especial del transporte por carretera y aéreo. En la concepción más amplia de la sostenibilidad del turismo, los efectos turísticos que favorecen el cambio climático pueden estar relacionados con el alto consumo per cápita de agua y energía y con el posible impacto del turismo en fauna y flora. Para reducir los efectos negativos del turismo, es necesario poner en marcha medidas para aplicar técnicas y tecnologías avanzadas de gestión medioambiental.

El turismo contribuye a los gases de efecto invernadero (GEI) principalmente a través del transporte y de la calefacción y refrigeración de los establecimientos hoteleros, casos ambos en que pueden utilizarse combustibles fósiles. Las emisiones de GEI por el uso de transporte, hostelería y otros

servicios turísticos se producen desde el principio del viaje del turista hasta su regreso. Por lo tanto, las medidas de mitigación deben abordar las actividades turísticas a lo largo de toda la cadena de suministro, incluidos los sistemas de transporte internacional, nacional y regional, los operadores turísticos emisores y receptores, y el alojamiento, transporte y otros proveedores de servicios en el destino.

Un destino puede reaccionar ante el problema del cambio climático con diversas estrategias de mitigación, incluidas las siguientes:

1. Mayor rendimiento energético;
2. Uso de menos combustibles fósiles;
3. Absorción y comercialización del carbono.

Una estrategia importante para reducir la producción de gases de efecto invernadero consiste en introducir equipo y procedimientos más eficaces. Sin embargo, la aplicación de este enfoque de "producción limpia" o "eficiencia" lleva su tiempo. Además, es posible que muchas actividades de la comunidad (el sector turístico o la comunidad local en que se desenvuelve el turismo) sean ya energéticamente eficientes y/o, por razones operativas y comerciales, no admitan más reducciones considerables en la energía de fuentes no renovables.

Una segunda estrategia consiste en utilizar combustibles que produzcan menos gases de efecto invernadero, como el gas propano líquido (GLP), o, mejor aún, aumentar el uso de energía de fuentes renovables (por ejemplo, eólica, solar o hidráulica).

Una tercera estrategia como paso inmediato para compensar la producción de gases de efecto invernadero incluye la participación en proyectos de fijación de carbono (un proceso en el que las plantas, al crecer, captan y almacenan el carbono del dióxido de carbono (CO₂) en biomasa). Como medio para compensar su producción de gases de efecto invernadero y a la vez ampliar la base de recursos del turismo, el sector turístico podría contribuir a la preservación de espacios naturales asociándose, por ejemplo, con empresas de explotación forestal y organizaciones conservacionistas.

Muchas comunidades están haciendo considerables esfuerzos por aprovechar la energía de fuentes renovables (por ejemplo, eólica o solar) y así conservar recursos y minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero.

Componentes del problema del cambio climático: mitigation	Indicadores
Emisiones de gases de efecto invernadero procedentes del destino y del componente turístico	- Total de CO₂ producido a causa del consumo energético comunitario; - Consumo de combustibles fósiles en el sector turístico (véase también > Gestión energética, pág. 167).
Uso de combustibles en el transporte	- Consumo total per cápita de combustibles fósiles para transporte; - Consumo total de combustibles fósiles en el destino para el transporte de turistas (véase también Transporte relacionado con el turismo, pág. 232).
Consumo energético relativo al control de la temperatura	Número y porcentaje de habitaciones con aire acondicionado y/o calefacción.
Cobertura de espacios naturales	Porcentaje de cobertura de espacios naturales en el territorio del destino (cambio con el tiempo).

Indicadores de emisiones de gases de efecto invernadero:

- **Total de CO₂ producido a causa del consumo energético comunitario (toneladas);**
- **Consumo de combustibles fósiles en el sector turístico (toneladas).**

Obsérvese que el consumo de energía propiamente dicho no se expresa en toneladas; habrá que calcularlo en kWh o M3 y después convertirlo a su equivalente en toneladas de CO₂ para reflejar la mezcla energética local (toneladas por persona al año).

Los indicadores relativos al consumo de recursos y producción de residuos, que se calculan por persona y año, deben tener en cuenta las poblaciones residentes y las transitorias (turistas). Estas cifras pueden obtenerse en la oficina estadística del país o la autoridad de turismo local.

Razón para utilizar estos indicadores: respaldar los esfuerzos por reducir la producción neta de gases de efecto invernadero y dióxido de carbono (CO₂) en el consumo de energía, particularmente en el sector turístico. El turismo es un consumidor notable de combustibles fósiles para transporte, calefacción y refrigeración (véase también ➤ **Gestión energética**, pág. 167). La reducción del uso de combustibles fósiles es el eje principal de los planes de la mayoría de las naciones para responder al cambio climático. Son importantes el uso general y el uso per cápita.

Fuentes de datos: en algunas naciones, el uso energético se supervisa por sectores. Numerosos países han llevado a cabo estudios de uso por sectores para preparar sus comunicaciones nacionales iniciales. El cálculo del uso total de energía debe considerar todas las fuentes de energía utilizadas. Si el destino emplea el mismo balance energético generado para evaluar su consumo de energía, también puede calcular la cantidad de CO₂ producida por persona (y por turista). Hay varios calculadores energéticos capaces de valorar la cantidad de CO₂ producida por persona a partir de las cifras del balance energético, entre ellos el calculador de energía de Green Globe (véase www.greenglobe21.com). El cuadro incluido en el apartado ➤ **Gestión energética** (pág. 167) contiene una lista común de fuentes de energía utilizadas en destinos que puede emplearse para calcular el uso total y para determinar el porcentaje basado en el consumo de combustibles fósiles.

Formas de utilizar los indicadores: son útiles las tendencias generales de uso, el turismo como porcentaje del uso energético de la nación y del destino y el uso de combustibles fósiles per cápita. Este indicador es práctico para examinar tendencias en las emisiones de gases de efecto invernadero y permite al destino supervisar y actuar en función del resultado. El cálculo de la contribución del sector turístico puede dar lugar a la adopción de medidas en el sector.

Análisis comparativo: este indicador puede compararse de dos modos: en el tiempo en un mismo destino o utilizando datos comparativos de empresas como Green Globe (www.greenglobe21.com) o International Hotels Environmental Initiative (www.benchmarkhotel.com).

Véase también el sitio web de las Naciones Unidas <http://unfccc.int/resource/natcom/nctable.html>, así como la publicación del PNUMA "Transport and the global Environment: Accounting for GHG reduction on Policy Analysis" (UNEP 2001),

<http://uneprisoe.org/OverlaysTransport/TransportGlobalOverlays.pdf>.

Nota: véase también en la sexta parte (pág. 437) el caso de Keep Winter Cool, que presenta propuestas para reducir los gases de efecto invernadero en las estaciones de esquí de Norteamérica.

Indicadores del uso de combustibles para transporte:

- **Consumo total per cápita de combustibles fósiles para transporte;**
- **Consumo total de combustibles fósiles para transporte de turistas en el destino (véase también Transporte relacionado con el turismo, pág. 232).**

Razón para utilizar estos indicadores: los destinos tienen sus propios programas para responder a la necesidad de reducir el consumo de combustibles. El uso del transporte en el sector turístico (en el destino y para llegar a él) puede ser un componente fundamental.

Fuentes de datos: es probable que estos datos puedan solicitarse a las autoridades de transporte y, cuando exista una comunicación inicial sobre el cambio climático del país, quizá estén ya agrupados para facilitar su uso. Puede no ser fácil aislar el componente de transporte asociado al turismo, en especial en lugares donde residentes y turistas utilizan los servicios por igual, aunque a menudo los autobuses de excursiones tienen licencias o siguen reglamentos diferentes a los del transporte local. Quizá también existen datos de transporte combinados.

Formas de utilizar los indicadores: datos sin procesar y consumo per cápita.

Análisis comparativo: la mejor forma de utilizar estos datos es compararlos en el tiempo, especialmente en relación con programas diseñados para reducir el consumo de energía en transporte.

Indicador del consumo de energía en relación con el control de la temperatura:

- **Número y porcentaje de habitaciones con aire acondicionado y/o calefacción.**

Razón para utilizar este indicador: el uso de energía para aire acondicionado y calefacción es un aspecto importante del consumo energético. En muchos destinos, es más probable que se controle la temperatura en los alojamientos turísticos que en domicilios y empresas locales. El sector turístico posee una ventaja comparativa en los esfuerzos por reducir el consumo de energía con estos fines gracias al diseño de ahorro energético y a las iniciativas de conservación (como la desactivación del aire acondicionado si la habitación está vacía).

Fuentes de datos: probablemente estos datos puedan solicitarse a la autoridad local de turismo, el ministerio de urbanismo o asociaciones hoteleras.

Formas de utilizar el indicador: como se ha expuesto anteriormente, este indicador tiene dos usos. Una cifra baja de unidades de calefacción/refrigeración contribuye a la reducción del consumo energético (y, en la mayoría de los casos, de los combustibles fósiles). A la vez, la existencia de unidades con control de la temperatura puede constituir una forma de adaptación a los efectos potenciales del cambio climático (por ejemplo, olas de frío, olas de calor) y también ayudar a prolongar la temporada media.

Análisis comparativo: estos datos no suelen recopilarse ni se divulgan sistemáticamente, pero quizá se haga en el futuro a medida que el cambio climático crezca en importancia. Al mismo tiempo, parece estar surgiendo la norma de facto de que todos los alojamientos de 4 y 5 estrellas (y un porcentaje creciente de 3 estrellas) instalen dispositivos de control de la temperatura en las habitaciones.

Otros indicadores potencialmente útiles:

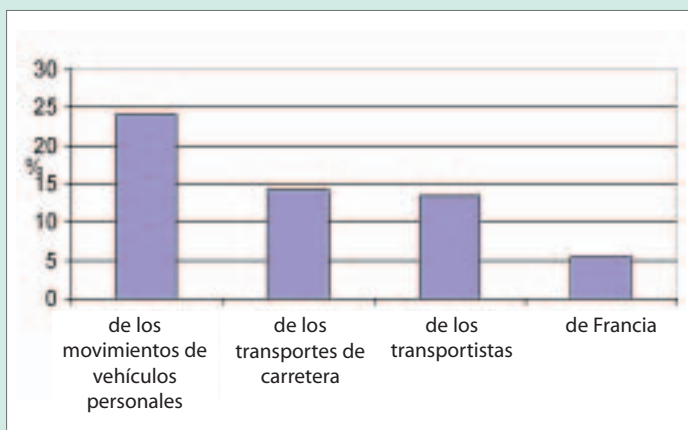
- **Porcentaje de contribución de los sistemas de energías renovables (véase [Gestión energética](#), pág. 167);**
- **Porcentaje de alojamientos con sistemas o certificados de gestión medioambiental (pág. 354).**

Recuadro 3.29 Turismo y cambio climático: adaptación de indicadores a los grupos franceses beneficiarios

Los indicadores son un modo de lograr que la información medioambiental resulte más fácil de comprender y sea más accesible a los usuarios. Dependiendo de a quién esté dirigida, la información puede presentarse de diferentes maneras. Por ejemplo, en la experiencia francesa (véase el estudio del caso francés, pág. 419) se evaluó por primera vez a nivel nacional la contribución del transporte turístico a las emisiones de gases de efecto invernadero en todo el sector. Además, con objeto de promover la responsabilidad individual de los turistas, se calculó la contribución del trayecto París/Niza, desglosada por modos de transporte. Este mismo indicador podría calcularse también en un destino determinado (como hizo el ayuntamiento de Calvià, Mallorca, con un operador turístico) con el fin de resaltar que, para hacer frente al cambio climático, es necesaria la actuación de todos los interesados. Para garantizar la transparencia del proceso y evitar dificultades en los resultados, es importante que, en todos los casos en que los indicadores se empleen públicamente, se indiquen las fuentes de datos utilizadas y se adjunte una nota metodológica breve.

Indicador para los responsables nacionales de la toma de decisiones:

- **Contribución del transporte por carretera del turismo francés a las emisiones de CO₂.**

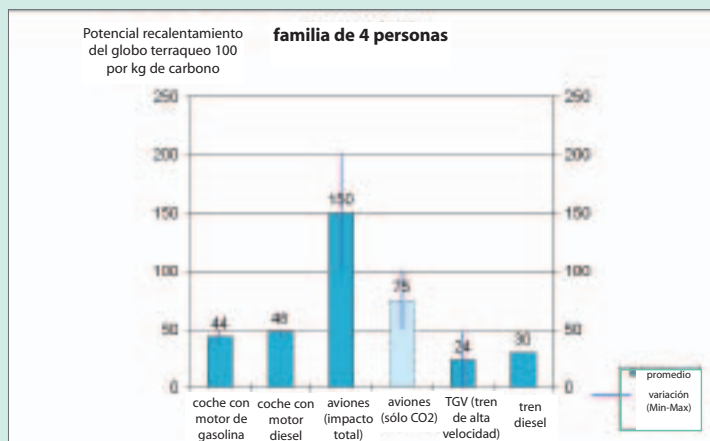


El transporte turístico nacional por carretera es responsable del 5,5 por ciento de las emisiones francesas de CO₂. La contribución total del transporte turístico a las emisiones francesas de CO₂ es aproximadamente el doble.

Fuente: Tourism Environment Consultants, basándose en SNCF, Agencia Europea de Medio Ambiente (programas Copert III y MEET), IPCC, Airbus Industries, EDF.

Indicador para operadores comerciales y turistas:

- **Contribución al cambio climático de un viaje familiar París-Niza por modos de transporte.**



En este ejemplo de viaje París/Niza, una familia habría contribuido tres veces más al recalentamiento del globo terráqueo con un avión que con un coche, y cinco veces más que con un tren..

Fuente: Tourism Environment Consultants, basándose en SNCF, Agencia Europea de Medio Ambiente (programas Copert III y MEET), IPCC, Airbus Industries, EDF.

Comentarios. Gama: del vehículo más contaminante al menos contaminante de cada categoría.

Coches. Variables: año de fabricación, potencia del vehículo, tipo de viaje (autopista o carretera principal).

Aviones. Variables: tipo de avión. Se presentan dos valoraciones: una sobre los efectos del dióxido de carbono (CO₂), que son bien conocidos, y la otra sobre el impacto del efecto invernadero de todos los contaminantes emitidos durante el vuelo. En este caso se tienen en cuenta los efectos de los óxidos de nitrógeno, el vapor de agua, los óxidos sulfúricos y las estelas de los aviones.

Trenes. Variables: tipo de energía utilizada para producir electricidad para un TAV, desde energía hidráulica (0, o casi 0) a carbón (47).

3.8.3 Disponibilidad y conservación del agua ➤ Cuestión básica

Suministro de agua, precio del agua, reciclaje, restricciones

El agua es un elemento esencial para el turismo. De hecho, la prestación de servicios turísticos depende en gran medida de este recurso: los estudios demuestran que el consumo de agua por turista normalmente duplica o triplica el de la población del lugar de destino. En concreto, en aquellas zonas donde existen problemas de abastecimiento, la falta de agua puede ser un obstáculo para el desarrollo y la realización de actividades turísticas, y una causa de enfrentamiento con la población local por motivos de precio y distribución. A esto se añade que obtener fuentes de suministro nuevas o complementarias (por ejemplo, mediante la importación o la desalinización) puede ser una tarea difícil y costosa. Por todo ello, la conservación se ha convertido en una forma de reducir o mitigar la demanda.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Consumo global del agua en relación con la oferta	Agua utilizada: volumen total consumido y litros por turista y día ➤ Indicador básico.
Iniciativas y resultados de la conservación	- Ahorro de agua (porcentaje de agua ahorrada, recuperada o reciclada) ➤ Indicador básico; - Porcentaje de aguas residuales recicladas; - Número de establecimientos que participan en programas de conservación del agua (por ejemplo, hoteles que utilizan sistemas para reducir su consumo en los cuartos de baño o promueven la reutilización de toallas y el ahorro de agua entre sus clientes), aplican normas y técnicas de conservación del agua, o reciclan las aguas residuales (por ejemplo, para riego).
Restricciones estacionales Restricciones de agua	- Número de cortes del suministro al año o número de días al año en los que se producen cortes del suministro; - Porcentaje de pérdida del sistema de canalización; - Porcentaje de agua que se importa para abastecer la región.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Distribución del agua entre los usuarios (para la agricultura, la población local, los alojamientos turísticos y, a menudo, grandes instalaciones como parques y campos de golf)	- Consumo total como porcentaje de la capacidad instalada; - Consumo total por sector (considerando el turismo como un porcentaje del total de usuarios); - Consumo por parte de usuarios clave (derivado de los datos de consumo).
Coste y precio del agua	Precio por litro o por metro cúbico.
Calidad del agua	Véase el apartado siguiente, Calidad del agua.

Veánse también las cuestiones relacionadas ➤ **Calidad del agua potable** en la pág. 185 y ➤ **Aguas residuales** en la pág. 188.

Indicador del consumo del agua:

- **Agua utilizada: volumen total consumido y litros por turista y día** ➤ **Indicador básico.**

Razón para utilizar este indicador: responde a la necesidad de gestionar la demanda y la oferta de agua. Puede ser clave para medir la capacidad de recepción del turismo en destinos con falta de agua y servir de advertencia sobre los límites o la posible sobreexplotación del sistema de abastecimiento.

Fuentes de datos: normalmente los datos proceden de la compañía distribuidora (allí donde exista una red de distribución). En numerosos destinos, estas cifras están lo bastante detalladas como para diferenciar entre el uso turístico (al menos el procedente de hoteles y apartamentos oficialmente registrados, o de instalaciones fundamentalmente turísticas como son los parques acuáticos, los polideportivos o los centros culturales) de otros usos domésticos, agrícolas o industriales. Conviene recordar que, en destinos donde no existe una compañía distribuidora formal (por ejemplo, entornos rurales o lugares remotos que se abastecen por sus propios medios), es posible que los datos sólo puedan recabarse en determinados alojamientos. Aunque ésta sea una fuente de información posible, puede que el indicador no sea representativo de todos los usuarios ni del lugar de destino.

Allí donde los datos no diferencien los distintos tipos de usuario, quizás exista la posibilidad de medir las diferencias entre el consumo global de agua por mes o estación, lo que llevaría a atribuir las diferencias que aparecen durante la temporada turística al consumo adicional realizado por la industria turística y los propios turistas (*nota: en numerosos destinos, la temporada alta de turismo coincide con la estación seca, lo que puede incrementar el problema de abastecimiento*). Para poder realizar la comparación entre varios destinos, es aconsejable expresar los datos en litros consumidos al día.

Formas de utilizar el indicador: el consumo de agua (litros per cápita al día) permite comparar el consumo de los turistas frente al de la población local, y puede ayudar a medir el grado de éxito de las actividades de conservación del agua llevadas a cabo por la industria turística. El ahorro total de agua y el consiguiente ahorro expresado en términos monetarios (coste de producción del volumen adicional de agua o ahorro derivado del menor consumo) pueden ser cifras de interés tanto para el uso local como para dar a conocer a otras partes interesadas los esfuerzos realizados por el sector turístico. Las estadísticas de consumo global (porcentaje utilizado de la capacidad total) pueden ser útiles para indicar el nivel de explotación del sistema y servir de advertencia sobre la necesidad de adoptar medidas de ahorro o mantenimiento de la infraestructura.

Análisis comparativo: este dato está disponible en múltiples destinos y puede utilizarse para efectuar comparaciones de consumo por turista y día turístico, y para observar las diferencias

estacionales. También puede compararse con la media de consumo global en ese destino y, cuando sea posible, con los índices de consumo internos.

Indicadores de la conservación del agua:

- **Ahorro de agua (porcentaje de agua ahorrada, recuperada o reciclada) ➤ Indicador básico;**
- **Porcentaje de aguas residuales o aguas grises recicladas;**
- **Número de establecimientos que participan en programas de conservación del agua, aplican normas y técnicas de conservación del agua, o reciclan las aguas residuales tratadas (por ejemplo, hoteles que utilizan sistemas para reducir el consumo en los cuartos de baño o promueven la reutilización de toallas y el ahorro de agua entre sus clientes, y establecimientos que utilizan aguas recicladas, por ejemplo, para el riego).**

Razón para utilizar estos indicadores: la conservación es un elemento esencial para aliviar los problemas de abastecimiento y sobreexplotación de los recursos hídricos y una gran oportunidad para que el sector turístico asuma el liderazgo en este campo. Debido al uso relativamente discrecional del agua, el sector turístico a menudo tiene más oportunidades de mostrar su capacidad de ahorro que otros sectores.

Fuentes de datos: datos de la compañía distribuidora. El primer indicador es una forma de expresar el ahorro (total o porcentual) a lo largo del tiempo. Se basa en los mismos datos que el consumo de agua por turista (antes citado), aunque, si se quiere conocer el ahorro atribuible a los programas de conservación, quizás los datos deban ser más detallados para poder saber qué establecimientos participan en ellos. Como fuente de datos alternativa se pueden utilizar los registros de los establecimientos que intervienen en los programas de conservación, que podrían haberse comprometido a suministrar tales datos como requisito para su participación. El segundo indicador puede obtenerse de esos mismos registros.

Formas de utilizar los indicadores: pueden ser útiles para demostrar el ahorro de agua o de los costes del agua (véase el apartado siguiente) y para medir el grado de éxito de las iniciativas de conservación llevadas a cabo por la industria turística o la compañía distribuidora. Es probable que las medidas de conservación permitan hacer economías mediante la aplicación de tarifas al consumo de agua (véase el siguiente indicador) y promuevan una imagen “ecológica” en el mercado. Este indicador se utilizará a menudo con el de consumo per cápita para demostrar los niveles de éxito atribuibles a los programas de conservación.

Análisis comparativo: el programa International Hotels Environmental Initiative es una posible fuente de datos comparativos para propiedades de grandes dimensiones. Asimismo, Green Globe publica algunos datos para los destinos y propiedades registrados como miembros de esta organización.

Indicador del coste del agua:

- **El precio del litro de agua es otra forma de medir la oferta de agua.**

Razón para utilizar el indicador: la obtención de nuevos recursos hídricos suele resultar más costosa que la explotación de los existentes. Cuando se agotan los pozos superficiales, las corrientes fluviales o los lagos y embalses de fácil acceso, es posible obtener nuevos recursos a través de sistemas de desalinización, pozos profundos y la importación de agua mediante trasvases, canalizaciones y cisternas. En aquellos lugares donde se han impuesto tarifas sobre el consumo de agua, la competencia puede provocar cambios en los precios y la redistribución de los recursos. Puede resultar útil hacer un monitoreo del coste real del suministro y su precio de venta. También debería constatar que el precio y la calidad del agua en muchos casos van parejos: cuando las reservas de agua de buena calidad se agotan, el precio de los nuevos recursos refleja la dificultad de obtenerlos y este coste viene determinado por la distancia a esos recursos, su nivel de profundidad en el subsuelo o el coste de purificar aguas de mala calidad para que sirvan a los propósitos deseados. Conviene recordar que, cuando existe la posibilidad de recurrir

a las aguas grises para algunos usos (como el riego de parques y jardines o la alimentación de cisternas en los cuartos de baño) puede haber dos tarifas, de las cuales, la correspondiente a las aguas grises será considerablemente inferior a la del agua potable.

Fuentes de datos: registros de la compañía distribuidora y las facturas de agua de determinadas propiedades.

Formas de utilizar el indicador: es un medio para mostrar las tendencias del precio por litro. Puede ser un buen indicador de la escasez de agua cuando aumenta la dificultad de acceder a este recurso.

Análisis comparativo: muchas compañías distribuidoras publican sus tarifas. Véase, por ejemplo, la web del Banco Mundial (donde se incluyen los precios del agua de los municipios en diferentes regiones: <http://www.worldbank.org/watsan/>) y otras páginas web donde se publican las tarifas de distribución vigentes. Asimismo, en los talleres y estudios de casos reales elaborados por la OMT sobre Cozumel, Beruwala, Villa Gesell, Península Valdés y Chipre se consideró que el abastecimiento de agua era un problema importante y se sugirieron indicadores para hacerles frente. Otros posibles datos comparativos para estos indicadores son los del programa Mediterranean Tourism Indicators (diferentes medidas del consumo y la conservación del agua per cápita) y el programa de las Baleares, que también medía el índice de reciclaje del agua (véase el caso de las islas Baleares en la pág. 381).

Recuadro 3.30 Suministro de agua en Cozumel

Cozumel es una pequeña isla situada frente a las costas de la península de Yucatán en México. Los 51 km. cuadrados que ocupa la isla tenían una población permanente de 57.000 habitantes en 2000, año en que alojó a casi 400.000 turistas, sin contar con el millón largo de visitantes desembarcados de los cruceros que llegaban a la vez por docenas. Prácticamente todo el impacto provocado por el turismo se concentra en la ciudad de San Miguel y en torno a ella.

La única fuente de abastecimiento de agua de Cozumel, como de tantas otras islas pequeñas, son las precipitaciones anuales que se acumulan en un acuífero subterráneo. El clima de la isla es bastante seco y el total de lluvia al año ronda los 1.500 mm, que caen principalmente de mayo a octubre, en la estación de lluvias, y se reduce considerablemente de diciembre a marzo, durante la temporada turística. El agua dulce del acuífero flota sobre el agua salada del mar circundante y suele agotarse al final de la estación seca, que coincide con la temporada alta de turismo. El estudio realizado por la OMT sobre Cozumel reveló que, efectivamente, la única fuente de suministro de agua de la isla, el acuífero, se agota casi siempre en mayo, momento en que el agua dulce del acuífero empieza a ser sustituida por el agua procedente del mar durante el bombeo. Por este motivo, la empresa de distribución del agua se ve obligada a efectuar cortes del suministro periódicos en las zonas residenciales. Dada la sensibilidad que la industria turística muestra con las cuestiones relacionadas con el agua, normalmente los cortes no se aplican a los hoteles, lo cual es considerado como injusto por gran parte de la población, que ve en los hoteles (y los turistas) una de las causas del problema.

Parece que es posible promover actividades de conservación del agua, ya que su precio no se establece por volumen consumido, lo cual no invita ni a la conservación ni al ahorro. Además, la infraestructura de distribución está anticuada y provoca abundantes pérdidas, aunque parte del agua desaprovechada vuelve al acuífero. El estudio de Cozumel recomendó a la industria turística cooperar con las autoridades locales para medir y comunicar los datos de consumo de agua, las pérdidas producidas por el estado de la canalización y los posibles beneficios (esperamos que ya materializados) que podían derivarse de la conservación o la disminución del consumo. La disponibilidad (y el reciclaje) del agua también fue una cuestión de interés cuando se discutió la construcción de un campo de golf cuya planificación preveía la utilización de agua reciclada, parte de la cual era susceptible de volver a alimentar el acuífero tras el riego en lugar de perderse en el mar a través de los desagües.

Referencia: OMT 1999

Otros indicadores identificados para el análisis de los problemas de suministro de agua incluyen:

- **Porcentaje de pérdidas del sistema de canalización** (especialmente sistemas anticuados con gran cantidad de fugas);
- **Cortes del suministro al año o número de días al año en los que se producen cortes del suministro** (véase el recuadro 3.30 sobre Cozumel);
- **Porcentaje del suministro de agua importado en la región sobre la capacidad instalada** (la importación mediante camiones o barcos cisterna es frecuente en destinos con problemas de abastecimiento de agua, especialmente en zonas desérticas o con estaciones secas, sobre todo, si éstas coinciden con épocas de elevado consumo o con la temporada alta de turismo);
- **Aguas residuales o aguas grises recicladas** (puede utilizarse con el total de agua consumida para calcular el consumo neto de agua nueva y con el coste del agua para analizar las ventajas del reciclaje). Véanse también los indicadores de **Calidad del agua potable** (pág. 185), que suelen estar ligados a la cantidad, especialmente cuando el consumo elevado provoca la necesidad de acudir a recursos de menor calidad o a acuíferos semiagotados;
- **Porcentaje del consumo total sobre la capacidad instalada.** Éste es un indicador del nivel de sobreexplotación a medio o largo plazo del sistema de abastecimiento de agua, así como un síntoma de la necesidad de ampliar el sistema o iniciar programas de conservación.



Cascada del Saguenay en Quebec, Canadá. El agua y la producción de energía también son atracciones turísticas

3.8.4 Calidad del agua potable ➤ Cuestión básica

Pureza del agua suministrada, impacto de la contaminación sobre la salud del turismo, imagen del lugar de destino

La mayoría de los turistas son muy sensibles al riesgo ya que contraer alguna enfermedad equivale a arruinar unas vacaciones. El agua potable es uno de los factores que determinan el bienestar de los turistas y su baja calidad suele ir asociada al padecimiento de afecciones intestinales. Por eso, la imagen de un destino donde existen probabilidades de enfermar puede constituir un freno para el turismo.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Pureza del agua potable	• Porcentaje de establecimientos turísticos donde el tratamiento del agua cumple las normas internacionales ➤ Indicador básico; • Porcentaje de la población local que tiene acceso al agua tratada (indicadores de desarrollo sostenible de NU); • Número de incidencias o infracciones de las normas sobre el agua.
Impacto de la contaminación sobre el turismo	• Frecuencia de aparición de enfermedades provocadas por el agua: porcentaje de visitantes que han comunicado enfermedades por este motivo durante su estancia ➤ Indicador básico.
Efecto de la contaminación del agua sobre la imagen del lugar de destino	• Percepción sobre la limpieza de la comida y el agua (cuestionario de salida; véase el Anexo C).

Indicadores de pureza del agua potable:

- **Porcentaje de establecimientos turísticos donde el tratamiento del agua cumple las normas internacionales ➤ Indicador básico;**
- **Porcentaje de la población local que tiene acceso al agua tratada (indicadores de desarrollo sostenible de Naciones Unidas);**
- **Número de incidencias o infracciones de las normas sobre el agua.**

Razones para utilizar estos indicadores: sirven para medir la evolución del servicio de abastecimiento de agua potable en los lugares de destino, pero su uso básico es mostrar la seguridad del suministro de agua (este indicador puede ser menos relevante si existe una red de distribución de agua potable asegurada a través de agua embotellada, aunque puede seguir siendo importante allí donde los servicios alimentarios tengan un acceso limitado al suministro de agua limpia para la preparación de alimentos o la obtención de hielo, o bien los turistas tengan que adoptar precauciones al lavarse los dientes y las manos, lavar los cubiertos, etc.).

Fuentes de datos: Compañía distribuidora local (la obtención de los datos se complica cuando no existe ninguna entidad o empresa que controle la distribución del agua). Cuando no hay ninguna empresa de distribución, pueden utilizarse otros indicadores para medir la seguridad del consumo de agua (por ejemplo, frecuencia de aparición de enfermedades provocadas por la calidad del agua entre la población local y los turistas).

Formas de utilizar los indicadores: son útiles para advertir a los turistas sobre los riesgos del consumo de agua o proporcionarles garantías de seguridad cuando el agua suministrada es de buena calidad.

(Nota: cuando todo el suministro se realiza a través de una red de distribución de buena calidad, este indicador puede ser innecesario y comunicar que el sistema de abastecimiento de agua del lugar de destino cumple las normas internacionales puede ser la mejor forma de utilizar un simple dato (o indicador) conocido. Véase el indicador de número de incidentes e infracciones de la norma al final de esta sección).

Análisis comparativo: muchos destinos desarrollados tienen el cien por cien de sus propiedades vinculadas a sistemas de distribución que cumplen las normas internacionales. En Internet pueden encontrarse las cifras procedentes de numerosas autoridades competentes en materia de agua, incluido el sitio web de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Las agencias nacionales o regionales responsables del suministro o la calidad del agua también pueden poseer datos útiles para el análisis (aunque normalmente son competencia del ministerio de infraestructura, obras públicas, medio ambiente o sanidad, en muchas jurisdicciones se delega en administraciones locales o empresas privadas).

Otros indicadores de utilidad en relación con el acceso a agua potable son:

- **Porcentaje de la población local que tiene acceso a agua tratada (indicadores de desarrollo sostenible de Naciones Unidas):** es una forma general de medir la calidad del agua en una serie de áreas del lugar de destino, algunas de las cuales pueden recibir la visita de turistas. También mide el bienestar de la comunidad local;
- **Número de infracciones de las normas sobre el agua:** es una forma de medir el riesgo, ya que señala el grado de seguridad que comporta el consumo de agua (puede ser un indicador fundamental en destinos donde existe una red de distribución de agua potable generalizada).

Indicador relativo a la salud de los turistas:

- **Porcentaje de visitantes aquejados de enfermedades originadas por el agua durante su estancia**
➤ **Indicador básico.**

Razón para utilizar este indicador: mide el impacto de los problemas ocasionados por el suministro del agua (o la contaminación alimentaria provocada por diferentes causas, entre ellas, el agua). Identifica el riesgo para la salud y para la imagen del lugar de destino.

Fuentes de datos: normalmente son las autoridades sanitarias nacionales o regionales las encargadas de recabar esta información, aunque puede haber discrepancias en los informes resultantes e incluso en la definición de las enfermedades que se van a vigilar. Esto reduce las posibilidades de realizar análisis comparativos entre varios lugares de destino (consúltense las publicaciones y los sitios web de la Organización Mundial de la Salud para conocer las normas establecidas). Además, no todos los turistas que sufren afecciones (especialmente si son leves) lo comunican.

Formas de utilizar el indicador: puede utilizarse como reclamo para destinos donde el agua cumple las normas de seguridad internacionales y no existen riesgos de consumo (comparar con los datos de la OMS). Para muchos destinos es un indicador fundamental del riesgo de consumo.

Análisis comparativo: sitio web de la Organización Mundial de la Salud dedicado a la calidad del agua potable en: http://www.who.int/water_sanitation_health/dwq/en/

Indicador de la percepción de riesgo:

- **Percepción del grado de limpieza de los alimentos y el agua** (porcentaje de personas que están “muy de acuerdo” o “de acuerdo” en que la calidad del agua y los alimentos era buena; por el contrario, el porcentaje de personas en desacuerdo puede utilizarse para reflejar la percepción de problemas).

Razón para utilizar el indicador: a menudo, la percepción de situaciones de riesgo es una herramienta más útil para predecir el comportamiento del turismo que las propias estadísticas sobre ese riesgo.

Fuentes de datos: el cuestionario de salida y otros cuestionarios (véase el cuestionario del Anexo C, que sugiere una forma de obtener la percepción del visitante sobre la calidad de su estancia, con especial referencia a su opinión sobre la limpieza, la salud, etc.).

Formas de utilizar el indicador: puede servir como señal de aviso para detectar con rapidez cualquier cambio en la percepción relativa a la calidad de los alimentos o la bebida. Cuando el porcentaje de personas que perciben un buen nivel de limpieza es alto, también puede servir como reclamo publicitario.

Análisis comparativo: puede utilizarse para ver los cambios producidos en el mismo destino a lo largo del tiempo.

Cuadro 3.31 Gestión de unos recursos hídricos escasos: Byron Bay, Australia

La ciudad de Byron Bay es un conocido enclave turístico situado en la costa norte de Nueva Gales del Sur, Australia, e incluido en numerosas guías de viajes de todo el mundo. Con una población permanente de unos 30.000 habitantes, Byron recibe de forma regular miles de visitantes que llegan en oleadas. Sólo durante el fin de semana de Pascua, más de 20.000 turistas asisten al festival de música de la localidad. El turismo ha planteado al municipio una serie de problemas que afectan al paisaje, la biodiversidad, el agua, los residuos, el ruido, la contaminación atmosférica, el ambiente de la ciudad y la economía local. En concreto, el agua es un bien escaso, puesto que la región se encuentra en una zona propensa a la sequía. A esto se añade el elevado coste que representa realizar la eliminación de las aguas residuales.

Aunque la ciudad carece de un programa formal de control de indicadores, sí está haciendo el monitoreo de algunas tendencias importantes. De acuerdo con las autoridades locales, en enero de 2002, el volumen de agua llegado a las dos plantas de tratamiento de la ciudad había aumentado un 24 por ciento con respecto al principal mes vacacional del año anterior. Por su parte, el consumo del agua se había incrementado en un 44 por ciento. Se han previsto obras de modernización de la planta de tratamiento de aguas residuales por valor de 24 millones de dólares que deberían finalizar a principios de 2004, pero, si las cifras de turismo continúan creciendo a la misma velocidad, la planta seguirá sin poder absorber la demanda durante la temporada alta. Esto demuestra la importancia que tiene el agua para una comunidad y la razón por la que los indicadores relacionados con el uso, los costes y el nivel de explotación son signos importantes que pueden conducir a adoptar medidas esenciales para la sostenibilidad del lugar de destino.

3.9 Limitación del impacto ambiental del turismo

3.9.1 Tratamiento de las aguas residuales ➤ Cuestión básica

Gestión de las aguas residuales, extensión del sistema, efectividad y reducción de la contaminación

La gestión de las aguas residuales es una de las grandes preocupaciones del turismo, una industria que se ha visto frecuentemente perjudicada por la contaminación de sus recursos fundamentales: las playas, los lagos y los ríos. La contaminación procedente de los propios centros turísticos y de las comunidades e industrias locales puede degradar el lugar de destino, favorecer la aparición de enfermedades y dañar la fauna y la flora de la zona. Noticias por todos conocidas (como vertidos de petróleo o epidemias de cólera) y playas cerradas al público en todos los continentes a causa de la contaminación por E. coli u otro tipo de agentes contaminantes pueden representar el fin de un destino turístico, dañar su imagen y detener la llegada de visitantes a la zona durante años. En casos extremos, la contaminación ha provocado prácticamente el cierre de los establecimientos turísticos (por ejemplo, la rotura de la red de saneamiento fue un factor decisivo para el cierre de varios hoteles de la costa en la península Ibérica durante los años 70 y supuso el abandono de los establecimientos turísticos del Mar Negro en los 90).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Aguas residuales tratadas	• Porcentaje de la red de saneamiento que recibe tratamiento en el lugar de destino (si es posible, desglosar la procedente del sector turístico) ➤ Indicador básico; • Porcentaje de las aguas residuales tratadas que se reutiliza (por ejemplo, para riego).
Alcance de los sistemas de tratamiento de aguas residuales	• Porcentaje de establecimientos (o alojamientos) turísticos conectados a sistemas de tratamiento de aguas adecuados ➤ Indicador básico; • Porcentaje del área de destino dotada de sistemas de recogida de aguas de tormenta (diferenciando la red de alcantarillado del drenaje de corrientes y aguas de superficie).
Efecto del tratamiento de las aguas residuales	• Número de casos de contaminación notificados al año (cada mes) por el vertido de efluentes en corrientes y canalizaciones de agua. Véanse también los indicadores de calidad del agua marina (pág. 164).

Indicador de los niveles de tratamiento:

- **Porcentaje de la red de saneamiento del destino que recibe tratamiento** (debe medir los niveles de tratamiento primario, secundario y terciario, a ser posible, calculando por separado los valores correspondientes al sector turístico) ➤ **Indicador básico;**
- **Porcentaje reutilizado de las aguas residuales tratadas (por ejemplo, para riego).**

Razón para utilizar el indicador: los principales activos del turismo pueden resultar perjudicados por problemas de la red de saneamiento derivados del sector turístico o de otros sectores. Su impacto sobre el medio ambiente y sus implicaciones para las comunidades locales, la industria turística y la economía en general puede ser considerable.

Fuentes de datos: normalmente proceden de las autoridades sanitarias o de medio ambiente, o, en la mayoría de los destinos, de la compañía distribuidora del agua. Allí donde no existe una red de saneamiento articulada, los datos pueden obtenerse a través de aquellas propiedades que posean sus propios sistemas de tratamiento del agua.

Formas de utilizar los indicadores: refleja la calidad de entorno natural en el lugar de destino y determina el cumplimiento de normas como las que determinan la concesión del distintivo de Bandera Azul en las playas. Desde el punto de vista de la industria turística, sirve para avisar anticipadamente del posible riesgo al que se enfrenta su producto y como un estímulo para emprender acciones que mejoren los sistemas privados o comunitarios.

Análisis comparativo: se realiza fundamentalmente a lo largo del tiempo en el mismo punto de destino, aunque también existen normas nacionales, regionales e internacionales con las que pueden compararse (por ejemplo, los requisitos para obtener la Bandera Azul o las normas de las diferentes naciones sobre el tratamiento del agua).

Indicador del alcance del tratamiento de las aguas residuales:

- **Porcentaje de establecimientos (o alojamientos) turísticos conectados a sistemas de tratamiento de aguas adecuados** ➤ **Indicador básico;**

Razón para utilizar el indicador: debido a la naturaleza dispersa de numerosas propiedades turísticas, muchas de ellas no tienen acceso a las redes de saneamiento comunitarias. Este indicador refleja el porcentaje global de establecimientos que disponen de sistemas de tratamiento aprobados (sistemas públicos o comunitarios, plantas de tratamiento de aguas privadas y fosas sépticas o pozos negros aprobados).

Fuentes de datos: suelen provenir de las autoridades locales competentes en materia de planeamiento urbano, construcción o medio ambiente.

Formas de utilizar el indicador: (similares a las del indicador anterior).

Análisis comparativo: se realiza a lo largo del tiempo en el mismo lugar de destino.

Otros indicadores que pueden resultar útiles en relación con la gestión de las aguas residuales incluyen:

- **Número de casos de contaminación notificados al año (cada mes) por vertido de efluentes en corrientes y canalizaciones;**
- **Porcentaje del área de destino dotada de sistemas de recogida de aguas de tormenta.**

(Véase también el apartado Calidad del agua de mar en el caso de destinos donde se produzcan vertidos de efluentes en el mar, pág. 164).

Recuadro 3.32 Efluentes en Beruwala, Sri Lanka Waste: los niños saben de donde proceden los vertidos

Durante el trabajo de campo realizado para el estudio de indicadores de la OMT en el centro turístico de la playa de Beruwala, los expertos detectaron un problema relacionado con la salida de aguas residuales. Los niños que se encontraban en la playa sostenían que habían visto salir aguas negras de un hotel. El gerente del hotel mostró a los visitantes la planta de tratamiento de aguas y el responsable en cuestiones de medio ambiente les hizo ver el informe diario sobre la limpieza del agua depurada. En ningún caso se había detectado la existencia de semejante problema.

Fueron a comprobar la salida de aguas de la depuradora. Los expertos y algunos de los niños se encontraban junto al desagüe cuando empezó a fluir el agua. Todos ellos vieron salir una corriente de fango que recorría la playa y que, al cabo de treinta segundos, se convertía en agua clara. Para el momento en que el encargado llegaba al desagüe después de abrir la válvula, el agua ya estaba limpia.

El grupo de la OMT examinó el depósito en profundidad y encontró que se había instalado de forma inadecuada, con el desagüe en la parte inferior. Esto hacía que, cada vez que se abría la válvula, el vertido inicial fuese de agua sucia. Sólo hizo falta una sencilla reparación (añadir un conducto para elevar la altura del desagüe) para solucionar el problema y conseguir que el sistema funcionase con arreglo a la normativa.

3.9.2 Gestión de los residuos sólidos ➤ Cuestión básica

Basuras, reducción, reutilización, reciclaje, depósito, recogida, sustancias peligrosas

Los residuos sólidos son la mayor fuente de contaminación del planeta. Prácticamente todas las actividades desarrolladas por el ser humano generan basuras y materiales de desecho. Hasta ahora, la solución más utilizada para gestionar estos residuos era sepultarlos en vertederos subterráneos. Pero esta solución representa una pérdida de recursos y la reposición de los materiales incrementa la emisión de gases de efecto invernadero durante su producción y transporte. En aquellos lugares donde no existe un sistema establecido de recogida y gestión de basuras, éstas normalmente se abandonan en el lugar donde se producen o se paga a alguien para que se "deshaga" de ellas.

Debido a los problemas de contaminación y el perjuicio que representa para el entorno y, a menudo, para la imagen de los destinos turísticos, cada vez es más importante para éstos medir la producción de desechos y controlar su tratamiento. La alternativa “ojos que no ven, corazón que no siente” no ha sido muy efectiva y ha ocasionado nuevos problemas que es preciso resolver. Entre los problemas derivados de la tradicional acumulación de basuras en vertederos se incluyen:

1. Producción de malos olores;
2. Lixiviación, que puede provocar la contaminación de las aguas subterráneas próximas;
3. Emisión de gases de efecto invernadero;
4. Proliferación de insectos y roedores causantes de enfermedades.

Todos ellos pueden ocasionar daños en la zona y la industria turística.

Existe un procedimiento ampliamente admitido para minimizar el efecto de los desechos: reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento y eliminación de los residuos. Las zonas turísticas necesitan cuantificar los volúmenes de desechos producidos e identificar sus puntos de origen y destino para poder controlar la eficacia de posibles estrategias de gestión. Es decir, es preciso medir la cantidad de residuos para poder manejarlos y esto se puede hacer a diferentes niveles (véanse los resultados de una evaluación llevada a cabo en centros de convenciones, en la pág. 317).

Una **evaluación de residuos** no es más que una evaluación de los desechos producidos y resulta útil porque indica:

1. La cantidad total de residuos generados;
2. Los tipos de materiales que componen los residuos y las cantidades existentes de cada tipo;
3. El lugar donde se han generado los desechos;
4. El lugar al que se trasladan (por ejemplo, vertederos, plantas de compostaje, plantas de incineración, etc.).

El uso de esta información ofrece la posibilidad de adoptar medidas dirigidas al control de actividades e industrias (como la turística) que generan grandes cantidades de residuos enviados a vertederos. También ayuda a identificar los lugares donde la reducción de los residuos en origen será más factible y efectiva. Las actividades de evaluación también contribuyen a determinar otras opciones alternativas al vertedero, y viables desde el punto de vista ambiental, para residuos que no pueden eliminarse. El primer paso que debería dar el lugar de destino es tratar de reducir las cantidades de material utilizado (incluidos los embalajes), para luego pasar a considerar la reutilización y, si ésta no es posible, el reciclaje. En primer lugar deberían tomarse en consideración las opciones que tengan un efecto más positivo sobre el entorno local. Durante los periodos vacacionales, las personas tienden a utilizar más productos desechables que en casa. Por ejemplo, es posible que adquieran más alimentos envasados. El reciclaje no siempre es la mejor opción (por ejemplo, porque no existan plantas locales) y, en algunos destinos, puede ser preferible utilizar los residuos para generar energía, lo que proporciona a la vez más recursos energéticos y una reducción de la cantidad de material desechado. Los establecimientos turísticos también pueden buscar otros procedimientos que generen menos residuos (por ejemplo, servir los alimentos en envases comestibles, reciclables, etc.).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Gestión del total de residuos recogidos en un destino	- Cantidad total de residuos recogidos; - Volumen de residuos producidos en el destino (toneladas) al año/ persona al año (por mes) ➤ Indicador básico; - Residuos eliminados por diferentes métodos (especificar, por ejemplo, por incineración, en vertederos, etc.); - Residuos atribuibles (por mes o estación) al turismo.
Reducción de los residuos producidos	- Volumen de residuos reciclados (m³) / Volumen total de residuos (m³) (especificar según los tipos) ➤ Indicador básico; - Número de establecimientos turísticos que realizan recogida selectiva de basuras, capacidad de recoger por separado los desechos de los residentes locales; - Número de establecimientos turísticos que reciclan sus propios residuos (por ejemplo mediante compostaje).
Existencia de servicios de recogida de basuras	- Porcentaje de la zona de destino (especialmente en áreas urbanas) donde existe un servicio de recogida de basuras organizado; - Porcentaje de establecimientos turísticos acogidos a algún programa de recogida de basuras.
Sustancias peligrosas (reducción, manipulación)	- Número y volumen de sustancias peligrosas utilizadas (en el caso de sustancias esenciales, volumen utilizado a lo largo del tiempo); - Porcentaje de estas sustancias para el que se han puesto en práctica políticas y programas de gestión y eliminación; - Porcentaje de empleados informados y formados en la manipulación y eliminación de las sustancias que utilizan (por ejemplo, profesionales del servicio de limpieza que conocen el correcto manejo de los productos de limpieza o técnicos preparados para actuaciones de urgencia en caso de vertidos).
Mantenimiento de una imagen de limpieza en el destino	- Cantidad de desechos recogidos en calles y zonas públicas; - Cantidad de desechos arrojados en zonas públicas (total de basuras) ➤ Indicador básico; - Imagen de limpieza del destino (información basada en el cuestionario).

Los servicios municipales de recogida y tratamiento de las basuras deben coordinarse adecuadamente con los establecimientos de hostelería, restauración y otros centros turísticos para las actividades de reducción, reutilización y reciclaje. El reciclaje y la reutilización deberían comenzar en el punto de origen de los residuos (los establecimientos) mediante la recogida selectiva de basuras e incluso su tratamiento en las propias instalaciones del centro (por ejemplo, para el compostaje de los residuos orgánicos). Ahora bien, sin una infraestructura municipal adecuada, los esfuerzos de los establecimientos turísticos tendrán menor repercusión. Existen ejemplos de hoteles con excelentes sistemas de gestión ambiental en los que se realiza una recogida selectiva de basuras que acaba por enviarse al mismo vertedero por falta de capacidad de procesamiento en la localidad de destino. También hay casos en los que el hotel mantiene una buena relación con la comunidad local y los residentes reutilizan determinados residuos (como botellas y otros envases) en sus hogares. Por las razones antes mencionadas, también es importante recabar información de los propios establecimientos sobre la producción y el tratamiento de residuos, así como informarles convenientemente sobre las actividades municipales desarrolladas en este sentido.

Indicadores de la producción de residuos:

- **Cantidad total de residuos recogidos;**
- **Volumen de residuos producidos en el destino (toneladas) al año /Persona al año (por mes)**
 ➤ **Indicador básico;**
- **Residuos eliminados por diferentes métodos (especificar el método, por ejemplo, incineración, vertederos, etc.);**
- **Volumen de residuos atribuible (por mes o estación) al turismo.**

Los indicadores relativos al consumo de recursos y la producción de residuos, que se calculan por persona y año, deben tener en cuenta la población residente de forma permanente y temporal (turismo).

Recuadro 3.33 Reducción de los residuos sólidos: Douglas Shire, Queensland, Australia

Douglas Shire es una localidad situada en la costa de Queensland que cuenta con el turismo como uno de los principales motores de la economía. Las autoridades municipales promueven activamente la reducción de los desechos a través de fórmulas como la disminución y reutilización de envases y embalajes, el reciclaje siempre que sea posible y el envío de los residuos al vertedero sólo como último recurso. Los resultados del reciclaje, que incluye neumáticos viejos y los restos de los separadores de grasa, se evalúan con regularidad.

En 2002 se puso en marcha un proyecto de gestión de residuos integrado con el objetivo de obtener métodos de tratamiento más eficaces y conseguir reducir hasta un 65 % la cantidad de desechos enviados al vertedero. Por otra parte, las aguas procedentes de la red de saneamiento se utilizan para el riego de campos de golf. El programa se dirige a todos los sectores, aunque el turístico es el que registra mayor nivel de participación.

Razones para utilizar estos indicadores: el envío de materiales de desecho al vertedero representa una pérdida de recursos y su reposición incrementa la emisión de gases de efecto invernadero durante la producción y el transporte. El primer paso que debería darse es tratar de reducir las cantidades de material utilizado (incluidos los embalajes), para luego pasar a considerar la reutilización y, si ésta no es posible, el reciclaje.

Fuentes de datos: la información que el destino necesita obtener es la cantidad (en unidades de masa) de residuos sólidos enviada al vertedero. Esto puede hacerse de diversas maneras en función de las instalaciones disponibles en la zona. Si la planta de transferencia de residuos local dispone de algún sistema de control de pesaje, el peso total de los residuos puede obtenerse en este punto. Si no existe ningún sistema de control, pueden utilizarse otros métodos para obtener los datos, como, por ejemplo, calcular el volumen de residuos enviados al vertedero y convertir el resultado a una unidad de masa utilizando factores de conversión peso/volumen que dependerán de la compactación aplicada. Cuando no haya ningún sistema de recogida de basuras oficial, puede que sea preciso realizar encuestas entre las diferentes propiedades para realizar una estimación de los volúmenes enviados, o bien conseguir evaluaciones privadas sobre generación de residuos.

Formas de utilizar los indicadores: resultan útiles para ver las tendencias de la producción de residuos sólidos y hacer un monitoreo en el destino que permita adoptar las medidas oportunas. A veces pueden utilizarse como fórmula alternativa para medir otros factores de desequilibrio del destino tales como la presión total ejercida sobre un sitio en particular, aunque la relación no siempre es fácil de demostrar.

Análisis comparativo: este indicador puede analizarse de dos formas: a lo largo del tiempo en el mismo lugar de destino o en comparación con los datos de otros lugares de destino.

Indicadores de la reducción de residuos:

- **Volumen de residuos reciclados (m³) / Volumen total de residuos (m³) > Indicador básico;**
- **Número de establecimientos turísticos que realizan recogida selectiva de basuras, capacidad para efectuar la recogida selectiva en la comunidad local;**
- **Número de establecimientos turísticos que reciclan sus propios residuos (por ejemplo mediante compostaje).**

Razón para utilizar estos indicadores: el primer paso que debería dar la comunidad es tratar de reducir las cantidades de material utilizado (incluidos los embalajes), para luego pasar a considerar la reutilización y, si ésta no es posible, el reciclaje. La base del reciclaje está en separar los diferentes tipos de residuos, algo que es conveniente hacer en origen. Por tanto, es importante verificar si los establecimientos turísticos efectúan una recogida diferenciada de basuras o si existen contenedores donde los residentes locales puedan depositar los distintos tipos de residuos para, de esta forma, proceder a la recogida selectiva.

Fuentes de datos: pueden proceder de las auditorías sobre producción de residuos. Si no se ha efectuado ninguna auditoría, será necesario obtenerlos de las empresas de reciclaje y los servicios de recogida de basuras locales. Los establecimientos turísticos también pueden ser una buena fuente de información, especialmente cuando no existe ningún servicio organizado de recogida y tratamiento de residuos en el lugar de destino.

Formas de utilizar los indicadores: es útil para examinar tendencias de reciclaje en el lugar de destino y controlar los resultados de las actividades realizadas.

Análisis comparativo: este indicador permite comparar los datos de un mismo destino a lo largo del tiempo o comparar los resultados con los datos de otras fuentes tales como las administraciones regionales o nacionales. Recordamos que, si no existen indicadores directos, los volúmenes de residuos también pueden utilizarse como indicadores aproximados para medir los niveles de actividad (en algunos casos estudiados por la OMT el cambio en el número de camiones recogidos en un determinado destino o una zona específica se consideraron como un indicador potencial del volumen de visitantes a lo largo de las estaciones).

Indicadores de la adecuación de los servicios de recogida de basuras:

- **Porcentaje de la zona de destino (especialmente en zonas urbanas) donde existe un servicio de recogida de basuras establecido;**
- **Porcentaje de establecimientos turísticos acogidos a algún programa de recogida de basuras.**

Razón para utilizar estos indicadores: algunos destinos no disponen de servicios de recogida de basuras. En concreto, en lugares de reciente creación o destinos donde las atracciones turísticas y los alojamientos se encuentran dispersos, es posible que no existan autoridades locales y, por tanto, tampoco exista reglamentación o prestación de este tipo de servicios.

Fuentes de datos: las autoridades locales, si existen, o la información suministrada por los establecimientos.

Formas de utilizar el indicador: demuestra el progreso de los servicios de gestión de residuos o la necesidad de ponerlos en marcha.

Análisis comparativo: lo ideal es el 100 por cien. Puede obtenerse a través de las autoridades locales o de los servicios de recogida privados.

Indicadores relacionados con la gestión y eliminación de sustancias peligrosas:

- **Número y volumen de sustancias peligrosas utilizadas** (en el caso de sustancias fundamentales, volumen utilizado a lo largo del tiempo);
- **Porcentaje de estas sustancias para el que se han puesto en práctica políticas y programas de gestión y eliminación;**
- **Porcentaje de empleados informados y formados en la manipulación y eliminación de las sustancias que utilizan** (por ejemplo, profesionales del servicio de limpieza que conocen el correcto manejo de los productos de limpieza o técnicos preparados para actuaciones de urgencia en caso de vertidos).

Otros indicadores potenciales:

- **Existencia o no de un sistema de gestión ambiental** (véase la pág. 267) o un programa de gestión de sustancias peligrosas en la empresa o la atracción turística;
- **En los lugares de destino, porcentaje de empresas con programas de gestión de residuos tóxicos;**
- **Porcentaje de residuos peligrosos generados por la comunidad y recogidos con arreglo a un programa especial de gestión de residuos.**

Razón para utilizar estos indicadores: comparada con otras industrias, la turística produce pocos residuos peligrosos, aunque sí utiliza algunas sustancias tóxicas fundamentalmente en forma de detergentes, compuestos de los dispositivos de extinción de incendios, pesticidas usados en céspedes y jardines (y algunas atracciones turísticas como son los campos de golf) y, en algunos casos, lubricantes, combustibles, pinturas y sustancias biológicamente peligrosas (como los residuos de las enfermerías de hoteles y los barcos de crucero). También pueden incluirse en este capítulo las cenizas procedentes de calderas y sistemas de calefacción, y los residuos de pozos y fosas sépticas.

Fuentes de datos: la clave para tener un control completo de la gestión de residuos peligrosos es realizar un inventario de las sustancias utilizadas o producidas (véase, por ejemplo, las referencias al estudio sobre Centros de convenciones en la pág. 317, donde dicho inventario se incluye en el sistema de gestión ambiental). Una vez realizado el inventario, es posible hacer un monitoreo de tales sustancias y esperamos que, mediante el aumento de la eficacia y las medidas de sustitución, reducir su utilización.

Formas de utilizar los indicadores: pueden utilizarse para demostrar la conformidad con las leyes y los reglamentos, y también como indicación de posibles riesgos.

Análisis comparativo: en Internet pueden encontrarse directrices sobre la gestión de residuos peligrosos. En la dirección <http://www.cdc.gov/niosh/ipcs/icstart.html> existen documentos de datos y cifras, traducidos a diferentes idiomas, sobre la seguridad en el manejo de sustancias tóxicas de uso habitual.



Además de la contaminación que producen, los residuos vertidos de forma ilegal provocan un fuerte impacto visual y contribuyen a dañar la imagen de los destinos turísticos.

Indicadores del impacto de los residuos en el lugar de destino:

- **Cantidad de residuos recogidos en calles y áreas públicas;**
- **Cantidad de residuos arrojados en áreas públicas (total de basuras en lugares clave)**
➤ **Indicador básico;**
- **Imagen de limpieza del destino (información basada en el cuestionario).**

Razón para utilizar estos indicadores: los residuos abandonados sin ningún tipo de control pueden acumularse y crear problemas ambientales y de salubridad, además de causar molestias a los turistas y dañar la imagen del destino.

Fuentes de datos: cantidad de basura contabilizada en zonas públicas. Volúmenes contabilizados por los servicios de recogida de basura (cargas de residuos procedentes de calles y zonas públicas).

Formas de utilizar los indicadores: pueden medir los efectos de los programas habilitados para reducir la generación y el vertido de basuras, y los resultados de los programas de limpieza.

Análisis comparativo: pueden medirse los cambios a lo largo del tiempo en un mismo destino o en varios lugares dentro del destino. Comparación con otros lugares: recordamos que en algunos destinos han conseguido prácticamente niveles de basuras en zonas públicas próximos a cero (por ejemplo, Europa del Norte y Canadá) gracias a una combinación de educación pública y programas de limpieza.



Hay pocos turistas preparados para entrar o salir del agua por una tubería de desagüe

Recuadro 3.34 Gestión de residuos mediante la colaboración de diferentes agentes en Side, Turquía

La Iniciativa de los Tour Operadores (TOI), que agrupa a más de 20 tour operadores emisores y receptores, organizó un taller en el municipio de Side, una localidad de la región turca de Antalya a la que los miembros de la TOI y sus corresponsales locales llevan aproximadamente 300.000 turistas al año. A la reunión asistieron el Alcalde de Side, representantes de WWF Turquía, representantes del sector privado, hosteleros independientes, agencias de viajes locales y miembros del PNUMA, la UNESCO y la OMT. El taller dio a los presentes la oportunidad de compartir sus puntos de vista sobre las principales amenazas que se ciernen sobre la sostenibilidad de la región de Side y las formas de neutralizarlas. Entre las tres acciones prioritarias se identificó como urgente la gestión de los residuos (prestando especial atención a la recogida selectiva y el reciclaje). Durante las sucesivas reuniones que se celebraron con los agentes locales, se desarrolló un plan de acción y se designó un coordinador local, para lo cual se contó con la financiación de la administración de Side y la asociación de turismo de la localidad (TUDER).

Las actividades puestas en marcha por el programa, que debía desarrollarse en un plazo de dos años, incluyen:

- Un mecanismo de recogida selectiva de residuos para el municipio de Side. Ya está en funcionamiento; se han identificado las empresas de reciclaje y las horas de recogida para los hoteles acogidos al programa;
- La empresa de reciclaje local, así como los hoteles y restaurantes, han colocado carteles e indicaciones en sus vehículos y en la entrada de sus establecimientos para contribuir a la difusión y promoción de la iniciativa;
- La asociación de turismo de Side ha colocado contenedores para recoger pilas usadas en todos los hoteles del municipio, en la escuela primaria Ali Ihsan Barut y en la escuela secundaria Tourism Hotel Vocational;
- También se han colocado contenedores de recogida selectiva (destinados a basura orgánica y reciclable) para su utilización por parte de los turistas y la población local;
- Finalmente, se han impartido cursos de formación sobre técnicas de gestión y separación de residuos sólidos organizados con el asesoramiento técnico y el material de formación del PNUMA y dirigidos a los gerentes y las plantillas de los hoteles, apartahoteles y pensiones, los trabajadores y gerentes de la red municipal de saneamiento de Side y presidentes de asociaciones. También han participado miembros de la Asociación de Comerciantes de Tejidos y la Asociación de Bares y Restaurantes.

Los indicadores demuestran los importantes avances conseguidos en la gestión de residuos:

- Más de 100 hoteles y todos los comercios y restaurantes de la localidad participan en el sistema de separación de basuras;



Se colocaron veinte contenedores en la ciudad de Side para separar residuos orgánicos e inorgánicos

- Residuos recogidos durante los siete últimos meses de 2003:
 - 276 toneladas de residuos inorgánicos;
 - 11.978 pilas recogidas en la recepción y los servicios de los hoteles, y la escuela primaria;
 - 102 baterías recogidas de los hoteles.

Asimismo, se ha identificado y aprobado un nuevo vertedero que, según las previsiones, debía entrar en funcionamiento en otoño de 2004. Para obtener más información sobre la TOI y su programa de indicadores, véase el Recuadro 3.47 en la pág. 269.

Fuente: PNUMA, www.toinitiative.org

Indicador de la percepción de limpieza sobre el lugar de destino:

- **Imagen de limpieza del destino (información basada en el cuestionario).**

Razón para utilizar este indicador: si un destino tiene mala reputación en lo relativo a la limpieza, puede que algunos viajeros desistan de ir. La reacción ante la presencia de basuras es muy personal y está muy relacionada con las condiciones existentes en el lugar de procedencia del turista. La percepción sobre la limpieza puede ser un factor determinante al considerar la posibilidad de volver a un determinado lugar o de recomendarlo a otros que las condiciones reales.

Fuentes de datos: cuestionario de salida (Anexo C).

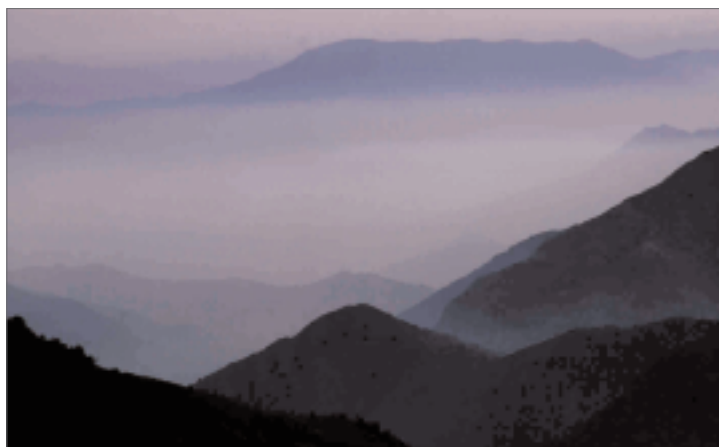
Formas de utilizar el indicador: es un indicador de riesgo para el destino que se deriva de las reacciones del turismo frente a la presencia de basuras.

Análisis comparativo: debería compararse a lo largo del tiempo con los resultados de otros cuestionarios de salida del mismo destino. Si la respuesta es muy negativa, deberían agregarse otras preguntas para detectar zonas especialmente problemáticas o conocer las razones específicas del rechazo.

3.9.3 Contaminación atmosférica

Calidad del aire, salud, contaminación procedente del turismo, percepción de los turistas

La contaminación del aire se ha convertido en un problema para muchos destinos, sobre todo en lo que se refiere a los niveles de contaminación industrial. Se han difundido entre los turistas numerosas advertencias de riesgo en relación con ciudades tan populares como Ciudad de México, Seúl, Tokio, Sao Paulo, Atenas o Pekín. Las dos últimas son sede de los Juegos Olímpicos, lo que ha provocado una cierta preocupación ante la posibilidad de que los niveles de contaminación



Neblina de contaminación sobre Santiago de Chile, vista desde los Andes

sobrepasen las normas de seguridad y afecten al rendimiento de los atletas. Las personas más afectadas por los avisos de contaminación atmosférica son las de edad avanzada y aquellas que padecen algún tipo de alergia o problema respiratorio. La contaminación atmosférica también se considera un factor importante para la degradación del patrimonio cultural (efecto de la lluvia ácida sobre los monumentos históricos) y natural (daño a las especies y alteración de los ecosistemas). A un nivel más específico, el centro de muchas grandes ciudades ha incrementado sus niveles de contaminación, especialmente en los meses de verano, en los que las emisiones procedentes del tráfico y la industria se concentran cerca de sus lugares de origen.

El propio turismo puede contribuir a aumentar esta contaminación. Autocares en marcha mientras esperan a que sus ocupantes terminen de visitar los monumentos pueden afectar de forma considerable a la contaminación de los centros urbanos y provocar daños en los edificios. Muchos gobiernos han establecido normas de calidad del aire que regulan las concentraciones permitidas de elementos fundamentales como son las partículas en suspensión, el ozono troposférico, el dióxido de azufre y los compuestos orgánicos volátiles. La Organización Mundial de la Salud publica diferentes normas sobre contaminantes atmosféricos en <http://www.euro.who.int/document/aicq/3summary.pdf>, un documento en el que figuran los datos detallados de cada sustancia. Muchas jurisdicciones ponen en marcha dispositivos de alerta cuando se registran niveles de contaminación perjudiciales para la salud (por ejemplo, si la contaminación en una ciudad norteamericana alcanza las 50 partículas por millón, se informa convenientemente a la población para evitar la práctica de deportes y ejercicios físicos, y limitar las salidas al exterior de aquellas personas que sufren problemas respiratorios). En algunas ciudades turísticas, se han registrado concentraciones que superan las 1.000 partículas por millón. En numerosas jurisdicciones ya se publican datos sobre la calidad del aire de forma regular (por ejemplo, los periódicos más importantes de China, incluidos los dirigidos a los turistas, publican cada semana gráficos en los que puede verse la calidad del aire de las principales ciudades). Algunos lugares de destino están adoptando medidas para trasladar las industrias más contaminantes fuera de las ciudades con mayores índices de polución, sustituir fábricas y vehículos anticuados para reducir la carga de emisiones, cambiar los combustibles de calefacciones y plantas generadoras de energía por otros menos perjudiciales y limitar el tráfico de camiones y otros vehículos, especialmente cuando se producen situaciones de alarma por contaminación. En algunas ciudades se ha optado por reducir el uso de automóviles prohibiendo el tráfico en el centro urbano, limitándolo a determinados días o permitiendo el acceso sólo a ciertos automóviles cada día en función de sus números de matrícula, pero el crecimiento del parque de vehículos en lugares como Ciudad de México, Santiago o Pekín han frustrado tales iniciativas.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Calidad del aire	Número de días en los que se han superado los límites establecidos por la normativa.
Efectos de la calidad del aire sobre turistas y residentes	- Incidencia de problemas respiratorios (población local y turistas); - Número de problemas de salud comunicados por los turistas.
Reacción de los turistas ante la calidad del aire	- Percepción de la calidad del aire por parte de los turistas; - Número de alertas relativas a la contaminación atmosférica del lugar de destino señaladas en guías de viaje y otras publicaciones de interés (debería obtenerse mediante el examen de estas publicaciones).
Impacto de la contaminación del aire sobre las atracciones turísticas	Coste de las reparaciones de edificios y sitios de interés cultural.
Impacto del turismo sobre la calidad del aire	Contribución del turismo a la emisión de gases de efecto invernadero.

Indicador de la calidad del aire:

- **Número de días en los que se han superado los límites establecidos por la normativa.**

Razón para utilizar este indicador: emplea la normativa del lugar de destino para demostrar la existencia de niveles de contaminación preocupantes y los cambios producidos a lo largo del tiempo. También puede ayudar a señalar las estaciones más afectadas (por ejemplo, la época de invierno en ciudades donde se utilicen sistemas de calefacción con carbón o el verano en lugares donde se produzcan altos índices de contaminación fotoquímica).

Fuentes de datos: programas de vigilancia existentes (a menudo procedentes de los departamentos de sanidad o medio ambiente).

Formas de utilizar el indicador: puede utilizarse para comprobar el nivel de riesgo y las mejoras obtenidas o demostrar a los posibles visitantes que el riesgo es mínimo en ciertas estaciones.

Análisis comparativo: puede compararse a lo largo del tiempo con otras jurisdicciones que utilicen la misma normativa y los mismos sistemas de vigilancia. La OMS publica normas internacionales sobre la mayoría de los elementos químicos. Muchos países tienen sus propios criterios en cuanto al momento en que deben publicar las alertas de riesgo.

Indicadores relativos a los efectos de la calidad del aire en los turistas y residentes:

- **Incidencia de problemas respiratorios (población local y turistas);**
- **Número de problemas de salud comunicados por los turistas (véase Salud y seguridad en la pág. 105).**

Razón para utilizar estos indicadores: son indicadores de los niveles de riesgo y se utilizan en combinación con el indicador anterior. Las condiciones locales (como el tiempo que duran las altas concentraciones de contaminantes y la altitud del lugar de destino) pueden afectar al turismo y a la salud de la población local.

Fuentes de datos: las estadísticas de los departamentos de sanidad (véase el apartado sobre Salud en la pág. 105). Como alternativa, también pueden utilizarse los datos de la OMS (agregados a partir de diferentes países) o la información recogida por las compañías aseguradoras en relación con el número de problemas de salud registrados entre los viajeros.

Formas de utilizar los indicadores: permiten medir la evolución del estado de salud general en el lugar de destino, con especial énfasis en las enfermedades relacionadas con la calidad del aire.

Análisis comparativo: utilícese los datos de la OMS y los datos nacionales entre los destinos de un mismo país.

Indicadores de la reacción de los turistas ante la calidad del aire:

- **Percepción de la calidad del aire por parte de los turistas;**
- **Número de alertas relativas a la contaminación atmosférica del lugar de destino señaladas en guías de viaje y otras publicaciones de interés (se obtendría mediante el examen de esas publicaciones).**

Razón para utilizar estos indicadores: la percepción que tienen los turistas sobre la calidad del aire puede ser tan importante como los datos reales de contaminación y adquirir un carácter muy personal ya que unos individuos son más sensibles a la contaminación que otros. Es posible que los visitantes procedentes de ciudades muy limpias muestren una reacción más negativa ante las emisiones de humo de los autobuses y los olores fuertes que aquellos que estén habituados a sufrírselos en sus propios países. El mensaje transmitido a otros turistas potenciales puede reflejar esta reacción más que ninguna otra medición de la calidad del aire (por ejemplo, el hotel estaba

situado cerca de la laguna de desagüe del alcantarillado o de la lonja de pescado). La opinión mayoritaria de otros turistas posiblemente condicione la decisión de viajar o no al lugar de destino.

Fuentes de datos: cuestionario de salida. Para conocer la percepción general sobre la contaminación de un destino, puede ser necesario realizar una encuesta más amplia, no sólo dirigida a aquellas personas que lo han visitado. Aunque de escasa fiabilidad, también puede ser aleccionador realizar un examen de páginas web para ver la frecuencia con que se cita el lugar de destino junto con los términos "contaminación atmosférica". Una búsqueda de las ciudades de París, Los Ángeles y Ciudad de México efectuada por los autores del libro dio como resultado más de 100.000 entradas para cada una de ellas, la búsqueda de Pekín y Sydney sumó unas 30.000 entradas en cada caso y la de Auckland unas 8.000. Ésta es una forma de medición muy somera, con algunas dificultades de comparación debido a problemas idiomáticos, pero será un indicador razonable para ver los cambios al examinar la cuestión a lo largo del tiempo.

Formas de utilizar los indicadores: sirven como señal de advertencia para indicar que los turistas pueden percibir la calidad del aire como un problema. Se utiliza principalmente para propiciar medidas que resuelvan dicho problema y, en última instancia, para medir la evolución del mismo.

Análisis comparativo: deben compararse a lo largo del tiempo para ver los cambios en el mismo lugar de destino.

Otros indicadores que pueden resultar útiles en relación con la contaminación atmosférica:

- **Coste de reparar los edificios y sitios de interés cultural** (véase la pág. 87), que puede servir de ayuda para medir algunos de los costes asociados a la contaminación;
- **Contribución del turismo a la emisión de gases de efecto invernadero** (véase la pág. 198), que puede ayudar a la industria a comprender mejor su papel en el problema de la contaminación atmosférica y otras cuestiones relacionadas.

Para conocer los indicadores sobre la contribución del turismo a la contaminación atmosférica, véanse también las secciones Cambio climático y turismo, en la pág. 171, Gestión energética, en la pág. 167 y Gestión ambiental, en la pág. 267.



A veces, la contaminación acústica y atmosférica van unidas en un destino.

Recuadro 3.35 Contaminación del aire interior

La contaminación del aire en el interior de los recintos es un problema de reciente aparición y está relacionado con el uso de sustancias tóxicas en la construcción o la limpieza de los edificios (incluidos hoteles y restaurantes), el uso de esencias y perfumes en establecimientos comerciales y espacios cerrados, y el consumo de tabaco. La calidad del aire interior es una preocupación para algunos turistas y puede determinar la elección del establecimiento o el destino según cual sea su percepción sobre los aspectos sanitarios. Puede que algunos no quieran visitar ciudades donde se permita fumar en los restaurantes y otros pueden evitar ciudades en las que les prohíban fumar en bares y restaurantes. Es posible que algunos viajeros busquen entornos “seguros” en los que se filtre el aire, hoteles cuyas habitaciones cumplan las normas más estrictas sobre calidad del aire o alojamientos donde se cumplan las normas sobre el uso de productos de limpieza orgánicos o no contaminantes. La calidad del aire interior es un problema fundamentalmente para los trabajadores, que pasan muchas horas del día en entornos donde el humo de las cocinas, los humos tóxicos y otras emisiones pueden representar un riesgo para la salud. Los turistas tienen menos probabilidades de resultar directamente afectados a menos que pasen largos periodos sometidos a las mismas condiciones.

Puede encontrarse más información sobre esta cuestión en:

Sitio web de varios organismos de Estados Unidos relacionados con la sanidad:
<http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/indoorairpollution.html>

Sitio web de la escuela de hostelería de Lausanne: <http://www.ehlite.ch/jan03/10e.asp>

Sitios web comerciales: <http://www.hotelair.com/report.html>

Páginas sobre la calidad del aire interior publicadas por la Organización Mundial de la Salud:
<http://www.who.int/indoorair/en/>

3.9.4 Control de los niveles de ruido

Medición de los niveles de ruido, percepción del ruido

El ruido se ha revelado como un problema en numerosos estudios sobre destinos urbanos y centros turísticos con gran afluencia estacional de visitantes, especialmente las zonas de playa. Algunas ciudades como Bangkok, Roma y Tokio han identificado el ruido como uno de los problemas que más afectan al turista durante su estancia. Aunque existen unas normas bien definidas sobre los niveles de ruido en los lugares de trabajo para evitar pérdidas de audición y efectos negativos sobre la salud, las normas sobre emisiones de ruido en el exterior tienden a ser más subjetivas. El ruido tolerado e incluso esperado en un concierto de rock o en un parque de atracciones sería intolerable en cualquier otro lugar (o para aquellos que no disfruten de esa forma de música o diversión). Lo que es aceptable durante el día no será tan bien recibido por la noche. Radios con el volumen muy alto, vehículos con motores muy ruidosos y turistas vociferantes son las principales fuentes de ruido no deseadas en muchos destinos.

Existe una unidad de medida para determinar los niveles de ruido, el decibelio. En algunos centros urbanos existen monitores de ruido en tiempo real situados en determinados cruces (por ejemplo en muchas ciudades chinas) que miden el número de decibelios en cada momento. Al observarlos, es posible ver cómo el nivel de ruido pasa de, digamos, 78 dB a 94 dB cuando los vehículos aceleran.

Pero es en los destinos de playa donde el ruido provoca más quejas. A menudo, esto es un indicador de un conflicto cultural entre turistas de mayor y menor edad, o entre turistas deseosos de trasnochar

y residentes locales (o visitantes con estancias prolongadas) que quieren dormir por la noche. Cuando el lugar de destino cubre diferentes nichos de mercado, pueden producirse conflictos. Es tan importante el nivel de ruido real como el percibido y los niveles tienden a ser bastante específicos del lugar donde se emiten. Así, no es extraño detectar altas emisiones de decibelios en calles donde abundan los clubes nocturnos, las atracciones callejeras, los restaurantes con terrazas al aire libre o un cruce con mucho tránsito y observar cómo se reducen considerablemente dos manzanas más allá. Por ejemplo, las autoridades de Honolulu han establecido en la playa de Waikiki un límite de 68 dB (el ruido no puede superar este límite durante más del 10 por ciento del tiempo) de ruido audible desde los hoteles y apartamentos cercanos. A veces es necesario establecer los límites de ruido con tanta precisión porque los niveles disminuyen a medida que aumenta la distancia desde la fuente de emisión.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Niveles de ruido existentes	Niveles de ruido registrados en el sitio medidos en decibelios (también se pueden indicar especificando la hora del día).
Efectos del ruido sobre turistas y residentes	- Percepción del ruido; - Quejas recibidas.

Indicador de los niveles de ruido reales:

- Niveles de ruido registrados en el sitio medidos en decibelios (también se pueden indicar especificando la hora del día o la noche).**

Razón para utilizar este indicador: los niveles de ruido reales pueden vigilarse o muestrearse mediante un audímetro. Los niveles típicos figuran en el cuadro adjunto.

Fuentes de datos: audímetros fijos instalados en lugares clave o muestras tomadas con audímetros móviles. Conviene recordar que, al hacer mediciones móviles, es importante tener en cuenta la estación, la hora del día o el día de la semana en que se realizan.

Formas de utilizar el indicador: puede resultar muy útil generar un gráfico con la información registrada. Los datos en bruto pueden reflejar sitios específicos que, a determinadas horas, superan los niveles de ruido deseados. Para averiguar si un sitio se vuelve más ruidoso con el paso del tiempo, deben compararse los promedios máximos y mínimos registrados de año en año en ese sitio.

Análisis comparativo: en muchas jurisdicciones se han establecidos niveles máximos autorizados (por ejemplo, no más de 70 dB entre las 12 y las 6 de la mañana). Suelen ser unos límites muy específicos y, a menudo,

Recuadro 3.36 Niveles de decibelios típicos (dB)

Murmullo de las hojas	20 dB
Habitación en silencio por la noche	32 dB
Calle silenciosa	50 dB
Alarma de un despertador (a 1 metro)	80 dB
Fuerte sonido de orquesta en un recinto grande	82 dB

Principio de daños en la audición

debidos a una exposición prolongada 85 dB

Tráfico urbano intenso	85-92 dB
Cortadora de césped de gasolina	98 dB
Avión (a 150 m de tierra)	115 dB
Trueno (cercano)	120 dB
Sirena de una ambulancia	120 dB

Umbral de dolor 135 dB

Concierto de rock	110-140 dB

Más información y ejemplos:
www.lhh.org/noise/decibel.htm

varían según se refieran a zonas residenciales o cercanas a parques, etc. (para conocer los reglamentos típicos, puede efectuarse una búsqueda en la web utilizando la siguiente combinación de palabras clave: “ruido, reglamentación, límites” y buscar un sitio o una comunidad con las características deseadas).

Indicador de los efectos del ruido sobre los turistas:

- **Percepción del ruido.**

Razón para utilizar este indicador: cada grupo humano percibe el ruido de forma diferente. Si un grupo muy numeroso pone objeciones al ruido, esto puede afectar más directamente a su opinión sobre el sitio (y del destino en su conjunto) que cualquier otra medición objetiva de los decibelios reales. Probablemente este indicador también esté relacionado con el número de quejas recibidas, pero, dado que la tolerancia al ruido es muy específica del sitio, la actividad y la cultura, es posible que no sirva como referencia, aunque sí puede demostrar la necesidad de hacer un monitoreo o utilizar un cuestionario más centrado en este tema.

Fuentes de datos: cuestionario de salida y encuesta realizada entre la población local (véase el anexo C). Deberá calcularse el porcentaje de personas que afirma: “Me molestó el ruido”. Allí donde el número de personas que coincidan con esta afirmación sea elevado, deberá averiguarse dónde y por qué.

3.9.5 Gestión del impacto visual de la infraestructura y las instalaciones turísticas

Emplazamiento, construcción, diseño, paisaje

Las instalaciones turísticas y la infraestructura relacionada a menudo interfieren en el entorno y provocan contaminación visual. El diseño arquitectónico de los establecimientos debe ser un reflejo único del entorno, el clima y la cultura locales. Por tanto, la arquitectura y la infraestructura de la instalación no deben competir con el paisaje natural ni la vegetación del lugar, sino que deben integrarse en armonía con el espacio que las rodea. La presencia de la instalación no debería entrar en disonancia con el paraje donde se asienta y es importante tomar en consideración las formas arquitectónicas existentes en la región, con independencia de que éstas sintonicen con el paisaje o no. Las construcciones locales han evolucionado a lo largo de cientos de años y normalmente hacen el uso más eficaz posible de los materiales locales, la orientación y el espacio, y son una respuesta a las condiciones climáticas de la zona. Infraestructuras como carreteras, tendidos eléctricos, repetidores de telefonía, antenas parabólicas, etc. pueden provocar un fuerte impacto visual en áreas naturales y monumentos históricos, por lo que deberían integrarse en el paisaje y la arquitectura. Dos de las consideraciones fundamentales a la hora de diseñar un establecimiento son el contexto físico y el cultural. La sensibilidad hacia las condiciones del entorno y la cultura locales son fundamentales para edificar un lugar sostenible con mínimo impacto visual sobre sus alrededores.

Contexto físico:

Cualquier edificio debe diseñarse dentro del contexto natural del área en el que esté situado. Su arquitectura ha de ser compatible con el entorno, de forma que no irrumpa en el paisaje como una estructura extraña. El establecimiento debe interaccionar con los rasgos ecológicos y geológicos, siempre con el objetivo de integrarse en ellos en la medida de lo posible. Esto debería convertir el diseño en algo sostenible desde el punto de vista visual, ya que actuará como una pieza arquitectónica atemporal y un rasgo orgánico del paisaje natural.

Para responder adecuadamente a las necesidades del contexto físico, es preciso prestar especial atención a los siguientes aspectos:

1. Forma;
2. Color;
3. Integración en el paisaje.

Contexto cultural:

El diseño de los establecimientos debe prestar el mismo nivel de atención al contexto cultural que al físico. Debe ser congruente con el entorno cultural en el que se presta sus servicios e incorporar motivos tradicionales y estilos de la arquitectura vernácula siempre que sea posible. El uso de estos principios en la arquitectura hará que el edificio refleje la historia local y sea sostenible desde el punto de vista cultural y visual a lo largo del tiempo. Además, la utilización de la arquitectura vernácula también facilita la asimilación de las nuevas construcciones por parte de la comunidad local, lo que sirve a dos propósitos adicionales: en primer lugar, ayuda a reducir cualquier posible sentimiento de invasión cultural que pueda producirse entre los sectores más tradicionales de la población y, en segundo lugar, si se hace correctamente, puede conseguir que la experiencia de los turistas sea más gratificante y mejore su apreciación de las formas y los estilos culturales de la zona.

Recuadro 3.37 Lobo Lodge: un proyecto para reducir el impacto visual



Un ejemplo destacable de usos racionales de las formas en diseños de cabañas se encuentra en las llanuras del Serengeti en Tanzania. Lobo Lodge es un ejemplo de construcción respetuosa con el entorno natural. Los edificios armonizan con el espacio circundante y están tan bien integrados en el kopje (elevación rocosa) que es difícil determinar dónde termina el paisaje y empiezan las construcciones. Algunas de las técnicas y fórmulas utilizadas en el diseño del lugar incluyen el uso de rocas naturales con fines estructurales y de definición del espacio interior, la ornamentación de vidrio para crear relaciones entre el interior y el exterior, y la utilización de las formaciones rocosas existentes para crear una piscina.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Diseño y construcción de la infraestructura	• Extensión total de la red de carreteras; • Extensión total del tendido eléctrico aéreo; • Presencia de antenas parabólicas; • Presencia de torres de comunicaciones; • Altura del depósito de agua; • Depósitos de aguas residuales (tamaño, emplazamiento); • Erosión a ambos lados de las carreteras (porcentaje erosionado); • Número y tamaño de los postes de señalización.
Iluminación nocturna	• Número de elementos que emiten luz directa; • Visibilidad del cielo nocturno (en parajes naturales).
Forma física	• Altura de los edificios (media y máxima); • Número de edificios (superficie construida) que superan la altura de la vegetación natural (por ejemplo, las copas de los árboles); • Formas de los edificios (porcentaje que sintoniza con la arquitectura autóctona); • Formas de las señales (porcentaje que sintoniza con el estilo local o el entorno natural); • Densidad de construcción por hectárea (espacio ocupado por unidad de superficie).
Planificación/permisos de construcción	• Existencia de consideraciones estéticas al planificar el proceso de aprobación; • Véase ➤ Control del desarrollo (pág. 229).
Selección de los materiales	• Color (porcentaje que sintoniza o combina bien con los colores autóctonos); • Textura (porcentaje que sintoniza con la arquitectura vernácula).
Emplazamiento y orientación	• Continuidad de la línea de costa o la línea de montaña (porcentaje de invasión de la línea de costa o de montaña); • Laderas (porcentaje construido en laderas); • Contra la luz natural (reflejos); • Erosión del suelo (porcentaje y superficie total erosionada).
Integración en el paisaje	• Porcentaje del sitio desbrozado para la construcción; • Número de plantas autóctonas extraídas para la construcción; • Porcentaje del paisaje creado con especies autóctonas; • Porcentaje del sitio cubierto por plantas autóctonas.

Indicadores relacionados con la infraestructura:

- Extensión total de la red de carreteras (km);
- Extensión total del tendido eléctrico aéreo (km);
- Presencia de antenas parabólicas (número);
- Presencia de torres de comunicaciones (altura y visibilidad);
- Altura (y visibilidad) del depósito de agua;
- Depósitos de aguas residuales (área y visibilidad);
- Erosión a ambos lados de las carreteras (porcentaje erosionado);
- Número y tamaño de los postes de señalización.

Razón para utilizar estos indicadores: en diferentes parques del mundo (por ejemplo, el Parque Nacional de Denali o el Parque Nacional del Gran Cañón), se están cerrando las carreteras al tráfico para introducir lanzaderas que transporten a los turistas. En sitios tan populares como Yosemite, el efecto de las visitas ha alcanzado niveles críticos. Por tanto, será necesario habilitar sistemas de transporte públicos que reduzcan el tráfico y, de esta forma, la necesidad de ampliar la infraestructura, lo cual incrementaría aún más el impacto visual.

Recuadro 3.38 Directrices para el diseño de la infraestructura

1. Antes de construir una carretera, debe realizarse un inventario de las plantas y trasladar éstas junto con el suelo que pueda quedar afectado por las actividades de construcción. Una vez finalizada la obra, deberían restituirse en el punto más cercano posible a su lugar de origen;
2. Las carreteras deben señalizarse adecuadamente con información interesante y pertinente que estimule el conocimiento y la adecuada apreciación del entorno cultural, y favorezca un comportamiento apropiado por parte de los visitantes. Conviene evitar el exceso de señalización, ya que estropearía el paisaje;
3. En zonas montañosas no deben construirse carreteras en las cimas porque dañan el efecto visual. Deben situarse por debajo de la línea de montaña, a unos 5-8 metros de distancia;
4. El diseño de las carreteras debe realizarse teniendo en cuenta la topografía para minimizar el impacto visual y crear dinamismo en las vistas y la orientación;
5. Es importante impedir que el agua que desciende por los desagües de la carretera cree cauces de erosión. Conviene consultar a los especialistas en caso de duda sobre la construcción de zanjas de grava u otras formas de drenaje;
6. Los estacionamientos y las vías de acceso de los vehículos han de estar claramente señalizados y limitarse únicamente a esos emplazamientos.

Fuentes de datos: evaluación o examen de los sitios, revisión de los planes. Véase International EcolodgeGuidelines (www.eco-mon.com).

Formas de utilizar los indicadores: algunos de ellos pueden utilizarse como meras listas de comprobación. Las evaluaciones del impacto (por ejemplo, la erosión) o la gestión (señalización inadecuada) pueden ayudar a medir el resultado de las actuaciones y son susceptibles de cambiar a lo largo del tiempo.

Análisis comparativo: el recuadro anterior puede servir como un conjunto de normas de referencia con las que contrastar cualquier diseño o infraestructura construida.

Una carretera asfaltada (oculta por los árboles en primer plano) trazada a lo largo de una pendiente pronunciada en el Parque Nacional de Nyungwe Forest, Ruanda, ha provocado la erosión del terreno y un efecto visual que causa mala impresión al visitante.



Indicadores relativos a la iluminación:

- **Número de elementos que emiten luz directa (y porcentaje de sitios iluminados) en parajes naturales;**
- **Calidad de la visibilidad del cielo nocturno (número de estrellas o constelaciones visibles utilizando normas de astronomía).**

Véase, por ejemplo, el documento www.epa.gov/oar/visibility/report/CHAP01.pdf, en el que figuran los índices de iluminación que pueden utilizarse para medir la emisión de luz diurna y nocturna.

Razón para utilizar estos indicadores: la iluminación del lugar debe estar restringida y controlada para evitar interferencias en el ciclo de vida nocturno de las especies silvestres, por lo que debe ocupar la menor extensión posible, activarse durante un mínimo número de horas y a mínima potencia. La iluminación nocturna permanente en áreas donde no cesa la actividad por la noche o existen problemas de seguridad debería restringirse mediante sencillos temporizadores o células fotoeléctricas que enciendan y apaguen las luces durante la época y el momento adecuados.

Fuentes de datos: medición directa de los niveles de iluminación y el impacto visual nocturno.

Formas de utilizar los indicadores: en algunas jurisdicciones se han establecido normas.

Análisis comparativo: pueden contrastarse con normas publicadas o con las mediciones de otros sitios cercanos.

Recuadro 3.39 Formas de reducir la contaminación lumínica

1. Controlar la iluminación exterior para evitar que las propiedades cercanas queden deslumbradas por emisiones de luz de alta intensidad y colocar pantallas para proteger el establecimiento de la contaminación lumínica circundante;
2. Eliminar emisiones de luz ascendente mediante el uso de luminarias. Evitar la propagación de la luz en el horizonte para permitir una clara visibilidad de las estrellas por la noche;
3. Utilizar plantas para ocultar los elementos de iluminación exteriores;
4. Considerar la posibilidad de utilizar bolardos luminosos de poca altura, con la luz en dirección descendente y espaciados a lo largo de los laterales para iluminar las calzadas.

Indicadores de la estructura:

- **Altura de los edificios (media y máxima);**
- **Formas de los edificios (porcentaje acorde con la arquitectura vernácula, número total de formas de otro estilo);**
- **Número de edificios (superficie total) que superan la altura de la vegetación natural (por ejemplo, las copas de los árboles);**
- **Formas de los edificios (porcentaje que sintoniza con la arquitectura local);**
- **Formas de las señales (porcentaje acorde con el estilo local o el entorno natural);**
- **Densidad de construcciones por hectárea (espacio ocupado por unidad de superficie).**

Razón para utilizar estos indicadores: los arquitectos deberían inspirarse en la belleza del paisaje para diseñar el estilo del establecimiento. Éste debe interactuar con el entorno imitando las formas y contornos del paraje en el que se sitúa para, de esta forma, resaltar su propia belleza. En ningún caso los edificios y el resto de las infraestructuras deberían predominar sobre el paisaje o la vegetación circundante, que constituye el atractivo principal, junto con la vida salvaje y, si es el caso, el entorno cultural local. Los diseñadores deberían concebir la forma y el tejado de los edificios como una función más de las actividades que se desarrollen en su interior. La longitud e inclinación de los voladizos y los tejados sobre los edificios pueden facilitar la integración en el paisaje. Conviene evitar los edificios altos para que las formas arquitectónicas no dominen sobre las formaciones rocosas o vegetales del entorno. En este caso, las ventajas no son sólo estéticas, sino que pueden servir de protección contra las inclemencias del tiempo. En algunos lugares, es posible elevar las construcciones para adaptarlas a la altura de los árboles y, de esta forma, reducir la cantidad de superficie construida.

Fuentes de datos: planos de diseño de construcciones previstas, inventario de estructuras de los sitios existentes. Estos datos pueden estar en manos de agencias y organismos de planeamiento urbano y ordenación territorial.

Formas de utilizar los indicadores: en aquellos sitios donde un amplio porcentaje de la arquitectura ha adoptado el estilo tradicional, estos indicadores pueden servir para destacar la autenticidad del destino (por ejemplo, en las Maldivas no se permiten construcciones que rebasen la altura de las palmeras).

Análisis comparativo: deberían compararse a lo largo del tiempo en el mismo sitio.

Indicadores de los materiales externos:

- **Color (porcentaje que coincide o combina bien con los colores autóctonos);**
- **Textura (porcentaje que coincide con la de la arquitectura vernácula).**

Razón para utilizar estos indicadores: el color y la textura del acabado exterior son elementos especialmente importantes en el diseño de cualquier construcción y pueden incrementar la sensación de armonía e integración entre ésta y el entorno natural. Por otra parte, un uso incorrecto del color puede menoscabar la sensación de belleza transmitida por el contexto físico. Unos colores disonantes pueden contrastar con las formas de color propias del paraje natural y provocar un sentimiento de invasión. En los sitios enclavados en la naturaleza, los colores utilizados en las construcciones deben inspirarse en las tonalidades de los elementos que las rodean, tales como las hojas, la corteza de los árboles, las rocas, el suelo (habitualmente conocidos como tonos tierra), a fin de suavizar la presencia de la estructura construida. Es aconsejable utilizar colores que se integren en el terreno circundante, ya sean inspirados en las rocas, el mar, la arena del desierto, la vegetación o las montañas. También conviene recordar que el blanco refleja la radiación solar y, aunque puede contribuir al bienestar en el interior, también puede provocar un deslumbramiento molesto y un fuerte contraste con los colores del exterior, lo que impediría la correcta apreciación del entorno.

Fuentes de datos: planes de desarrollo y proyectos de diseño.

Formas de utilizar los indicadores: a menudo se utilizan como reclamo turístico, por ejemplo, en el caso de la ruta de las “ciudades blancas” en el sur de España, o el colorido de los edificios en el Caribe y algunas ciudades de Latinoamérica. También pueden ayudar a medir el resultado de los esfuerzos realizados en favor de la conservación del carácter de las comunidades.

Análisis comparativo: puede compararse a lo largo del tiempo para ver la evolución en el mismo lugar de destino.

Indicadores de emplazamiento y orientación:

- **Continuidad de la línea de costa o de montaña (porcentaje de invasión de la línea de costa o de montaña);**
- **Laderas (porcentaje construido en laderas);**
- **Contra la luz natural (reflejos);**
- **Erosión del suelo (porcentaje y superficie total erosionada).**

Razón para utilizar estos indicadores: a partir de las conclusiones extraídas durante el proceso de análisis del sitio, debería diseñarse un plan de desarrollo en el que los edificios se integren en armonía con el terreno. Para ello, es posible recurrir a la arquitectura local a fin de determinar la relación entre la infraestructura y el entorno. Una de las fórmulas más importantes sería proteger los hábitats más sensibles de los efectos del desarrollo. En este sentido, el establecimiento debería planificarse en función de los rasgos del entorno natural, en lugar de imponer las soluciones habituales de los centros turísticos. Los edificios no deben restar protagonismo a las formaciones vegetales y geológicas del paisaje que, al fin y al cabo, son las principales atracciones. En climas fríos, la dirección de los vientos es un factor de vital importancia al decidir el emplazamiento de los establecimientos.

Fuentes de datos: planes de nuevos desarrollos, inventario de las estructuras existentes.

Formas de utilizar los indicadores: pueden servir para medir los resultados de los esfuerzos empleados en promocionar emplazamientos y orientaciones adecuados.

Análisis comparativo: pueden compararse a lo largo del tiempo para ver la evolución en el mismo lugar de destino.

Indicadores de integración con el paisaje:

- **Porcentaje del terreno desbrozado para la construcción;**
- **Porcentaje del terreno destinado a paisaje;**
- **Porcentaje del paisaje formado con especies autóctonas.**

Razones para utilizar estos indicadores: la construcción de cualquier establecimiento puede hacerse de manera que se integre en el entorno natural y aparezca como una prolongación del mismo simplemente mediante una cuidadosa selección de las plantas utilizadas en la configuración del paisaje. El diseño de entornos donde se da protagonismos a los árboles y arbustos autóctonos ayuda a preservar las particularidades paisajísticas de la región.

Fuentes de datos: planes de nuevos desarrollos, inventario del sitio.

Formas de utilizar los indicadores: sirven para medir el resultado de los esfuerzos realizados para conservar o mejorar los entornos naturales.

Análisis comparativo: son indicadores clave para medir el resultado y la mitigación del impacto visual de la construcción.

Recuadro 3.40 Directrices para una ordenación sostenible y racional del paisaje

1. Integrar la construcción en el paisaje mediante la plantación de especies vegetales autóctonas siempre que sea posible. La planificación del paisaje debería hacerse siguiendo los patrones del entorno y disponiendo las plantas (por ejemplo, árboles y arbustos) y rocas de una manera informal y natural;
2. Utilizar plantas originarias de la zona (endemismos), ya que se integrarán mejor en el paisaje, exigirán menos trabajo de mantenimiento, se adaptarán mejor al clima y las condiciones del terreno locales y, en algunos casos, atraerán a especies autóctonas de aves y mariposas;
3. Evitar ornamentaciones superfluas y el uso de plantas exóticas. La preservación del paisaje existente debe ser una prioridad;
4. Utilizar un plan de diseño basado en el paisaje natural y concentrar la plantación de especies en las proximidades del establecimiento, especialmente junto a la entrada. La transición debería comenzar por una cobertura vegetal a base de matas y plantas de tallo corto, para pasar a arbustos de mayor tamaño más cercanos a los muros de la edificación;
5. Basar el diseño en la combinación equilibrada de las formas, ya que suele resultar más satisfactorio que los modelos de plantación complejos. Recordemos que el objetivo es la simplicidad;
6. Evitar utilizar plantas con formas y colores ajenos a los del terreno circundante. Recordamos que los indicadores recomendados pueden ayudar a medir el grado de cumplimiento de estas directrices.

Para obtener más información sobre diseños, véase: "International Ecological Guidelines" (TIES, 2002) www.eco-mon.com, www.edsaplan.com.



Kandalama Lodge (Sri Lanka) es una gran edificación que cuenta con cerca de 300 habitaciones. Está situada en un farallón pero es prácticamente invisible desde el aire y armoniza perfectamente con el entorno gracias a la abundante vegetación autóctona que lo cubre, lo que la ha hecho merecedora de diferentes galardones

3.10 Control de las actividades turísticas

3.10.1 Control de la intensidad de uso ➤ Cuestión básica

Presión sobre los sitios y sistemas, cifras de turistas, masificación

¿Cuántos turistas podemos considerar demasiados? Posiblemente, el aspecto que más interés despierte entre los responsables de los lugares de destino es el del número de turistas y la intensidad de uso. Prácticamente todos los destinos turísticos controlan las cifras relativas al turismo. En el estudio realizado para la elaboración de este documento se encontraron más de 50 ejemplos de indicadores utilizados para medir o calcular la densidad del turismo y la intensidad de uso de los sitios y destinos turísticos. Los indicadores se han utilizado a menudo para comparar los niveles de utilización con respecto a objetivos específicos o con las estimaciones de capacidad de ocupación turística máxima (límites ecológicos, reglamentos de ordenación territorial, capacidad de la infraestructura, etc.). El objetivo de la mayoría de las aplicaciones es medir las cifras de turismo en relación con los niveles deseados de uso, cualquiera que sea el cálculo utilizado para establecerlos, y estimar el momento en que se cumplirán las normas o se superarán los umbrales establecidos. Como regla general, se entiende que el número y la densidad de visitantes son un factor de desarrollo para otros elementos relacionados con la gestión del sitio o el destino, por lo que los indicadores de cifras de turistas serán herramientas esenciales para las administraciones locales.

La medida de la presión sobre los sitios y sistemas puede ser un indicador de los daños potenciales y también de los daños sufridos. En teoría, debe existir algún conocimiento sobre la capacidad de un sitio en el aspecto ecológico o cultural, o, al menos, en cuanto a la capacidad máxima de la infraestructura básica (como son los baños públicos o el número de plazas) o la gestión (por ejemplo, socorristas, guías o servicios de policía) para establecer algunos puntos de referencia. A menudo esto se consigue a través de un proceso de ensayo y error por el que los responsables del sitio descubren que se ha producido un daño o que el sistema ha sido sometido a demasiada presión debida a lo que se considera como un uso excesivo.

En la Parte 5 se explica cómo aplicar el concepto de capacidad de ocupación turística del destino junto con otras cuestiones prácticas (véase la sección 5.4 en la pág. 344).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Cifra total de turistas que visitan el destino o los sitios clave, cifras de máxima afluencia en que se supera la capacidad disponible	Número total de turistas (promedio, mensual, máximo), (clasificados por tipo de actividad) ➤ Indicador básico.
Medición y gestión de la intensidad de uso del lugar de destino	Número de turistas por metro cuadrado del sitio (por kilómetro cuadrado del lugar de destino): promedio/mes de máxima afluencia y promedio/día de máxima afluencia ➤ Indicador básico.
Medición y gestión de la densidad de uso de sitios particularmente explotados dentro de un destino	- Densidad de vehículos utilizados en el sitio (automóviles por minuto en carreteras de parques, embarcaciones por minuto en canales y manglares, embarcaciones por kilómetro cuadrado en vías fluviales, vehículos todo terreno por hora en reservas de animales); - Índice de vehículos por espacio de estacionamiento.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Niveles de uso en relación con la capacidad prevista en el diseño/ otras medidas de capacidad	• Porcentaje utilizado sobre la capacidad total (promedio y pico).
Percepción de los niveles de uso y masificación (similar a la cuestión de la densidad anterior)	• Porcentaje de turistas (cuestionario de salida) y residentes locales (cuestionario local) que creen que el destino está masificado.

Nota: existen otros aspectos subordinados a la intensidad de uso y la masificación, y los indicadores sugeridos para ellos reflejan síntomas de presión específicos. Es posible que los administradores de los lugares de destino quieran utilizar un proceso participativo o grupos de discusión que les ayuden a identificar qué límites son más importantes y, por tanto, cuáles de ellos pueden necesitar un indicador específico. Conviene tener presente también que los límites pueden cambiar a lo largo del tiempo, especialmente los relativos a infraestructuras construidas; la habilitación de nuevas carreteras y servicios puede modificar la capacidad de un sitio y un destino, al igual que los cambios en los niveles de control y gestión.

Algo fundamental para la comprensión del nivel de presión que sufre un sitio es la simple vigilancia del número de usuarios, si bien la relación es mucho más compleja (véase, por ejemplo, Capacidad de carga y límites al turismo (pág. 344). El efecto de cada turista o visitante del día es acumulativo. No todos los visitantes son iguales. Alguien que conduce un todo terreno a través del campo puede producir un impacto varias veces superior al de un observador de aves y el comportamiento de cada uno de ellos también determinará el impacto sobre el medio.

Indicador del nivel de turismo:

- **Número total de turistas (promedio, mensual, máximo) clasificados por tipo de actividad ➤**
Indicador básico.

Razón para utilizar este indicador: se trata de una información básica prácticamente para cualquier forma de planificación y gestión del turismo. Sin embargo, su utilización no es tan sencilla como parece. Aunque la definición habitual de turista implica la pernoctación en el lugar de destino (y la OMT anima a las administraciones locales a utilizar esta definición para medir sus índices de turismo), a menudo se complica por la intervención de otros factores. Por ejemplo, en determinados destinos pueden recibir una gran afluencia de excursionistas (visitantes por el día) cuyas actividades llegan a incrementar considerablemente la presión sobre las infraestructuras de los sitios (es el caso de algunos parques nacionales de Norteamérica, en los que los excursionistas llegados en autobuses y vehículos para pasar el día superan a los que pernoctan, así como el de lugares como Cozumel en México o algunas islas griegas, donde la cifra de excursionistas que desembarcan de los cruceros es muy superior a la de turistas que se alojan en la localidad). Por tanto, es recomendable contabilizar ambos tipos de visitantes en aquellos lugares donde la afluencia de excursionistas ejerza un impacto de consideración sobre el sitio.

La cifra total de visitantes (turistas más excursionistas) es un dato clave para resolver la posible presión sobre un destino y los sitios que lo componen. También es un componente vital para muchos otros indicadores que miden el impacto per cápita, las densidades, etc. Las cifras globales indican el nivel medio de utilización del destino, en tanto que la cifra del día con mayor número de visitantes (máxima afluencia) indicará el máximo uso potencial.

Fuentes de datos: aunque algunos destinos (y sitios dentro del destino) han habilitado puntos de entrada en los que se producen recuentos sistemáticos de los visitantes (incluso clasificados por categorías: locales, extranjeros, estudiantes, tercera edad, etc.), en muchos lugares no existe esta

sencilla fuente de documentación. Islas estado o pequeños estados que pueden considerarse como un único destino pueden controlar las llegadas en la frontera (pero incluso esto resulta difícil para aquellos que forman parte de una unión aduanera o tienen sus fronteras abiertas (por ejemplo, el Principado de Mónaco). Asimismo, si bien en algunos sitios, como la Acrópolis, Disneylandia, numerosos parques nacionales y lugares históricos, llevan a cabo controles de acceso o venta de entradas, otros son de libre acceso o realizan un escaso control de visitantes. En el caso de los sitios controlados, los registros diarios son seguramente la fuente más adecuada, mientras que en el resto de los casos, puede ser necesario recurrir a muestras de datos (recogidos en los puntos de acceso), datos de transporte (por ejemplo, pasajeros de los transbordadores llegados a la isla), o recuentos realizados en el sitio (el uso de fotografías resulta muy útil en sitios con gran afluencia de público). Otra alternativa pueden ser los datos de ocupación hotelera acompañados de algún estudio donde se explique su relación con las cifras totales (por ejemplo, ajustando el porcentaje de visitantes que pernoctan fuera del lugar de destino o de aquellos que pernoctan en alojamientos no oficiales).

Formas de utilizar el indicador: se utiliza para medir el porcentaje de cambios en la afluencia de visitantes y resulta útil como base para calcular otros indicadores derivados en los que se manejan cifras per cápita (por ejemplo, consumo de agua o cantidad de residuos generados por visitante).

Análisis comparativo: puede compararse con las cifras producidas otros años en el mismo destino y utilizando la misma fuente de datos. También es comparable con las tasas de crecimiento en otros destinos de la nación o la región en su conjunto (por ejemplo, Pirate Beach duplicó sus cifras de turismo en sólo cinco años, en tanto que otros destinos de la región tardaron diez años en conseguir el mismo crecimiento).

Indicador de la densidad de turistas y uso turístico:

- **Número de turistas por metro cuadrado del sitio (por kilómetro cuadrado del lugar de destino): promedio/máximo mensual y promedio/máximo al día ➤ [Indicador básico](#).**

Razón para utilizar este indicador: representa un indicador básico para la administración de cualquier destino o sitio turístico. Las cifras globales son fundamentales para calcular los datos de densidad y de otros muchos indicadores derivados. Se considera que la densidad de uso turístico está relacionada y, en ocasiones, ayuda a predecir el nivel de presión que sufren los bienes culturales o naturales y la infraestructura, así como los niveles de gestión y mitigación necesarios y otros aspectos de la sostenibilidad a largo plazo.

Fuentes de datos: existen datos en aquellos sitios o destinos en los que se efectúa el control de los accesos o la venta de entradas. Uno de los problemas es delimitar las fronteras del lugar de destino (véase la Parte 2 del libro para conocer los procedimientos recomendados, pág. 25). En el caso de sitios culturales, playas o parques de acceso controlado, esto se puede hacer con facilidad y es probable que la administración local lo sepa. En otros casos, puede ser más complicado conocer la extensión o los límites de lugar y calcular cifras de turismo. Conviene recordar que los datos de ocupación hotelera o vehículos no necesariamente representan el número total de visitantes (especialmente el de excursionistas, cuyo impacto sobre un sitio se suma al de los turistas y, en muchos, debido a su elevado número, puede ser superior al de las personas que pernoctan en el lugar). En sitios donde no existe ningún control de acceso, puede ser necesario realizar muestreos o recuentos de densidad de visitantes a través de fotografías (por ejemplo, en playas o plazas públicas).

Formas de utilizar el indicador: tanto la densidad potencial (número de personas en la isla que tendría cabida en la playa o la plaza) como la real (densidad de personas que han utilizado la playa o estado en la plaza) son significativas.

Análisis comparativo: la intensidad de uso turístico se ha calculado en numerosos estudios y prácticamente todos ellos utilizan el indicador de número de personas por metro o kilómetro cuadrado. Véase, por ejemplo, el estudio elaborado por la OMT sobre Villa Gesell en Argentina,

el estudio sobre indicadores turísticos en el Mediterráneo (Mediterranean Tourism Indicators) o el documento UEC standards for community tourism (Tailandia) como referencia (véanse también las referencias del Anexo B en la pág. 511). En algunos estudios se han registrado densidades algo inferiores a un metro cuadrado de playa por bañista en los días de máxima afluencia de público.

Indicadores de las densidades de uso turístico para sitios específicos:

- **Densidad de vehículos utilizados en el sitio (automóviles por minuto en carreteras de parques, embarcaciones por minuto en canales y manglares, embarcaciones por kilómetro cuadrado en vías fluviales, vehículos todo terreno por hora en reservas de animales);**
- **Índice de vehículos por espacio de estacionamiento.**

Razón para utilizar estos indicadores: en numerosos sitios, el principal medio de llegada de visitantes es el vehículo. Aunque es posible medir la ocupación por vehículo, la densidad de automóviles puede ser más importante en cuanto a la masificación. En Bentota, Sri Lanka, las embarcaciones pueden colisionar debido a la congestión del tráfico en los estrechos canales de los manglares. En algunos parques nacionales de América del Norte y Europa, los autobuses deben esperar cola para poder acceder a su interior. Igualmente, es fácil ver cientos de botes de remos navegando en el parque Bei Hai de Pekín durante un fin de semana soleado, o colas kilométricas de vehículos esperando a acceder al parque Cinque Terre de Italia en agosto, donde bicicletas y motocicletas cuelgan de los árboles como fórmula de estacionamiento.

Fuentes de datos: en la mayoría de los sitios de acceso controlado, los billetes recogidos en los puntos de acceso o las zonas de estacionamiento pueden ser una fuente de utilidad. En otros lugares, puede ser necesario realizar recuentos específicos.

Formas de utilizar los indicadores: el simple reflejo de datos tales como vehículos por minuto, vehículos por superficie, porcentaje de uso de la capacidad total o embarcaciones por kilómetro cuadrado es suficiente. Igualmente, los cambios en estas densidades a lo largo del tiempo también proporcionan información de utilidad.

Análisis comparativo: pueden utilizarse series temporales para el mismo sitio.

Indicador del grado de presión sobre el sitio y capacidad de las instalaciones turísticas:

- **Porcentaje utilizado sobre la capacidad total (promedio y máximo).**

Es importante tener presente que la medición de la capacidad es específica de cada sitio y puede controlarse también mediante factores específicos como son el abastecimiento de agua, el número de plazas de estacionamiento, o algún límite ecológico o cultural previamente establecido para ese sitio (véase, Capacidad de carga, en la pág. 344).

Razón para utilizar este indicador: en numerosos sitios se han establecido límites de capacidad relacionados, por ejemplo, con el número de plazas, la capacidad de la infraestructura, la reglamentación contra incendios o normas de ámbito político. El promedio de uso puede emplearse para demostrar la necesidad de nuevas infraestructuras, analizar problemas de infrautilización con respecto a la capacidad construida, etc. Allí donde las cifras de utilización máxima alcancen o superen los límites establecidos por la reglamentación o el diseño, esta información puede utilizarse como base para ofrecer una serie de soluciones que pueden ir desde encontrar formas de distribuir el uso y controlar la afluencia de visitantes hasta cambiar la capacidad de la infraestructura.

Fuentes de datos: las cifras de turistas se registran en el indicador anterior y los datos de capacidad seguramente estarán disponibles a través de las autoridades locales. A menudo, un único parámetro (espacio, existencia de sanitarios, reglamentación contra incendios) será la clave para determinar el límite de la capacidad.

Formas de utilizar el indicador: sirve para ver el porcentaje de capacidad utilizado, las tendencias de los datos con respecto a la capacidad o el número de veces que se han alcanzado o superado los límites establecidos.

Análisis comparativo: dado que la capacidad es específica del sitio, la mejor comparación se realiza a lo largo del tiempo tomando el mismo lugar como referencia. Véase también la sección Control de la intensidad de uso (pág. 212)

Indicadores de la reacción de los turistas ante la masificación:

- **Percepción de los turistas sobre la masificación (cuestionario de salida);**
- **Percepción de la población local sobre la masificación (cuestionario local).**

Razón para utilizar estos indicadores: no todos los turistas perciben una misma densidad de uso de la misma manera. Quienes estén habituados a ver el multitudinario trasiego de personas en un mercado callejero de Shanghai seguramente serán más tolerantes con la masificación que quienes provengan de lugares poco poblados. Por tanto, la percepción de masificación puede ser un indicador al menos tan importante como la verdadera densidad de uso. La población local puede tener una visión muy diferente de lo que significa masificación que los visitantes. Los cambios en esta percepción pueden constituir un indicador importante para medir la satisfacción de los visitantes o la población local con respecto al destino, (véase el apartado Satisfacción de los turistas en la pág. 97 y el estudio sobre el parque nacional de Arches, que muestra otro método para medir la reacción de los visitantes ante la masificación, pág. 378). Es interesante ver cómo algunos turistas perciben un destino como demasiado vacío mientras otros lo consideran demasiado lleno en función de sus expectativas o su idea de la comodidad.

Fuentes de datos: cuestionarios de salida y locales (Anexo C). Es posible añadir preguntas específicas para sitios donde puedan producirse problemas de masificación.

Formas de utilizar los indicadores: indican el porcentaje de turistas que consideran que el sitio está masificado, poco masificado o vacío. En algunos casos, es posible identificar grupos de turistas o residentes locales que manifiestan su grado de insatisfacción con vehemencia. Si se trata de un grupo considerable, puede ser una señal de que es preciso emprender acciones correctoras que pueden consistir en modificar el diseño del sitio, controlar el acceso de personas, modificar los comportamientos u otras opciones (para conocer un examen más exhaustivo de estos instrumentos, véase Manning y Prieur 1998).

Análisis comparativo: deben compararse utilizando series de datos temporales relativas al mismo destino.



Nanjing Road, Shanghai: la población local considera normal la elevada concentración de transeúntes, algo que muchos turistas perciben como interesante y otros ven como una amenaza.

3.10.2 Gestión de eventos turísticos

Acontecimientos deportivos, ferias, festividades, control del público

Los eventos turísticos son importantes para la industria, al tiempo que representan numerosos retos para sus organizadores. Pueden ser de muy distinta índole, desde romerías hasta celebraciones culturales, pasando por conciertos, ferias, conferencias o acontecimientos deportivos, y contar con la participación de un público variopinto y todo tipo de organizadores. Los deportistas y espectadores que acuden a eventos deportivos se consideran visitantes desde el punto de vista turístico. El recuadro incluido en esta sección ofrece una propuesta de gestión de acontecimientos deportivos de gran envergadura (véase el Recuadro 3.41), pero el efecto que tienen sobre un destino es equiparable al que ejercen la mayoría de los eventos turísticos en general. Por ejemplo, entre los aspectos comunes se incluyen: ventajas para la comunidad, producción y gestión de residuos, protección de los ecosistemas y las construcciones, y gestión del acontecimiento. Existen también cuestiones específicas relativas a la sostenibilidad de determinados eventos, en particular las relacionadas con grandes celebraciones como las Olimpiadas, los campeonatos mundiales, los grandes premios de Fórmula 1, los macroconciertos y otros actos al aire libre. En este sentido, se están elaborando indicadores para vigilar su impacto. En el recuadro siguiente se plantean cuestiones de especial interés para la gestión de acontecimientos deportivos sostenibles. Sus conclusiones son válidas también para otras celebraciones como desfiles, ferias y conciertos.

Recuadro 3.41 Extractos de: Gestión sostenible de deportes: Operación de una organización responsable de factores medio ambientales de David Chernushenko en colaboración con Anna van der Kamp y David Stubbs, publicado por PNUMA

Cualquier acontecimiento deportivo de cualquier envergadura puede planificarse y gestionarse bajo el prisma de la sostenibilidad. Aunque iniciativas como las “Olimpiadas verdes” han centrado la mayor parte de la atención, no hay ninguna razón por la que un acontecimiento deportivo de carácter local o regional no pueda aprovechar las ventajas de aplicar un programa de protección del medio ambiente.

Plan de acción básico

- Desarrollar y aprobar una política ambiental;
- Establecer objetivos específicos (mensurables cuando sea posible) para responder a cada uno de los aspectos prioritarios;
- Adoptar prácticas ecológicas en todas las fases de la planificación y la organización: limitar el uso de materiales, reutilizar los materiales siempre que sea posible y, por último, reciclar;
- Desarrollar una estrategia de reducción de residuos para todos los lugares de competición;
- Hacer a todos los proveedores, donantes y patrocinadores partícipes de la idea de “acontecimiento sostenible”;
- Reducir el uso de vehículos privados entre deportistas y espectadores promoviendo y facilitando el uso de transportes públicos o medios de transporte no contaminantes;
- Crear unas condiciones adecuadas para una práctica saludable del deporte (por ejemplo, aire y agua de buena calidad) tanto en los lugares de competición como en la comunidad;
- Estimular el ahorro de agua y energía en las instalaciones, y durante la preparación y celebración de los acontecimientos;
- Proteger los espacios naturales vulnerables y las fuentes de abastecimiento de agua de la sobreexplotación o el uso inapropiado;
- Utilizar los medios de comunicación para dar a conocer a la opinión pública los esfuerzos realizados en materia ambiental y los logros conseguidos.

Algunas formas en que los acontecimientos deportivos suelen perjudicar el medio ambiente

- Efectos derivados de la construcción y explotación de las instalaciones;
- Consumo de recursos no renovables (combustible, metales, etc.);
- Consumo de recursos naturales (agua, madera, etc.);
- Producción de gases de efecto invernadero (electricidad, transporte);
- Contaminación atmosférica y acústica producida por el transporte de bienes y personas;
- Erosión y compactación del suelo por la concentración de espectadores;
- Generación de residuos por parte del público que se envían a vertederos, incineradoras y plantas de tratamiento de aguas residuales;
- Consumo de papel por parte de los medios de comunicación;
- Residuos generados a través de la cartelería, los quioscos o puestos provisionales, etc.

Residuos

Los tipos de materiales más utilizados en la organización de acontecimientos deportivos que suelen acabar como material de desecho pueden incluir:

- Materiales de construcción y escombros de todo tipo;
- Embalajes, cajas, recipientes y pallets;
- Envases de alimentos y bebida;
- Residuos orgánicos (alimentos, bebidas, restos de césped cortado, etc.);
- Material de oficina;
- Aparatos eléctricos, maquinaria y vehículos;
- Artículos de consumo para venta o distribución;
- Material de riesgo y residuos sanitarios.

Colaboración entre las partes

Es raro conseguir mayores índices de sostenibilidad sin una estrecha colaboración con otras partes interesadas. La colaboración entre todos los agentes interesados en mejorar la sostenibilidad de un acontecimiento deportivo conducirá a tratar de hacer el máximo uso de los recursos (físicos e intelectuales) aportados por todas las partes. Entre las colaboraciones que resultan más fructíferas se incluyen aquellas que:

- Involucran a la comunidad que reside en la sede del acontecimiento y buscan ideas encaminadas a conseguir eventos e instalaciones más beneficiosos para esa comunidad y el entorno;
- Dejan un legado positivo para la comunidad;
- Invitan a grupos ecologistas o relacionados con el medio ambiente a que participen activamente en la dirección de eventos o instalaciones, ya sea como miembros de una comisión o en calidad de “vigilantes”;
- Trabajan con patrocinadores, donantes o proveedores para tener en cuenta la gestión de residuos y el reciclaje desde las primeras fases del proyecto.

Tendencias

Aquellos deportes cuyo principal atractivo reside en el entorno natural están empezando a promover con fuerza iniciativas donde intervengan diferentes agentes para proteger e incluso restaurar ese entorno. Entre algunos ejemplos se encuentran clubes de golf que favorecen la biodiversidad, clubes de ciclistas de montaña que participan activamente en la conservación de

rutas y programas de educación ambiental o estaciones de ski que trabajan para reducir su impacto en el frágil ecosistema de montaña. Cada vez hay más organismos públicos que desarrollan sus propios planes de sostenibilidad con sus correspondientes directrices, prácticas, programas de colaboración y proyectos de restauración, y la cifra debería ir en aumento.

Fuentes: David Chernushenko, www.greengold.on.ca
United Nations Environment Programme, www.unep.org

Para cuestiones relativas a los centros de convenciones y eventos turísticos urbanos, véase Convenciones y Centros de convenciones en la sección dedicada a los destinos (pág. 317).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Vulnerabilidad ambiental del sitio: - Características del lugar, lo que incluye fragilidad del ecosistema hábitat de las especies animales, periodos especialmente delicados para la flora y la fauna	• Superficie total del sitio utilizada por personas y elementos presentes en el evento (artistas, deportistas, organizadores, público, participantes, vehículos, infraestructura y servicios); • Porcentaje del sitio que ha cambiado (compactación del terreno, pérdida o erosión del suelo, pérdida de la cobertura del suelo, vegetación dañada, instalaciones permanentes, mejoras introducidas, kilómetros de caminos nuevos, hábitats protegidos durante y después del acontecimiento).
Repercusiones sociales: impacto sobre las comunidades locales - Grado de implicación del empresariado y la ciudadanía locales - Uso del sitio por parte de la población local (antes y después del evento) - Impacto del acontecimiento sobre la comunidad (acceso a instalaciones y servicios habituales, ruido, aglomeración de vehículos y peatones)	• Existencia de algún proceso de planificación de actos turísticos de tipo participativo; • Porcentaje de apoyo popular con que cuenta el acontecimiento (cuestionario); • Índice de espectadores sobre el total de la población; • Porcentaje del sitio que ha cambiado de forma permanente como consecuencia del acontecimiento. Por ejemplo, caminos o infraestructuras cuya construcción o modificación haya afectado al uso local; • Porcentaje de aumento o disminución del uso del sitio después del evento.
Impacto causado por los participantes - Intensidad de uso del sitio y áreas específicas	• Número total de participantes en el acontecimiento; • Número de circuitos y repeticiones por superficie o longitud de pista (deportes).
Impacto causado por el público - Distribución y movimiento de espectadores - Perjuicio de los hábitats naturales, alteración de la vida silvestre - Daños en las construcciones (por ejemplo, pintadas, vandalismo) - Generación de basuras - Residuos orgánicos	• Existencia de algún plan de control del público (S/N); • Número de espectadores; • Índice de público asistente sobre el total previsto; • Densidad de espectadores: sobre el total, en zonas de máxima concentración de público, en sitios frágiles; • Superficie acordonada para impedir el acceso o la salida de espectadores; • Número de basureros (basureros/espectadores); • Número de contenedores para la recogida selectiva de plástico, aluminio, papel y residuos orgánicos; • Número de WC (o sanitarios portátiles) (espectadores/WC).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Seguridad (véase también Seguridad pública local en la pág. 121 y Seguridad de los turistas, en la pág. 116)	- Número de personas dedicadas a la seguridad (porcentaje sobre el número de espectadores); - Número de incidentes (arrestos, denuncias); - Número de puestos de atención médica/primeros auxilios; - Nivel de información ofrecida sobre cuestiones de seguridad (por ejemplo, información clara sobre horarios, la distribución del lugar, los accesos, aspectos de seguridad de los edificios y espacios abiertos, la disponibilidad de los servicios, etc.).
Impacto causado por los vehículos - Tipos de transporte - Congestión del tráfico - Contaminación atmosférica, ruido, malos olores - Estacionamientos, compactación del suelo - Pérdidas o fugas de gasolina y aceite	- Número de vehículos; - Porcentaje de espectadores que utilizan el transporte público; - Aumento del número de vehículos expresado en porcentaje; - Superficie para estacionamiento.
Suministro de alimentos - Producción de residuos - Incremento del consumo de agua y energía eléctrica - Aguas residuales	- Porcentaje de residuos alimentarios reciclable y reciclado; - Peso/volumen de residuos generados; - Demanda de agua y energía (cantidad total e incremento).
Impacto de la infraestructura: - Temporal, permanente (con respecto a las consecuencias físicas sobre el sitio y las ventajas sociales)	- Superficie afectada/pérdida de hábitats naturales/paisajes; - Incremento de la utilización del sitio después del acontecimiento.

Algunos de los indicadores generales utilizados para medir el nivel de uso del sitio son los mismos que se recomiendan para cualquier situación en la que se produzcan grandes concentraciones de personas. Véanse las secciones sobre **> Control de la intensidad de uso** (pág. 212) y sobre tipos específicos de sitios afectados para obtener información complementaria sobre los indicadores apropiados. Los indicadores siguientes son específicos de los actos turísticos:

Indicadores de la vulnerabilidad del sitio:

- **Superficie total del sitio utilizada;**
- **Porcentaje del sitio que ha cambiado.**

Razón para utilizar estos indicadores: constituyen una medición total de las repercusiones físicas que el acontecimiento tiene sobre el lugar de competición. Estos indicadores responden a la necesidad de los organizadores del evento de planificar y gestionar la presión que sufrirá el sitio desde el punto de vista físico. Algunos cambios que se producirán en el lugar pueden planificarse y considerarse positivos, en tanto que otros pueden ser imprevisibles y perjudiciales. Por ejemplo, es posible reforzar las zonas de estacionamiento y los caminos para limitar el impacto, pero el público puede situarse o atravesar áreas frágiles para conseguir mejor visibilidad o acortar el trayecto. Las infraestructuras provisionales pueden causar daños permanentes, mientras que los edificios planificados para su permanencia pueden ser beneficiosos para la comunidad y situarse en zonas donde se minimicen sus efectos.

Fuentes de datos: mapas locales o regionales que abarquen el área total del sitio. Planes de organización del acontecimiento. Normalmente deben indicar las superficies destinadas a la

circulación y el estacionamiento de vehículos, los competidores, el público, las instalaciones y servicios, y las áreas protegidas. El examen del sitio antes y después del evento puede revelar el porcentaje de áreas que han quedado afectadas por el mismo. Recordamos que éste es un indicador de la superficie afectada y no del nivel de impacto negativo o positivo, aunque, en teoría, quienes planifiquen el evento deberían evaluar el tipo de impacto que causará.

Formas de utilizar los indicadores: la superficie total utilizada para el acontecimiento, el porcentaje protegido y el porcentaje al que tienen acceso el público y los competidores sirven para demostrar el intento de salvaguardar hábitats importantes. Los organizadores del evento pueden utilizar los datos de porcentaje total de superficie restaurada (o mejorada) con arreglo a su estado original después del evento y el porcentaje total dañado en sus pretensiones futuras para organizar otros eventos y como orientación para mitigar los daños.

Análisis comparativo: el estado del sitio antes del evento es la base para medir el cambio. Uno de los análisis puede comparar el porcentaje de cambio tolerable y/o reparable teniendo en cuenta la flexibilidad del sitio y el presupuesto destinado a reparaciones y restauración. Por ejemplo, puede ser aceptable reforzar el 5 % del sitio para el acceso de vehículos y peatones, en tanto que otro 5 % dañado por las pisadas o el estacionamiento puede restablecerse aireando el terreno o plantando césped nuevo si la concentración de personas supera las cifras esperadas.

Indicadores de la sensibilidad social:

- **Existencia de algún proceso de planificación participativo para actos turísticos;**
- **Porcentaje de apoyo popular con que cuenta el acontecimiento (cuestionario);**
- **Índice de espectadores sobre el total de la población;**
- **Porcentaje del sitio que ha cambiado de forma permanente como consecuencia del acontecimiento, por ejemplo, caminos o infraestructuras cuya construcción o modificación haya afectado al uso local;**
- **Porcentaje de aumento o disminución del uso del sitio después del evento.**

Razón para utilizar estos indicadores: es posible que competiciones deportivas o eventos culturales locales o de pequeñas proporciones pasen desapercibidos para la población residente, pero los grandes acontecimientos deportivos o festivales pueden constituir un factor de división con ramificaciones políticas y legales. Los organizadores y los representantes de la comunidad necesitan saber en qué medida la población apoya el acontecimiento y cuáles serán sus efectos. Por ejemplo, es posible que los residentes cercanos a un circuito donde se celebra un Gran Premio de automovilismo se sientan satisfechos de poder presenciar la carrera de forma gratuita y otros se sientan muy molestos por el ruido y la contaminación, en tanto que otros aprovecharán la oportunidad para alquilar sus pisos a competidores o espectadores. Entre aquellos que vivan en las proximidades del lugar de celebración de un concierto, algunos disfrutarán de la experiencia, mientras que otros lo percibirán como una invasión. Una gran parte de la población puede pensar que tal acontecimiento afectará a la imagen ecológica de la ciudad, en tanto que los políticos lo verán como una excelente oportunidad para situar su ciudad "en el mapa" gracias a la retransmisión a través de los medios de comunicación.

Fuentes de datos: los gobiernos locales pueden realizar una encuesta para determinar el apoyo popular para grandes acontecimientos (de no hacerlo, es posible que la población exprese su opinión de forma indirecta en las siguientes elecciones). Si no se realiza la encuesta, la cantidad y el tipo de cobertura de los medios de comunicación locales pueden servir de referencia para saber si la mayoría respalda el acontecimiento o no.

Formas de utilizar los indicadores: la parte de la población que apoya el acontecimiento puede expresarse a través de sencillos porcentajes de aquellos que están a favor o en contra. Es posible elaborar un cuestionario más complejo donde se distinga entre aquellos que están definitivamente en contra, los que tienen una opinión neutral y los que están claramente a favor. Un análisis del nivel de satisfacción realizado por los medios de comunicación locales también

puede revelar la actitud de la población con respecto al evento. Asimismo, los programas de radio o televisión en los que interviene la audiencia mediante llamadas o mensajes pueden hacer las veces de sondeos extraoficiales y las votaciones a través de Internet pueden dar una indicación del nivel de apoyo recibido por un acontecimiento.

Análisis comparativo: un resultado inicial de, digamos, el 60 % de la población a favor del evento puede ser el nivel de apoyo que los organizadores necesitan para seguir adelante con la planificación. En el caso de eventos que se repiten, los organizadores pueden tratar de conseguir un incremento de ese porcentaje de un 5 % anual o marcarse objetivos para alcanzar antes o después del acontecimiento.

Indicadores del impacto producido por todos los asistentes:

- **Número de participantes y espectadores (véase Control de la intensidad de uso en la pág. 212);**
- **Número de basureros (basureros/espectadores o asistentes);**
- **Volumen de residuos producidos (véase Residuos sólidos en la pág. 190);**
- **Numero de contenedores para recogida selectiva destinada a reciclaje;**
- **Número de WC (o sanitarios portátiles) (véase Aguas residuales en la pág. 188);**
- **Número de espectadores/WC;**
- **Superficie acordonada para impedir el acceso o la salida de espectadores;**
- **Número de vehículos (y número por espacio de estacionamiento).**

Razón para utilizar estos indicadores: frente al turismo, que genera visitas durante todo el año o en determinadas temporadas, los asistentes a un evento turístico llegan masivamente al lugar de destino durante un breve periodo de tiempo. En el caso de los acontecimientos deportivos, la cifra absoluta de competidores, los equipos que los acompañan y los espectadores son una medida importante para determinar la capacidad del lugar de destino para alojarlos, satisfacer sus necesidades y gestionar los residuos generados. Igualmente, ferias y festivales pueden provocar altas concentraciones de público en sitios pequeños, con la consiguiente sobreutilización de la infraestructura (véase el ejemplo de Sturgis en el Recuadro 3.13, pág. 126).

Fuentes de datos: el número de participantes y espectadores previstos debería estar disponible a través de los organizadores del acontecimiento. El número de entradas vendidas o las entradas cortadas en las puertas de acceso, sumadas a los pases gratuitos proporcionan el número total de espectadores. En el caso de eventos gratuitos, puede realizarse una estimación del público asistente. En los planes del evento debería constar el número de basureros y sanitarios disponibles o traídos al sitio.

Formas de utilizar los indicadores: el número absoluto de visitantes llegados para asistir al evento representa el número de personas que necesitan alojamiento, alimentación, bebida, servicios, etc. También sirve de base para tomar decisiones relativas a la seguridad y el control del público. El porcentaje de esos visitantes con respecto a la población también tiene relevancia. Baste, si no, ver el caso de un acontecimiento en el que se dé una proporción de cinco visitantes venidos de fuera por cada habitante local que resida en un radio de dos kilómetros alrededor del lugar de celebración.

Análisis comparativo: los responsables del lugar de destino necesitan hacer un análisis que establezca el número de visitantes que tiene la capacidad de gestionar para garantizar su sostenibilidad. Este análisis también debe servir de base para identificar los planes alternativos o de urgencia que deben ponerse en práctica en caso de que las cifras de visitantes superen las expectativas. Como alternativa, el análisis puede ser simplemente una medición del éxito conseguido en alcanzar el número esperado de visitantes. Un dato más gráfico o llamativo puede estar relacionado con el número de sanitarios necesarios (por ejemplo, “mil personas por sanitario” o “un acontecimiento que requiera la habilitación de 100 sanitarios portátiles”).

Indicadores relativos a la seguridad:

- **Número de personas dedicadas a la seguridad (porcentaje sobre el número de espectadores);**
- **Número de incidentes (arrestos, denuncias);**
- **Número de puestos de atención médica/primeros auxilios;**
- **Nivel de información ofrecida sobre cuestiones de seguridad (por ejemplo, información clara sobre horarios, la distribución del lugar y los accesos, aspectos sobre la seguridad de los edificios y los espacios abiertos, la disponibilidad de servicios, etc.). Véanse también los apartados Seguridad pública local, en la pág. 121 y Seguridad de los turistas, en la pág. 116.**

Razón para utilizar estos indicadores: los actos turísticos se han convertido en una fuente de problemas relacionados con la seguridad que abarcan desde actos de vandalismo o delictivos hasta amenazas de desorden público o terrorismo. La seguridad y protección del público es una preocupación esencial de quienes organizan algún acontecimiento deportivo o cultural de relevancia.

Fuentes de datos: el número de participantes y espectadores esperados debería estar disponible a través de los organizadores del evento, al igual que el número de personas dedicadas a tareas de vigilancia y seguridad. La organización debería poseer una documentación clara del nivel de preparación y planificación frente a contingencias, así como datos de los esfuerzos realizados para suministrar información.

Formas de utilizar los indicadores: sirven de ayuda para demostrar el grado de preparación para reaccionar ante cualquier urgencia.

Análisis comparativo: el destino necesita hacer un análisis que establezca el número de visitantes que tiene la capacidad de gestionar para garantizar su sostenibilidad. Los datos de las administraciones encargadas de la seguridad y la información procedente de otros acontecimientos pueden utilizarse como base para el análisis.



Miles de turistas visitan Ottawa desde todos los rincones de Norteamérica para celebrar la fiesta nacional de Canadá. Esto obliga a preparar la infraestructura, incluidos accesos e instalaciones, para más de 100.000 personas

Recuadro 3.42 Indicadores para competiciones de ciclismo de montaña

He aquí algunos ejemplos extraídos de las directrices dadas por la Unión Internacional de Ciclismo suiza, junto con los indicadores correspondientes a cada recomendación o directriz en particular. www.uci.ch

Recomendación Indicadores	
Seleccionar o crear pistas respetando el medio ambiente	• Metros del recorrido que pasan por sitios vulnerables desde el punto de vista ambiental; • Porcentaje de pistas nuevas y existentes, porcentaje del recorrido realizado en terreno abierto, etc. ; • Porcentaje abierto al público después de la competición.
Definir, aplicar, auditar y revisar las medidas de protección aplicables a aspectos ambientales de interés	• Número de medidas adoptadas; • Superficie de zonas protegidas, kilómetros de cinta, señalización del recorrido y vallas; • Número de auditorías realizadas.
Elaborar y poner en práctica un plan de tráfico	• Número de estacionamientos, climas secos; • Número de estacionamientos, climas lluviosos (superficies duras); • Porcentaje de espectadores que utilizan el transporte público ; • Distancia media entre las zonas de estacionamiento y las sedes de competición; • Número y frecuencia de autobuses de traslado a las sedes.
Elaborar y aplicar un plan de control del público que respete el medio ambiente	• Número de espectadores esperados; • Dimensión del servicio de seguridad;
Suministro de alimentos: favorecer a los proveedores que recuperen y reciclen sus productos y desechos	• Número y tipo de sustancias incluidas en el acuerdo suscrito con los proveedores (por ejemplo, vidrio, PET, cartón, aluminio, madera, plástico, etc.).
Elaborar y poner en práctica un plan de tratamiento de residuos	• Número de puntos de recogida y su ubicación en el sitio; • Cantidad y tipo de residuos recuperados, reciclados o reutilizados; tipos principales: vidrio, PET, aluminio, madera, plástico, etc.; • Cantidad y tipo de residuos cuya recuperación, reciclaje o reutilización están garantizados; • Número de sanitarios fijos/portátiles; • Porcentaje de las aguas residuales tratadas antes de su evacuación.
Devolver los sitios a su estado original	• Disponibilidad y cantidad de los recursos financieros y humanos destinados a la restauración de los sitios.

Otros indicadores de interés para la gestión de grandes acontecimientos:

- **Número de vehículos:** este indicador puede ser incluso más importante puesto que revela el daño potencial al medio ambiente y la contaminación, así como la insatisfacción social generada por la congestión del tráfico (véase Transporte relacionado con el turismo en la pág. 232 para más información);
- **Porcentaje de espectadores que utilizan el transporte público:** este dato refleja el éxito de los esfuerzos por reducir los efectos del tráfico rodado (véase Transporte relacionado con el turismo en la pág. 232);

- **Porcentaje de residuos alimentarios reciclable y reciclado:** este indicador es un buen reflejo de la capacidad para tratar los residuos producidos durante el acontecimiento. Deberían obtenerse datos útiles si los organizadores obligan a los concesionarios de los servicios de alimentación y restauración a suscribir acuerdos de reciclaje y suministran contenedores de recogida selectiva;
- Véanse los indicadores sobre ➤ **Gestión de residuos sólidos** (pág. 190) para obtener más información sobre aspectos relacionados con el tratamiento de residuos. Véase también el apartado sobre los Centros de convención para conocer un uso similar de los indicadores para eventos turísticos relevantes. En general, los grandes acontecimientos tienen unos efectos similares a los del turismo en los lugares de destino, siempre teniendo en cuenta que se hace un uso intensivo del sitio durante un periodo breve de tiempo. Un acto desorganizado en el que se produce contaminación, diseminación de basuras, ruido o actos delictivos puede provocar el desagrado de los visitantes y la población local, y perjudicar la imagen del destino.

Los aspectos siguientes tienden a adquirir una especial relevancia:

- ➤ **Tratamiento de las aguas residuales** (pág. 188);
- ➤ **Gestión de residuos sólidos** (pág. 190);
- **Contaminación atmosférica (por ejemplo, por carreras de automovilismo o motociclismo, vehículos turísticos)** (p. 198);
- **Ruido** (pág. 202);
- **Seguridad** (pág. 116);
- **Protección de la imagen** (pág. 261);
- ➤ **Efectos del turismo en las comunidades** (pág. 66).

3.11 Ordenación y control del lugar de destino

3.11.1 Integración del turismo en la planificación local o regional

Información para los planificadores, evaluación de los planes, resultados de la aplicación de los planes

Desde sus comienzos, el concepto de turismo sostenible ha estado ligado a la necesidad de planificar, ya que se pensaba que una planificación cuidadosa del lugar de destino podía evitar muchos de los efectos negativos derivados de la industria turística. La Carta del Turismo Sostenible adoptada en la Conferencia Mundial de Lanzarote de 1995 formula la necesidad de efectuar una “planificación integrada” como base para lograr un turismo sostenible, un principio que propugnan también El Programa 21 en el mundo de los viajes y el turismo, la Comisión de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible y otros muchos documentos publicados recientemente por la OMT. A lo largo de los años, los métodos de planificación del turismo han pasado de la rigidez de los planes maestros a unos planes estratégicos más flexibles con un fuerte componente de participación local, y revisiones y controles periódicos en los que se hace uso de los indicadores. Para conseguir mayores índices de sostenibilidad, este enfoque más adaptable de la planificación debe respaldarse con información actualizada sobre aspectos ambientales, sociales, culturales y económicos, así como sobre las prioridades que afectan al destino.

La vigilancia de los indicadores puede ayudar a la planificación del turismo de tres maneras fundamentales:

1. Un programa de indicadores acompañado de un procedimiento de control permite utilizar los datos procedentes de los indicadores directamente en el proceso de planificación. Esto ahorra tiempo a los planificadores y puede incrementar la profundidad del análisis. Los indicadores

ayudan a destacar aspectos prioritarios de la planificación ambiental, proporcionan datos económicos de relevancia, ayudan a documentar la sección de evaluación de impacto del plan y actúan como filtro para futuros proyectos y planes de desarrollo de productos.

2. Los indicadores pueden utilizarse para evaluar los planes de turismo desde el punto de vista de la sostenibilidad. Esto resulta especialmente útil en medio del proceso de planificación porque da a los planificadores la oportunidad de reformular los objetivos a la luz de los desarrollos que hayan tenido lugar durante el periodo en cuestión.
3. Finalmente, también es posible usar los indicadores para determinar los aspectos de sostenibilidad del *entorno o marco de planificación y reglamentación* del destino.

Entre las principales áreas de interés del proceso de planificación se incluyen:

- *Información dirigida a los planificadores sobre los aspectos y áreas de interés:* comportamiento de la industria turística, efectos del turismo en el lugar de destino, calidad del producto turístico, amenazas para el turismo procedentes de otras áreas;
- *Evaluación de los elementos que componen un plan de turismo:* existencia y aplicación de un plan de turismo actualizado, revisión del plan a medio plazo (prevista o realizada), evaluación de los componentes ambientales y socioeconómicos del plan, medición del nivel de participación pública en el proceso de planificación, evaluación del nivel de supervisión ejercido sobre el plan;
- *Evaluación del entorno o marco de planificación y reglamentación:* existencia de una legislación sobre planificación y medio ambiente, existencia de indicadores y un marco de supervisión, participación de los diferentes agentes en las actividades desarrolladas por las autoridades en materia de turismo, comprensión de los objetivos del turismo sostenible por parte de la administración pública y el sector privado.

Aunque muchas de estas áreas se solapan con el contenido de otros aspectos tratados en este documento, en particular la primera categoría (información básica relacionada con la industria turística), los indicadores que aquí nos ocupan tienen que ver fundamentalmente con el grado en el que el proceso de planificación responde a las cuestiones planteadas e incluye todos los elementos clave. Véanse las secciones correspondientes a cada cuestión en concreto para obtener información sobre los diferentes indicadores.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Información básica para los planificadores	
Comportamiento de la industria turística	• ➤ Número de turistas a lo largo del tiempo y propósito de la visita; • Duración media de la estancia; • Gasto diario por visitante; • Ingresos generados por turismo (pág. 141); • Fugas (pág. 129).
Efectos del turismo en el lugar de destino	• Tráfico generado por el turismo (pág. 232); • ➤ Índice de turistas sobre la población local; • ➤ Satisfacción de la comunidad local con el turismo (pág. 64); • ➤ Consumo de agua de los visitantes y la población local (pág. 181); • Dependencia económica del turismo (contribución al PIB).
Calidad del producto turístico	• Atractivo de los sitios y las instalaciones; • ➤ Satisfacción de los turistas (pág. 97); • Porcentaje de visitantes que regresan.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Amenazas para el turismo procedentes de otras áreas	- Número de sitios dañados por otros desarrollos; - Amenazas ambientales (tala de árboles, contaminación industrial, reducción de la población piscícola); - Vulnerabilidad desde el punto de vista ambiental (tormentas, inundaciones); - Índice de delincuencia per cápita (otros riesgos exclusivos de cada sitio en particular; utilícese el procedimiento especificado en la Parte 2 para identificar dichos riesgos y los indicadores adecuados).
Evaluación de un plan de turismo	
Existencia de un plan o una estrategia de turismo	- Existencia de un plan actualizado; - Revisión del plan (realizada o programada).
Costes del plan	- Presupuesto del plan; - Presupuesto asignado o gastado en investigación y elaboración; - Presupuesto asignado o gastado en la aplicación del plan; - Presupuesto asignado o gastado en consultas y participación pública; - Nivel de recursos humanos asignado a la planificación.
Evaluación del impacto y balance de las acciones	- Evaluación de los efectos ambientales, sociales y culturales del turismo realizada (sí/no o medida respecto a a estándar); - Número de acciones de índole ambiental, social, cultural y económica recomendadas en el plan (porcentaje en cada sector).
Participación pública	- Grado de participación de los diferentes agentes sociales en el proceso de planificación (por ejemplo, número de reuniones, canales de difusión y otros mecanismos de consulta utilizados, nivel de participación); - Grado de participación de los agentes sociales en el proceso de aplicación de los planes (cantidades y porcentajes que participan en revisiones, grupos de asesoramiento, etc.).
Supervisión de la aplicación del plan	- Existencia de indicadores de resultados diseñados para evaluar el plan una vez elaborado y aplicado; - Porcentaje de objetivos del plan que se han cumplido; - Porcentaje de acciones de tipo ambiental, social, y cultural recomendadas en el plan que se han puesto en práctica.
Evaluación del marco político y de planificación	
Legislación	- Porcentaje de establecimientos hoteleros que utilizan principalmente la arquitectura local; - Porcentaje de establecimientos que han realizado la evaluación de impacto ambiental (EIA); - Porcentaje de establecimientos y servicios turísticos que son objeto de inspecciones de sanidad y seguridad periódicas; - Número de casos de incumplimiento de la reglamentación.
Supervisión de los indicadores de turismo sostenible	Existencia de indicadores de turismo sostenible elaborados y supervisados (S/N) (véase Establecimiento de informes y rendición pública de cuentas en la Parte 5, pág 347).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Participación pública	Participación de los agentes sociales en las actividades de desarrollo turístico realizadas por los responsables de turismo (porcentaje de actividades, número de participantes).
Comprensión de los objetivos del turismo sostenible por parte del gobierno	- Porcentaje de funcionarios con formación turística; - Grado de participación del sector turístico en la actividad pública (órganos de asesoramiento, grupos de revisión, etc.);
Cooperación del sector privado en el desarrollo de un turismo sostenible	- Porcentaje de gestores del sector turístico con formación medioambiental; - Porcentaje de tour operadores y hoteles que cuentan con una estrategia o política ambiental.

Razón para utilizar estos indicadores: la idea de vincular los indicadores a los procesos de planificación ha evolucionado en los últimos años para pasar de la mera existencia de un plan de turismo para el destino al suministro de información a los planificadores, la evaluación del proceso y el contenido de la planificación, y el control del marco reglamentario en el que se aplica el plan. La mayor parte de la información utilizada en estos indicadores se recabará durante el proceso de planificación y puede ser útil como lista de referencia para los planificadores. Véase también el **Recuadro 2.1 Indicadores y procedimientos de planificación** en la pág. 23.

Fuentes de datos de los indicadores relacionados con el proceso de planificación: los indicadores relativos al propio proceso de planificación y el marco reglamentario pueden basarse, en la mayoría de los casos, en los datos operativos registrados por los responsables de la planificación y la forma en que se utilicen frecuentemente será interna (con el fin de dirigir dicho proceso).

Formas de utilizar los indicadores: los indicadores que figuran en el cuadro anterior son, en muchos casos, similares a los establecidos para otras cuestiones descritas en esta sección, pero pueden utilizarse de formas diferentes para ayudar a los planificadores a responder a las necesidades, o bien para identificar nuevos planes o actividades de interés. La publicación de los datos procedentes del proceso de planificación es una información importante para los agentes turísticos y los usuarios de los destinos turísticos en general porque justifica el esfuerzo y el gasto efectuado por el gobierno y sirve para demostrar los resultados. Véase la sección correspondiente a las cuestiones específicas importantes para cada destino para más información sobre los indicadores de interés.

Análisis comparativo: el análisis más pertinente para los indicadores operativos será el de los datos registrados internamente para cada destino y su proceso, o los datos recabados el primer año. Si se elabora un plan para varios destinos dentro del mismo marco legislativo, posiblemente puedan realizarse comparaciones entre ellos.



Male, Maldives: las Maldivas poseen uno de los procesos de planificación para el desarrollo turístico más completos del mundo (véase el Recuadro 3.43)

3.11.2 Control del desarrollo ➤ Cuestión básica

Procedimientos de control, ordenación territorial, gestión de las propiedades, aplicación de la normativa

Si no existen procesos de control sobre el desarrollo, la comunidad y la industria turística tendrán escasa influencia para conseguir el tipo de destino que desean. Hay numerosos ejemplos de desarrollos turísticos desafortunados, desde construcciones excesivamente próximas a la línea de costa que crean densidades de población incompatibles con los umbrales ecológicos o la capacidad de la infraestructura, hasta la yuxtaposición de usos de efectos recíprocamente adversos. Allí donde existen sistemas de planificación, existe la capacidad de orientar el desarrollo hacia objetivos deseables e influir en la ubicación, el tipo y la densidad del desarrollo. Los modelos pueden ser muy variados: desde simples zonas indicativas con escaso control formal hasta sistemas con una reglamentación muy estricta sobre usos, densidades, planificación del sitio, controles de diseño e incluso normas sobre comportamientos aceptados o prohibidos.

Hay dos elementos importantes e interrelacionados en la actividad de control: el proceso de planificación y el grado de aplicación de la normativa unido a los medios disponibles para hacerlo. Para llevarlo a cabo pueden utilizarse numerosas herramientas, entre ellas, la zonificación prescriptiva, en la que se establecen los usos y densidades permitidos en cada sitio, la zonificación indicativa, que define el carácter deseado para el destino y utiliza algún procedimiento de revisión, o el establecimiento de los límites de densidad reglamentarios (por ejemplo, no más del 40 por ciento de costa edificada con construcciones de más de un piso o propiedades en las que la superficie construida no ocupe más de la mitad de la propiedad).

Los planes de ordenación territorial y los controles sobre el desarrollo pueden variar enormemente en alcance, forma y contenido, pero es importante identificar con claridad las implicaciones de las actividades turísticas. La mayoría de los destinos que utilizan indicadores relacionados con esta cuestión se han limitado a responder con un simple sí o no a la pregunta de si existe algún plan completo de ordenación territorial o desarrollo y, en algunos casos, han indicado también si tiene alguna aplicación explícita en el turismo. Algunos destinos también han utilizado indicadores sobre áreas protegidas especificando incluso el nivel de control, para lo cual se utilizan numerosos criterios (tasas de crecimiento, densidades, tasas de ocupación, control de la altura de los edificios, zonas de amortiguación, porcentaje de superficie construida, etc.) combinados de formas diferentes y aplicados con diferentes niveles de rigurosidad (véase el caso de Túnez en la pág. 472). No existe ningún indicador que pueda utilizarse de forma habitual para evaluar con facilidad la calidad del proceso de

Recuadro 3.43 Planificación y control en las Maldivas

Las Islas Maldivas disponen de uno de los sistemas de planificación y control más completos de cuantos existen para el desarrollo turístico. Todas las propiedades donde se habilitan complejos turísticos pertenecen al estado y se ceden mediante concesión a los promotores. No se permiten nuevos desarrollos hasta que el nivel de ocupación de los que ya existen alcance el 80 por ciento. Cada proyecto de desarrollo se lleva a cabo en una isla desocupada y no admite la construcción de edificios con una altura superior a la de las palmeras (lo que en la práctica significa un máximo de dos plantas), a lo que se añade que es preciso dejar árboles entre los edificios y la costa. No pueden talar árboles sin permiso ni efectuarse cambios en la costa o los arrecifes. A esto se añade que las edificaciones no pueden ocupar más del 20 por ciento de la superficie de la isla y tanto la construcción como la explotación están fuertemente vigiladas, ya que el incumplimiento de la normativa puede conllevar la pérdida de la concesión. Por último, la administración utiliza indicadores tales como los niveles de ocupación para decidir sobre la conveniencia de autorizar nuevos complejos turísticos y revisa numerosos indicadores específicos de cada sitio de forma periódica.

planificación. La reacción de la población local ante el impacto del turismo (obtenida mediante el cuestionario del Anexo C) puede ayudar a evaluar si el plan vigente o la carencia de planes puede estar provocando insatisfacción en la comunidad, o bien si responde a los objetivos fundamentales del plan o a las expectativas de turistas y residentes habituales.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Existencia de algún plan de ordenación territorial o desarrollo que incluya el turismo de forma explícita	➤ Existencia de algún proceso de planificación territorial o desarrollo que incluya el turismo (puede clasificarse según el grado en que afecte el turismo, por ejemplo planificación territorial que incluya zonas para desarrollo turístico o criterios específicos para propiedades de uso turístico); ➤ Porcentaje del área sometida a algún tipo de control (densidad, diseño, etc.); - Porcentaje del área destinada a fines turísticos, a edificación.
Alcance y efectividad de los procesos de control y supervisión	- Existencia de criterios específicos para el control del desarrollo turístico en los planes, tales como número máximo de hoteles y plazas hoteleras, normas sobre densidad, controles de diseño, ambientales y sociales, etc.; - Porcentaje de proyectos de edificación que han sido sometidos a estudios ambientales o han realizado la evaluación de impacto ambiental (EIA); - Porcentaje de ellos rechazados o enviados a revisión.
Existencia de algún procedimiento para aplicar el plan y sus criterios de forma sistemática	- Existencia de procedimientos de inspección (por ejemplo, visitas al sitio, evaluaciones); - Número de multas por infracción de los planes de ordenación territorial o zonificación.

Conviene recordar que los indicadores utilizados para medir, por ejemplo, ➤ **la Intensidad de uso: turistas por kilómetro cuadrado** (pág. 214) y el nivel de protección (área protegida, nivel de protección, pág 161), también pueden ser de utilidad para evaluar el impacto de dichos planes y sistemas de control.

Indicador relativo al proceso de planificación:

- **Existencia de algún plan de ordenación territorial [que afecte al turismo] (sí/no) ➤ Indicador básico.**

Razón para utilizar este indicador: muchos destinos, incluso de países desarrollados, carecen de un proceso formal de ordenación y control territorial que, en muchos casos (por ejemplo, Estados Unidos, Canadá o Argentina), se ha centrado fundamentalmente en las ciudades. Se trata de un indicador muy sencillo y, una vez que se pone en práctica algún tipo de planificación, pueden utilizarse otros indicadores para observar los grandes cambios que se producen.

Fuentes de datos: habitualmente, la información sobre el estado de la planificación está en manos de las administraciones nacionales, provinciales o locales competentes. Las características de los planes varían considerablemente de un destino a otro.

Formas de utilizar el indicador: resulta útil, sobre todo, para demostrar a las administraciones correspondientes la conveniencia de poner en marcha algún proceso de planificación en caso de que no exista. Una vez que se ha iniciado un proceso de ordenación territorial, regional o local, es posible que los indicadores que figuran a continuación adquieran mayor relevancia. A nivel

nacional o provincial, este indicador puede utilizarse para constatar el porcentaje de destinos o sitios que han puesto en marcha planes o controles sobre el desarrollo.

Análisis comparativo: lo más útil será, seguramente, efectuar la comparación a lo largo del tiempo para demostrar los resultados de la aplicación de procesos de planificación en todos los destinos de un país o región, más que en un determinado destino.

Indicador del alcance de la planificación:

- **Porcentaje del área sometida a algún tipo de control (densidad, diseño, etc.)** ➤ **Indicador básico.**

Razón para utilizar este indicador: con frecuencia ocurre que los límites de un destino están fuera de la jurisdicción de una cierta administración, o que el proceso de planificación sólo se ha aplicado a determinadas áreas. Por ejemplo, es posible aplicar planes de urbanismo y ordenación territorial únicamente a parques o áreas específicas (por ejemplo, sólo zonas edificadas) en lugar de hacerlo en todo el destino. Asimismo, los controles de densidad o diseño pueden limitarse exclusivamente a algunas zonas o a determinadas áreas de acceso controlado.

Fuentes de datos: administración local responsable del área de planificación.

Formas de utilizar el indicador: porcentaje del destino sometido a cada una de las formas de control.

Análisis comparativo: conviene comparar los resultados a lo largo del tiempo en el mismo destino. Deberán agregarse los datos de varios destinos y sitios de una nación o provincia para conocer el porcentaje o la totalidad del área sometida a diferentes niveles de control o protección.

Indicadores relativos al alcance y la eficacia de los procesos de control y supervisión:

- **Porcentaje de proyectos de edificación que se someten a estudios de impacto ambiental;**
- **Porcentaje de ellos rechazados o enviados a revisión;**
- **Número de multas por infracción de los planes de ordenación territorial o zonificación.**

Razón para utilizar estos indicadores: a menudo, los planes de ordenación territorial son más fáciles de elaborar que de aplicar. Muchas administraciones prevén procedimientos de inspección que son muy estrictos sobre el papel pero raramente aplicados debido a la falta de voluntad política, a la carencia de inspectores o supervisores adecuadamente formados o a cuestiones sistémicas.

Fuentes de datos: autoridades locales (a menudo se conservan los datos de controles e inspecciones).

Formas de utilizar los indicadores: estos indicadores son, en la práctica, formas de medir los resultados de la planificación local.

Análisis comparativo: deberá reflejar los cambios producidos en la localidad a lo largo del tiempo.

Nota: podría utilizarse un cuestionario para documentar el nivel de preocupación con respecto al proceso de planificación y ciertos efectos de su aplicación. Sería posible añadir un punto más al cuestionario local (Anexo C) para averiguar el nivel de satisfacción en relación con el proceso de planificación y control local, y con ciertos efectos de la planificación o la ausencia de planificación.

3.11.3 Transporte relacionado con el turismo

Patrones de movilidad, seguridad, sistemas de transporte, eficacia, transporte en el destino, transporte de entrada/salida del destino

El éxito de un destino turístico está intrínsecamente ligado a los aspectos de accesibilidad y movilidad, así como a la conservación del propio "entorno" al que los visitantes quieren acceder. Aunque el turismo es el principal impulsor de la demanda de diferentes medios de transporte de pasajeros, el transporte aéreo y el uso de vehículos se mantienen como las principales formas de transporte turístico. Esta situación provoca un aumento de la presión sobre el entorno que se traduce en numerosos efectos negativos tales como las emisiones de gases de efecto invernadero y otros gases contaminantes, el desarrollo de la infraestructura, un mayor consumo de energía, una mayor explotación del territorio, la contaminación acústica y el deterioro de la calidad de los paisajes, por citar sólo algunos. Por este motivo, uno de los ejes fundamentales del desarrollo de un turismo sostenible descansa sobre la aplicación de planes de transporte respetuosos con el medio ambiente tanto en el lugar de destino como a nivel regional, nacional e, incluso, internacional.

Para conseguir el objetivo de pasar de formas de transporte aéreo y motorizadas a modelos más sostenibles, es imprescindible que se produzca una mejora considerable en la calidad de los servicios de transporte públicos. Un avance importante en este sentido se ha dado con la creación de la norma europea sobre calidad del servicio (EN 13816), (véanse las páginas web correspondientes en: <http://www.eionet.eu.int/>; buscar "transporte servicio calidad") que brinda un marco de referencia para establecer acuerdos sobre calidad de servicio y abarca ocho áreas fundamentales relacionadas con todos los modos de transporte público de pasajeros, lo que incluye, disponibilidad, accesibilidad, información, horarios, atención al cliente, comodidad, seguridad e impacto ambiental. Esta norma es un instrumento importante para ayudar a autoridades y operadores a definir los criterios de calidad para sus contratos de servicios, así como para formular los indicadores de resultados esenciales.

Esta sección se ha dividido en dos partes: la primera se centra en los medios de transporte de entrada y salida del lugar de destino y la segunda se centra en el impacto de los medios de transporte en el interior del destino. Cada una de ellas contiene su propio grupo de indicadores relevantes. Aproximadamente el 90 por ciento de la energía utilizada en el sector turístico se consume en los viajes de entrada y salida del destino. Por su parte, la movilidad en el interior del destino tiene un radio de acción distinto y provoca otros efectos que tienen un carácter fundamentalmente regional y local.



Los tranvías históricos de Valparaíso, en Chile, se han convertido en un medio de transporte turístico para acceder a las vistas panorámicas que se obtienen en las colinas situadas sobre el puerto.

Transporte de entrada/salida del destino	
Componentes de la cuestión	Indicadores
Conocimiento de los patrones de movilidad relacionados con el turismo	➤ Número de turistas que visitan el sitio (incluidos los visitantes del día); ➤ Estacionalidad del turismo y duración de la estancia; - Número de visitantes del día al año (véase ➤ Control de la intensidad de uso pág. 212); - Número total de kilómetros recorridos por turista y viaje; - Modos de transporte utilizados por los turistas para llegar a su destino (avión, automóvil, autocar, ferrocarril, bicicleta, pie, otros).
Acceso al destino vacacional (disponibilidad/mejora de la red de carreteras, la red ferroviaria y la infraestructura de puertos y aeropuertos. Condiciones de acceso a la zona mediante el transporte público).	- Densidad de la red de carreteras (autopistas, autovías, carreteras) (kilómetros de trazado por km²); - Densidad de la red de transporte público (kilómetros de ruta por km²); - Inversión anual en transporte público comparada con la infraestructura de carreteras; - Frecuencia, capacidad y niveles de utilización de los servicios (transporte terrestre, marítimo y aéreo); - Número de vuelos directos, número de ciudades que reciben vuelos directos (y porcentaje de pasajeros que llegan sin hacer escalas); - Tiempo de viaje hasta el destino por pasajero (horas) Número de modos de transporte necesarios.
Duración y fiabilidad del trayecto (congestión del tráfico terrestre, marítimo o fluvial con la consiguiente prolongación del viaje para los turistas, imprevisibilidad del tráfico y contaminación atmosférica, acústica y del agua producida por las emisiones y la congestión del tráfico)	- Ratio de velocidad del transporte público de pasajeros frente al transporte privado para alcanzar el lugar de destino durante la temporada en comparación con la temporada baja (por modos de transporte y mercados principales); - Ratio de los gastos de viaje ocasionados por llegar al destino en transporte público frente al transporte privado; - Nivel de emisiones producidas por el transporte aéreo y terrestre de pasajeros en temporada alta frente a la temporada baja (por pasajero y kilómetro); - Nivel de contaminación acústica (véase Control de los niveles de ruido en la pág. 202).
Seguridad (congestión del tráfico, estrés, fatiga, aumento de los accidentes de tráfico por la conducción bajo condiciones meteorológicas adversas y carreteras desconocidas. Menor seguridad del tráfico aéreo por la saturación de los aeropuertos. Perjuicios para la salud como consecuencia de la contaminación atmosférica)	- Número de accidentes (aéreos, terrestres y marítimos) producidos en temporada alta frente a la baja; - Tendencia expresada en número de días al año en que se alcanzan los límites de contaminación atmosférica fijados; - Efectos sobre la salud de la población local (véase el apartado sobre Salud, en la pág. 105); - Nivel de facilitación de la información y los servicios (suministro de información sobre las condiciones del tráfico y las carreteras mediante, por ejemplo, información en la web o servicios de asistencia y urgencias, nivel de recursos, porcentaje de pasajeros informados), (véase el apartado Seguridad de los turistas en la pág. 116)

Indicadores de los patrones de movilidad:

- **Número de turistas que visitan el sitio** (incluidos los visitantes del día);
- **Estacionalidad** del turismo y duración de la estancia;

- **Número de visitantes al año** (véase ➤ **Control de la intensidad de uso** en la pág. 212);
- **Número total de kilómetros recorridos por turista y viaje;**
- **Modos de transporte utilizados por los visitantes para llegar a su destino** (avión, automóvil, autocar, ferrocarril, bicicleta, pie, otros).

Razón para utilizar estos indicadores: es preciso comprender en toda su extensión la naturaleza de la demanda del transporte turístico. Para realizar una planificación eficaz, es importante establecer un diagnóstico claro y entender el nivel de accesibilidad y la situación actual del transporte, así como hacer una estimación de los patrones de movilidad turística previsibles en el futuro. Igualmente importante es evaluar en qué medida el turismo incrementa la presión sobre el transporte: modos de transporte, periodos de máxima afluencia de visitantes, duración de la estancia, etc.

Fuentes de datos: agencias nacionales de estadística, administraciones públicas responsables de los sistemas de transporte público de pasajeros y turísticos, bases de datos nacionales e internacionales sobre movilidad, turismo y transporte sostenible (por ejemplo, EcoNETT, ARTIST, The Dobris Assessment, Eurostat, la OMT y la OCDE, entre otras), tour operadores (por ejemplo, autocares y vuelos charter fletados, grupos).

Formas de utilizar los indicadores: deben utilizarse cifras totales por año, si están disponibles, y porcentajes en el caso de estimaciones o encuestas realizadas entre los turistas. Si es posible, conviene especificar el porcentaje de utilización de cada modo de transporte: por carretera, ferroviario, aéreo o marítimo. Los indicadores deberían ayudar a establecer un mecanismo de previsión de futuras tendencias de movilidad en el sector turístico e identificar variaciones estacionales.

Análisis comparativo: aunque numerosos países y destinos recogen estos datos, las definiciones y las fuentes de datos suelen ser tan diferentes que resulta difícil comparar las tendencias de los distintos países de una forma homogénea. Para hacerlo, sería necesario disponer de datos pertinentes, completos y apoyados por un conjunto de definiciones comunes. Por tanto, la comparación deberá servir para ver la evolución a lo largo del tiempo en el mismo lugar de destino.

Indicadores de acceso al destino vacacional:

- **Densidad de la red de carreteras (autopistas, autovías, carreteras) (kilómetros de trazado de cada tipo por km²);**
- **Densidad de la red de transporte público (kilómetros de rutas por km²);**
- **Inversión anual en transporte público comparada con la red de carreteras;**
- **Frecuencia, capacidad y niveles de utilización de los servicios (transporte terrestre, marítimo y aéreo);**
- **Frecuencia de llegada de vuelos directos e indirectos al destino, número de ciudades a las que llegan vuelos directos (y porcentaje de pasajeros que llegan sin hacer escalas);**
- **Duración del viaje hasta el destino por pasajero (horas); número de modos de transporte necesarios.**

Razón para utilizar estos indicadores: se ha comprobado que incrementar la capacidad de la red de carreteras para reducir la contaminación y la congestión del tráfico no es la mejor alternativa. El coste de la construcción de carreteras (y estacionamientos) en áreas con una alta densidad de población sigue aumentando a pesar de que los estudios indican que mejorar y ampliar la red de carreteras da como resultado un incremento del número de viajes debido al mayor uso que los usuarios hacen de la nueva infraestructura. Resulta útil comparar la extensión de la red de carreteras con la extensión y mejora del transporte público de pasajeros.

Fuentes de datos: administraciones públicas responsables de los sistemas de transporte públicos y la ordenación territorial, y grupos de investigación. Los datos publicados a nivel nacional y por numerosos grupos de investigación internacionales. Véase, por ejemplo, la página Commission for Integrated Transport- Research Reports- European Best Practice in the Delivery of Integrated Transport (<http://www.cfit.gov.uk>).

Formas de utilizar los indicadores: los indicadores propuestos deberían ayudar a evaluar el estado general de la accesibilidad del destino y poner de manifiesto los esfuerzos realizados para reforzar los servicios de transporte públicos como alternativa al vehículo privado.

Análisis comparativo: resulta complicado debido a la dificultad para determinar el área geográfica relevante y la existencia de diferentes fuentes de presupuesto y organismos públicos responsables de la red de carreteras.

Indicadores de la duración y la fiabilidad del viaje:

- **Ratio de velocidad del transporte público de pasajeros frente al transporte privado para alcanzar el lugar de destino durante la temporada alta en comparación con la temporada baja (por modos de transporte y mercados principales);**
- **Duración y distancia media del viaje por pasajero y modo de transporte;**
- **Velocidad media por modo de transporte y kilómetro;**
- **Número de kilómetros (vehículo) o viajes (pasajero) por incidente (accidente, traumatismo);**
- **Porcentaje de cumplimiento de los horarios.**

Razón para utilizar estos indicadores: cuando la prioridad para los turistas es reducir la duración del viaje hasta el punto de destino, hacer el trayecto en un vehículo privado puede parecer la opción más rápida porque da la sensación de mayor fiabilidad y previsibilidad en cuanto a la hora de llegada que el transporte público (por ejemplo, es menos susceptible de demoras, pérdidas de tiempo en transbordos y problemas técnicos). Pero la congestión del tráfico rodado en las carreteras que conducen a los principales destinos vacacionales de los países occidentales suele ralentizar el viaje en coche y causar daños ambientales (véanse las normas de calidad en: European Standard on Transportation Services – Public Passenger Transport – Services Quality, Definition, Targeting and Measurement ref pr EN 13816:2000; CEN/Comité Europeo de Normalización).

Fuentes de datos: administraciones públicas responsables de los sistemas de transporte público de pasajeros, agencias de estadísticas nacionales, agencias de medio ambiente nacionales y supranacionales como, por ejemplo, la European Environment Information and Observation Network (EIONET) <http://www.eionet.eu.int/>.

Formas de utilizar los indicadores: es preciso disponer de unos datos de referencia fiables para diseñar procedimientos que ayuden a evaluar adecuadamente los niveles de contaminación directamente vinculados al turismo e identificar posibles deficiencias.

Análisis comparativo: deberán efectuarse mediciones a lo largo del tiempo y comparar los resultados en el mismo destino.

Indicadores de la congestión del tráfico y la contaminación:

- **Nivel de emisiones producidas por el transporte aéreo y terrestre de pasajeros (por pasajero, kilómetro y modo de transporte);**
- **Contaminación acústica (véase Control de los niveles de ruido en la pág. 202).**

Razón para utilizar estos indicadores: el transporte por carretera es responsable de, aproximadamente, el cincuenta por ciento de las emisiones de NO_x y SO₂ y está directamente

relacionado con las emisiones de CO₂ y compuestos orgánicos volátiles en entornos urbanos. Las emisiones derivadas del transporte aéreo también producen un efecto considerable en tierra. Los aviones contribuyen en cerca de un 3,5 por ciento al calentamiento global de la atmósfera provocado por la acción del hombre, cifra que puede aumentar hasta un 15 por ciento en unos 50 años debido al aumento de sus emisiones de gases de efecto invernadero (Grupo Intergubernamental de Expertos sobre Cambio Climático, 2001). El tráfico aéreo y terrestre de los principales aeropuertos puede provocar niveles de contaminación tan elevados como los de los centros urbanos. En un viaje típico de 500 km (por ejemplo, de Londres a Ámsterdam), la cantidad de CO₂ producido por pasajero es de 0,17 kg/km en transporte aéreo, 0,14 kg/km en vehículo privado, 0,052 kg/km en transporte ferroviario y 0,047 kg/km en transporte marítimo (transbordador). *Nota: véase el apartado relativo al Cambio climático en la pág. 171 para obtener información complementaria sobre los indicadores que miden la contribución a la emisión de gases de efecto invernadero.*

Fuentes de datos: administraciones públicas responsables de los sistemas de transporte público de pasajeros y medio ambiente, estudios de impacto ambiental, agencias nacionales o regionales de medio ambiente, PNUMA (Transport and the global Environment: Accounting for GHG reduction on Policy Analysis, PNUMA 2001, <http://uneprisoe.org/OverlaysTransport/TransportGlobalOverlays.pdf>).

Formas de utilizar los indicadores: resultan útiles para determinar las emisiones de NO_x, dióxido de azufre (SO₂), hidrocarburos volátiles y dióxido de carbono (CO₂) por cada medio de transporte de pasajeros (por pasajero y kilómetro, y por modo de transporte). La contaminación acústica deberá medirse en decibelios (véase Control de los niveles de ruido en la pág. 202). Es importante realizar un monitoreo adecuado de la contaminación atmosférica y acústica en los principales destinos y aeropuertos para garantizar el cumplimiento de las normas nacionales (protocolo de Kyoto), evaluar con más precisión el coste real (interno) de estos medios de transporte en la sociedad, poner en práctica iniciativas encaminadas a establecer un modelo de precios más justo y eficaz (según el principio de gravar más a quien más contamina) y, de esta forma, asignar una política de precios más positiva a modos de transporte menos perjudiciales para el entorno. Esto deberá complementarse con actividades de comunicación entre turistas y visitantes (campañas de concienciación).

Análisis comparativo: es posible hacer la comparación porque muchos países, regiones y aeropuertos registran estos datos.

Indicadores de la seguridad en el transporte:

- **Número de accidentes de transporte (aéreos, terrestres y marítimos) producidos en la temporada alta en comparación con la temporada baja;**
- **Tendencia expresada en número de días al año en que se alcanzan los límites de contaminación atmosférica fijados (véase también Contaminación atmosférica en la pág. 198).**

Razón para utilizar estos indicadores: favorecer el uso de transportes alternativos más saludables y sostenibles contrarresta los efectos negativos del transporte sobre la salud. Por tanto, sería conveniente evaluar y tener en cuenta los problemas de salud pública al diseñar políticas de transporte. Los indicadores propuestos pueden convertirse en fórmulas de referencia para desarrollar métodos e instrumentos de evaluación del impacto sobre la salud y para ayudar a las distintas instancias públicas en la definición y gestión de políticas de movilidad beneficiosas desde el punto de vista sanitario (promoción de modos de transporte saludables y modelos de seguridad viaria integrados).

Fuentes de datos: administraciones públicas responsables de los sistemas de transporte público de pasajeros o el sistema sanitario, la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Comité de Asistencia para el Desarrollo (CAD), y el Programa Paneuropeo para el Transporte, la Salud y el Medio Ambiente (THE PEP), <http://www.thepep.org/en/welcome.htm>.

Formas de utilizar los indicadores: los accidentes mortales incluyen aquellos en que la muerte se produce en el lugar del accidente o durante los 30 días posteriores. La cifra abarca el número total de accidentes de peatones, ciclistas, motociclistas, pasajeros de medios de transporte públicos y ocupantes de vehículos producidos durante los periodos vacacionales en comparación con la temporada turística baja. Resulta también una buena fórmula para medir la calidad de vida de las comunidades locales.

Análisis comparativo: es posible hacer la comparación porque muchos países y regiones registran estos datos.

Transporte en el interior del destino	
Componentes de la cuestión	Indicadores
Planificación territorial y del transporte, gestión de la demanda de transporte en relación con el turismo y mejora de la distribución de los modos de transporte	- Existencia de una estrategia de transporte integrada y respetuosa con el medio ambiente (sí / no); - Estrategia trasladada a una plan de acción (sí / no); - Número y alcance de aspectos incluidos en el plan de acción (transporte, turismo, ordenación territorial y biodiversidad, energía, agua, residuos, aspectos sociales, aspectos económicos, etc.); - Acciones para poner en marcha planes de transporte interregionales (S/N).
Gestión de la demanda turística en relación con la movilidad en el interior del lugar de destino	- Percepción de los turistas y visitantes sobre el suministro de servicios de transporte locales o regionales y demanda de estos servicios (por modo de transporte); - Número de pasajeros trasladados mediante transporte público local por motivos turísticos o de ocio (comparado también con el número de turistas que utilizan transporte privado).
Acceso a las atracciones turísticas en el lugar de destino (transporte y aspectos de gestión del tráfico. Desarrollo de sistemas de transporte más ecológicos para los viajes turísticos)	- Porcentaje de alojamientos, instalaciones y atracciones turísticas accesibles mediante transporte público (menos de 10 minutos de público recorrido a pie hasta la parada o estación más próxima); - Medios de transporte adicionales habilitados específicamente para el turismo: tipo de transporte y número de plazas disponibles en horas punta.
Seguridad Congestión del tráfico, estrés, fatiga, aumento de los accidentes de tráfico por la conducción bajo condiciones meteorológicas adversas y carreteras desconocidas	- Porcentaje de muertes o lesiones graves debidas a accidentes de tráfico ocurridos durante los periodos vacacionales; - Gasto total dedicado a la construcción y el mantenimiento de rutas de senderismo y cicloturismo; - Nivel de infraestructura para peatones (en superficie total o porcentaje); - Capacidad total de los estacionamientos y niveles de uso; - Ratio de incidentes en los que estén implicados turistas y visitantes durante la temporada alta frente a los ocurridos en temporada baja; - Existencia de normas de seguridad (sí/no); - Personal en servicio/número de sistemas de vigilancia; - Nivel de facilitación del acceso a la información sobre medidas de urgencia y planes de contingencia (véanse las cuestiones sobre Seguridad pública local, en la pág. 121 y Seguridad de los turistas, en la pág. 116).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Intermodalidad e integración de servicios • Conexiones entre las redes de transporte locales y de larga distancia • Uso de las nuevas tecnologías para mejorar la coordinación entre los medios de transporte • Integración de los servicios y las tarifas de transporte	• Mínima interrupción del viaje para los turistas; • Existencia de plataformas multimodales (sí/no); • Existencia de servicios de transporte público integrados (sí/no); • Existencia de tarifas de transporte público integradas (sí/no); • Existencia de estacionamientos de transbordo de tipo de transporte para vehículos y bicicletas: número de plazas de estacionamiento (públicas y privadas) para vehículos y bicicletas en paradas/estaciones de transportes públicos con destino a atracciones turísticas;
Facilidad de acceso • Información clara, accesible y fiable sobre servicios, horarios y compra de billetes antes y durante la estancia • Servicios puerta a puerta	• Proporción de gasto público anual dedicado a servicios de información para los usuarios del transporte público comparado con el de los servicios de información específicos para turistas, visitantes y personas de vacaciones; • Existencia de información sobre los servicios de transporte público en Internet o centros de movilidad (sí/no); • Uso de sistemas de reserva electrónicos para medios de transporte públicos (sí/no); • Número de servicios puerta a puerta para visitantes y turistas.
Promoción de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente como parte de las vacaciones y medidas para dar prioridad al transporte público	• Extensión de las rutas de senderismo y cicloturismo; disponibilidad de servicios de alquiler de bicicletas; • Extensión y capacidad del transporte público; • Porcentaje de viajeros que utilizan transporte alternativos (bicicleta, pie u otras opciones de bajo consumo energético); • Nivel de apoyo a alternativas de menor consumo energético que el vehículo; • Porcentaje del parque de vehículos relacionados con el turismo que cumplen las normas de emisión de gases y ruidos por modo de transporte; • Consumo de energía y emisiones de gases y partículas por viajero; • Existencia y capacidad de los vehículos y modos de transporte respetuosos con el medio ambiente (por ejemplo, metro o subterráneo, tranvía, coches eléctricos, etc.); • Disponibilidad y porcentaje de carriles y estacionamientos reservados para el transporte público; • Existencia de plazas de estacionamiento o de medidas para restringir el acceso de vehículos (sí/no).

Indicadores de planificación del transporte:

- Existencia y aplicación de un plan de transporte integrado y respetuoso con el medio ambiente (sí/ no);
- Estrategia trasladada a un plan de acción (sí/ no);
- Número y alcance de aspectos incluidos en el plan de acción (transporte, turismo, ordenación territorial y biodiversidad, energía, agua, residuos, aspectos sociales, aspectos económicos, etc.);
- Acción emprendida para poner en marcha planes de transporte interregionales (sí/no);
- Iniciativas adoptadas para elaborar planes de transporte interregionales (sí/no).

Razón para utilizar estos indicadores: reflejan la importancia de establecer una estrategia coherente, integrada y claramente vinculada a políticas de transporte más amplias que incluyan disposiciones sobre el impacto ambiental y socioeconómico de las acciones que van a emprenderse y en cuya planificación debe tenerse en cuenta la cooperación entre los diferentes agentes institucionales y privados. La efectividad de los planes de transporte turístico sostenibles depende de la buena coordinación con otros ámbitos de la política: turismo y medio ambiente. También constituirá un instrumento de utilidad la adecuada coordinación con tecnologías de planificación territorial, información y comunicación.

Fuentes de datos: ministerios de turismo, transporte, movilidad y medio ambiente, y administraciones públicas responsables de los sistemas de transporte público de pasajeros. A menudo es difícil medir la extensión y calidad de los planes o la cooperación en materia de transporte y el único parámetro de medición disponible puede ser sí o no.

Formas de utilizar los indicadores: políticas específicamente orientadas a la creación de un transporte sostenible, además de las acciones generales de la política de transporte. Es preciso hacer un monitoreo del éxito de la estrategia como parte de un proceso repetitivo que tiene como objetivo mejorar los resultados de forma continua.

Análisis comparativo: muchos destinos registran estos datos y pueden suministrarlos para efectuar la comparación. Para obtener información en sitios web, es posible utilizar las palabras clave “destino transporte planificación”. Existen también diferentes iniciativas regionales destinadas a favorecer unas políticas y usos más sostenibles en materia de transporte. Un buen ejemplo es el programa ALPS MOBILITY, que promueve la realización de proyectos piloto transnacionales (Alemania, Austria e Italia) destinados a establecer una logística de viaje respetuosa con el medio ambiente en las regiones turísticas de los Alpes mediante su vinculación a sistemas de reserva e información electrónicos (<http://www.alpsmobility.org>).

Indicadores de la gestión de la demanda turística relacionada con la movilidad en el interior del destino:

- **Percepción de los turistas y visitantes sobre el suministro de servicios de transporte locales o regionales y demanda de esos servicios (por modo de transporte);**
- **Número de pasajeros trasladados en medios de transporte público locales por motivos turísticos o de ocio.**

Razón para utilizar estos indicadores: existe una necesidad obvia de comprender estas cuestiones: es importante conocer la naturaleza de la demanda de movilidad del turismo y las razones por las que se eligen los medios de transporte y, teniendo en cuenta las conclusiones, integrarlas en el concepto del turista (y la comunidad local) como cliente de los servicios de transporte.

Fuentes de datos: ministerios de turismo, transporte y medio ambiente, y otras administraciones públicas responsables de los sistemas de transporte público de pasajeros.

Formas de utilizar los indicadores: deberán compararse las estrategias y los objetivos con los resultados obtenidos. Evaluar la demanda y la percepción que turistas y visitantes tienen de los servicios de transporte en el destino estableciendo los vínculos oportunos con el valor económico de tales visitas en una información básica y muy significativa para las áreas estudiadas. Es una pieza esencial del proceso de análisis.

Análisis comparativo: estos datos no se recogen de forma habitual, a lo que se añade que el indicador es difícilmente comparable con otros destinos debido a factores locales (elementos que se toman en consideración en la encuesta de satisfacción de los visitantes). Por tanto, la mejor comparación se realiza a lo largo del tiempo tomando el mismo lugar como referencia.

Indicadores de acceso a las atracciones turísticas en lugar de destino

- **Porcentaje de alojamientos, instalaciones y atracciones turísticas accesibles mediante transporte público (menos de 10 minutos de recorrido a pie hasta la parada o estación más próxima);**
- **Medios de transporte especialmente habilitados para el turismo (tipo de transporte y número de plazas disponibles en horas punta).**

Razón para utilizar estos indicadores: la identificación y mejora de la concentración de los centros de ocio y servicios turísticos a lo largo de corredores de transporte público garantizará una alta densidad de actividades en zonas bien comunicadas mediante ese tipo de transporte, lo que reducirá la necesidad de que turistas y residentes utilicen sus vehículos privados. Igualmente importante es enlazar adecuadamente las áreas de mayor afluencia de público o grandes infraestructuras turísticas (por ejemplo, sitios históricos, parques temáticos, etc.) situadas en zonas periféricas con zonas céntricas o intercambiadores de transporte.

Fuentes de datos: administraciones públicas responsables del turismo, los sistemas de transporte públicos o la ordenación territorial.

Formas de utilizar los indicadores: permiten medir la eficacia de las estrategias de turismo, ordenación territorial y transporte en los lugares de destino (sincronización entre el sistema y la demanda turística). El porcentaje de atracciones turísticas accesibles mediante transporte público y el porcentaje de enlaces de áreas periféricas con zonas céntricas mediante este tipo de transporte puede ser un indicador útil para medir la calidad de vida de las comunidades locales.

Análisis comparativo: numerosos destinos disponen de estos datos para efectuar la comparación.

Indicadores de seguridad vial:

- **Número y porcentaje de muertes por accidente de tráfico durante la temporada alta (muertes en carretera frente al número total de muertes);**
- **Gasto total dedicado a la construcción y el mantenimiento de rutas de senderismo y cicloturismo;**
- **Nivel de infraestructura para peatones.**

Nota: los indicadores son similares a los de transporte de entrada y salida de los lugares de destino. Unas infraestructuras dedicadas y bien diseñadas para cicloturismo y senderismo pueden constituir un entorno más seguro para los turistas. El gasto total dedicado a la construcción y el mantenimiento de este tipo de rutas pondrá de manifiesto los esfuerzos por reforzar los servicios de movilidad ecológicos como alternativa al uso del vehículo privado. Identificar las zonas peatonales de los centros urbanos ofrece una buena medida del nivel de vitalidad, ambiente y calidad de vida de las comunidades locales.

Indicadores de seguridad personal:

- **Ratio de incidentes de seguridad sufridos por turistas y visitantes en transportes públicos durante la temporada alta frente a los ocurridos en temporada baja (tipo, lugar, modos);**
- **Existencia de normas de seguridad (sí/no);**
- **Número de personal en servicio/sistemas de vigilancia en los vehículos o medios de transporte.**

Razón para utilizar estos indicadores: una de las claves para promover formas de transporte sostenibles es encontrar la manera de generar confianza en medios alternativos al vehículo privado y, de este modo, reducir algunos de los riesgos asociados al transporte colectivo. Crear un entorno de seguridad objetiva y subjetiva es un elemento fundamental para conseguir un cambio en los comportamientos. Es importante tomar en consideración la seguridad en los medios y vehículos de transporte público, tanto como en otras formas de movilidad.

Fuentes de datos: administraciones públicas responsables de los sistemas de transporte públicos y la ordenación territorial, operadores de transporte y policía local.

Formas de utilizar los indicadores: son útiles para evaluar las tasas de criminalidad y otros aspectos relativos a la seguridad de los usuarios y el personal de los medios de transporte. El ratio de incidentes en los que se han visto involucrados visitantes y turistas durante la temporada alta con respecto a la temporada baja puede ser un valor relevante para tomar decisiones en cuanto a atracciones, iniciativas y servicios necesarios para mejorar la seguridad (objetiva y subjetiva), (véase también Seguridad pública local en la pág. 121).

Análisis comparativo: aunque en todos los destinos se recopilan datos sobre delincuencia y número de denuncias, no necesariamente se desglosan por tipo de pasajero. Los datos relativos a las rutas de senderismo y cicloturismo suelen estar disponibles a través de la administración responsable del área de turismo o las fuerzas de seguridad del lugar de destino.

Indicadores de capacidad intermodal:

- **Existencia de plataformas multimodales (sí/no);**
- **Existencia de servicios de transporte público integrados (sí/no);**
- **Existencia de tarifas de transporte público integradas (sí/no);**
- **Existencia de estacionamientos de transbordo de tipo de transporte para vehículos y bicicletas (sí/no, o número de plazas de estacionamiento);**
- **Número de plazas de estacionamiento (públicas y privadas) para vehículos y bicicletas en paradas/estaciones de transportes públicos con destino a atracciones turísticas.**

Razón para utilizar estos indicadores: una integración eficaz de los modos de transporte individuales (incluidos el ciclismo y el transporte a pie) y públicos es fundamental para reducir el nivel de tráfico en los destinos. La forma más sencilla de plataforma multimodal es el uso de estacionamientos de transbordo, que facilitan el cambio del vehículo privado y disuaden de su uso a favor del transporte colectivo. Estas instalaciones deberían incluir estacionamientos cubiertos y seguros para bicicletas, de forma que los ciclistas también puedan utilizar el transporte público. Si las plataformas multimodales facilitan y agilizan el intercambio entre medios de transporte, los sistemas de tarificación y billetería integrados también simplifican el viaje a los pasajeros porque pueden adquirir un billete válido desde el inicio al fin del trayecto. Obsérvese que la respuesta a muchos de estos indicadores es sí o no. También es posible medir el porcentaje de la red de transporte que forma parte de un sistema integrado.

Fuentes de datos: administraciones públicas responsables de los sistemas de transporte públicos y la ordenación territorial, y operadores de transporte.

Formas de utilizar los indicadores: resultan útiles para evaluar el nivel de coordinación entre las zonas centrales y periféricas. También permiten en buena medida realizar previsiones sobre el aumento de la cuota modal de los medios de transporte.

Análisis comparativo: los datos están disponibles en numerosos destinos, pero las definiciones y fuentes de información suelen ser tan diferentes que es difícil comparar las tendencias de los diferentes países de una forma coherente. Esto requeriría un conjunto de datos completos y relevantes apoyados por una serie de definiciones comunes. Probablemente, lo más eficaz sea comparar los cambios en un destino a lo largo del tiempo.

Indicadores de accesibilidad de los servicios de transporte público:

- **Ratio de gasto público anual dedicado a servicios de información para los usuarios del transporte público comparado con el de los servicios de información específicos para turistas, visitantes y personas de vacaciones;**

- **Existencia de información sobre los servicios de transporte público en Internet o los centros de movilidad (sí/no), (número de usuarios, porcentaje de utilización);**
- **Uso de sistemas de reserva electrónica para medios de transporte públicos (sí/no, número de usuarios);**
- **Número de servicios puerta a puerta para visitantes y turistas (número de usuarios de los servicios).**

Razón para utilizar estos indicadores: para conseguir un cambio en la percepción sobre los modos de transporte sostenibles y los comportamientos encaminados a incrementar su uso es fundamental disponer de servicios de alta calidad y fáciles de utilizar que respondan a las necesidades de movilidad de turistas y usuarios de vacaciones. Los servicios puerta a puerta (por ejemplo, paradas de autobús bajo petición, buenos servicios de equipajes, etc.) son un excelente estímulo para usar el transporte público. Es esencial que turistas y visitantes estén informados antes y durante su estancia sobre las alternativas de transporte disponibles, los horarios y otros servicios relacionados con la movilidad en el destino de su elección.

Fuentes de datos: administraciones públicas responsables del turismo y los sistemas de transporte públicos, y los operadores de transporte público de pasajeros.

Formas de utilizar los indicadores: sirven para documentar los esfuerzos por promover formas de transporte sostenible entre visitantes y turistas en el interior del destino y medir la calidad del servicio prestado.

Análisis comparativo: los datos están disponibles en numerosos destinos, aunque las condiciones y los criterios pueden diferir en cada uno de ellos.

Indicadores de la promoción de los medios de transporte sostenibles como parte de las vacaciones y medidas para dar prioridad al transporte público:

- **Extensión de las rutas de senderismo y cicloturismo;**
- **Porcentaje del parque de vehículos relacionados con el turismo que cumplen ciertas normas de emisión de ruido y partículas contaminantes (combustibles alternativos, especialmente biocombustibles, gas natural e hidrógeno) por modo de transporte;**
- **Consumo de energía y emisiones por viajero y kilómetro;**
- **Porcentaje de viajeros que utilizan transporte alternativos (bicicleta, pie u otras opciones de bajo consumo energético);**
- **Nivel de apoyo a alternativas de menor consumo que el vehículo;**
- **Porcentaje de carriles reservados al transporte público, existencia de plazas de estacionamiento y de medidas para restringir el acceso de vehículos (sí/no).**

Razón para utilizar estos indicadores: es posible alentar y promover el uso de modos de transporte respetuosos con el medio ambiente. Para reducir los efectos del transporte, tiene que haber un incremento del uso de la bicicleta, el transporte público y ferroviario, el transporte marítimo de corta distancia y las vías fluviales en detrimento del vehículo privado. El transporte público de pasajeros es más sostenible en términos ambientales. Los datos sobre contaminación atmosférica demuestran que las emisiones de partículas contaminantes por pasajero y kilómetro son entre cuatro y ocho veces inferiores en el caso del transporte público y consumen cinco veces menos energía por pasajero que los automóviles, además de provocar menos contaminación acústica. En lo que se refiere al uso del territorio, el transporte público también presenta ventajas evidentes. Los autobuses y autocares sólo precisan el cinco por ciento del espacio de la red de carreteras que necesitan los vehículos privados (por pasajero). Los carriles reservados a autobuses o tranvías ayudan a sortear los atascos provocados por otros vehículos, algo que sirve de argumento para

promover el uso del transporte público. Algunas medidas destinadas a dar prioridad al transporte público también tienen como consecuencia la restricción del acceso a los coches o la limitación del número de estacionamientos en zonas céntricas, lo que libera espacio para el transporte público. En teoría, estas medidas deberían ir ligadas a la habilitación de estacionamientos disuasorios en la periferia.

Fuentes de datos: administraciones públicas responsables de los sistemas de transporte públicos y operadores de transporte.

Formas de utilizar los indicadores: constituyen un modo de evaluar las políticas diseñadas para reducir el impacto negativo del transporte de pasajeros en el medio ambiente y la predominancia de vehículos en los destinos turísticos, así como de determinar la mejora de las condiciones para peatones y ciclistas. También sirven para medir la calidad de vida de las comunidades locales (contaminación acústica y atmosférica).

Análisis comparativo: estos datos están disponibles en numerosos destinos, especialmente aquellos donde existen programas destinados a promover medios de transporte alternativos.

3.11.4 Transporte aéreo: forma de responder a los cambios en los patrones de movilidad y acceso

Impacto ambiental, planificación y seguridad

El treinta y nueve por ciento de los turistas internacionales llegaron a sus destinos por aire en 2002 (OMT). La industria del transporte aéreo posee una serie de características que pueden tener implicaciones para la sostenibilidad tanto a escala global como nacional. Asimismo, existen consideraciones específicas relacionadas con los efectos que causan en cada destino y que tienen que ver con los niveles de servicio y acceso, las necesidades de infraestructura y el impacto que ejerce sobre el destino en sí. La industria aérea es uno de los principales consumidores de combustibles fósiles y sus efectos sobre el medio ambiente abarcan desde la contaminación atmosférica y acústica, hasta la transformación del territorio para la construcción de aeropuertos. En algunas islas, el aeropuerto de acceso puede llegar a ocupar un porcentaje elevado de la superficie total. Asimismo, el transporte y las rutas aéreas pueden ser muy volátiles y cambiar rápidamente según cambien las circunstancias en el origen y el destino, o la fortuna de la compañía aérea. Los destinos a los que es posible llegar con vuelos directos poseen una ventaja competitiva importante con respecto a aquellos donde es preciso tomar vuelos de conexión. Por ejemplo, en Ottawa, Canadá, los vuelos charter fletados a Cuba o Cancún han desviado gran parte del tráfico antes dirigido a otros destinos del Caribe a los que sólo se llega mediante vuelos de conexión. La pérdida de vuelos directos desde mercados esenciales puede dificultar considerablemente la promoción de esas ciudades. Véase también la sección sobre Transporte relacionado con el turismo (pág. 232)

Indicadores relativos al impacto ambiental:

- **Consumo de energía (consumo total y consumo por pasajero y kilómetro);**
- **Contaminación atmosférica (contribución total por línea aérea y vuelo a la emisión de gases de efecto invernadero).**

Razones para utilizar estos indicadores: el consumo energético es uno de los indicadores de transporte aéreo más importantes en lo que concierne a la sostenibilidad y debe ir ligado a la distancia y el tipo de avión. Los aparatos de fabricación más reciente generalmente consumen menos combustibles durante la misma ruta que otros aparatos con motores menos eficientes. Por otra parte, el ruido de los aviones es uno de los contaminantes acústicos más molestos (véase Control de los niveles de ruido en la pág. 202). Finalmente, el transporte aéreo contribuye a la contaminación de las áreas pobladas y al calentamiento global de la atmósfera.

Fuentes de datos: generalmente, estos datos están disponibles a través de las líneas aéreas (a menudo en informes anuales) o de los organismos reguladores.

Formas de utilizar los indicadores: pueden servir para demostrar los progresos conseguidos en reducir el impacto de los viajes por avión a nivel internacional, posiblemente para apoyar los esfuerzos por reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (véase Cambio climático, en la pág. 171).

Análisis comparativo: en los sitios web de las líneas aéreas es posible encontrar análisis relacionados con sus programas ambientales.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Impacto ambiental de los viajes en transporte aéreo	- Consumo de energía (consumo total y consumo por pasajero y kilómetro), (véase ➤ Gestión energética en la pág. 167); - Contaminación atmosférica (emisión total de gases de efecto invernadero por línea aérea y vuelo; emisión por pasajero y kilómetro).
Impacto de los aeropuertos y la infraestructura relacionada	- Ocupación del territorio (porcentaje de superficie ocupada por el aeropuerto, porcentaje del territorio alterado); - Porcentaje o número de carreteras de acceso con alta congestión de tráfico (superior a la capacidad diseñada o en estado deficiente); - Ruido (área afectada por el ruido en torno a los aeropuertos y las vías de acceso); - Congestión: número de horas consumidas por un turista medio al utilizar el aeropuerto.
Problemas socioeconómicos derivados de los viajes en transporte aéreo	- Gasto público total en infraestructuras aeroportuarias (porcentaje del presupuesto total del destino y gasto por pasajero); - Coste de las medidas de seguridad (total y por pasajero); - Número de trabajadores que precisan formación sobre el sistema de transporte aéreo por turista; - Coste de la formación destinada al personal de los aeropuertos; - Porcentaje los costes anuales (de explotación y capital) amortizado por ingresos obtenidos en el aeropuerto a través de diversas fuentes.
Acceso	- Número de ciudades con vuelos directos de entrada/salida del destino (regulares, chárter); - Número de vuelos al día y número de pasajeros; - Número o porcentaje de turistas que llegan en vuelos chárter; - Número de líneas aéreas que operan en el lugar de destino (número de vuelos al día y al mes); - Estacionalidad del servicio (tasa de vuelos mensuales en temporada alta con respecto a la temporada baja), véase ➤ Estacionalidad en la pág. 123).
Seguridad	- Coste de los controles de seguridad de pasajeros y equipajes por motivos relacionados con la sanidad, la delincuencia o el terrorismo; - Número de incidentes registrados en el aeropuerto; - Nivel de gasto destinado a seguridad; - Número de funcionarios o guardias de seguridad por viajero; - Existencia de un plan de contingencia para resolver incidentes producidos en el aeropuerto; - Nivel de servicios de urgencia; - Número o porcentaje de turistas informados sobre la seguridad en el aeropuerto.

Indicadores relacionados con la planificación territorial y urbana:

- **Ocupación del territorio (porcentaje de superficie ocupada por el aeropuerto, porcentaje del territorio alterado);**
- **Ruido (área afectada por el ruido en torno a los aeropuertos);**
- **Congestión: número de horas consumidas por un turista medio al utilizar el aeropuerto (en casos graves, registrar también las opiniones y el número de quejas de turistas y residentes locales mediante un cuestionario).**

Razón para utilizar estos indicadores: el impacto del transporte aéreo de pasajeros y la forma de planificarlo o gestionarlo afecta directamente al turismo y la comunidad local. Algunos de los efectos tienen costes económicos, mientras que otros tienen que ver con el estilo de vida.

Fuentes de datos: estos datos generalmente están disponibles a través de las administraciones locales o las autoridades aeroportuarias.

Formas de utilizar los indicadores: sirven para analizar el nivel de impacto del transporte aéreo de pasajeros en las diferentes comunidades y debería utilizarse en combinación con otros indicadores relacionados con la reacción local frente al turismo (véase el cuestionario de salida del Anexo C).

Análisis comparativo: véase la cuestión relativa al Control de los niveles de ruido (pág. 202) para analizar este aspecto. Los demás indicadores pueden utilizarse para medir los cambios producidos a lo largo del tiempo como consecuencia de los planes de modificación o desarrollo en la zona del aeropuerto.

Aspectos relativos a los efectos socioeconómicos en el lugar de destino:

- **Gasto público total en infraestructura aeroportuaria (porcentaje del presupuesto total previsto para el destino y gasto por pasajero);**
- **Total del gasto público destinado al acceso por carretera al aeropuerto;**
- **Coste de las medidas de seguridad (total y por pasajero);**
- **Número de trabajadores que precisan formación relativa al sistema de transporte aéreo por turista;**
- **Coste de la formación destinada al personal de los aeropuertos;**
- **Porcentaje de los costes anuales (de explotación y capital) amortizado por ingresos percibidos en el aeropuerto a través de diversas fuentes.**

Razones para utilizar estos indicadores: en muchos destinos, la construcción de aeropuertos y la infraestructura de apoyo puede constituir una inversión considerable por parte de la administración. Asimismo, la explotación de los aeropuertos lleva asociados gastos permanentes de mantenimiento, formación y gestión.

Fuentes de datos: autoridades aeroportuarias.

Formas de utilizar los indicadores: son útiles con fines de planificación anual.

Análisis comparativo: es posible encontrar datos comparativos en las páginas web de la IATA (Asociación del Transporte Aéreo Internacional), <http://www.iata.org/index.htm>, y la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional), <http://www.icao.int/>.

Indicadores relacionados con el acceso al destino:

- **Número de ciudades con vuelos directos de entrada o salida del destino (regulares, chárter);**

- **Vuelos al día (y total de pasajeros);**
- **Porcentaje de turistas que llegan en transporte aéreo;**
- **Porcentaje de turistas que llegan en vuelos chárter;**
- **Número de líneas aéreas que operan en el lugar de destino (número de vuelos al día y al mes);**
- **Estacionalidad del servicio (tasa de vuelos mensuales en temporada alta con respecto a la temporada baja).**

Razones para utilizar estos indicadores: en muchos destinos, el transporte aéreo es la principal forma de acceso del turismo. Cualquier cambio en el nivel de disponibilidad de este transporte afectará al número y el tipo de visitantes, la orientación de las actividades promocionales y la sostenibilidad del lugar de destino. Los vuelos chárter pueden cambiar los modelos de acceso, ya que muchos destinos los utilizan para facilitar la llegada de turistas durante la temporada alta y se mantienen relativamente inaccesibles el resto del año (por ejemplo, las islas del Caribe y el Océano Índico desde las capitales europeas). La pérdida de vuelos directos puede representar una pérdida de mercado.

Fuentes de datos: la administración local responsable del turismo, los sitios web de la IATA y la OACI pueden proporcionar información anticipada sobre cambios en las rutas aéreas y los acuerdos internacionales, administraciones nacionales responsables del transporte aéreo.

Formas de utilizar los indicadores: son indicadores fundamentales para quienes quieran entablar relaciones estables con los puntos de origen del turismo. También pueden ayudar a elaborar programas de marketing.

Análisis comparativo: es posible realizar comparaciones utilizando sitios de reserva electrónica como Orbitz, DER o Expedia, o la documentación de referencia sobre el destino de las agencias de viaje.

Indicadores relativos a la seguridad:

- **Coste de los controles de seguridad de pasajeros y equipajes por motivos relacionados con la sanidad, la delincuencia o el terrorismo;**
- **Número de incidentes registrados en el aeropuerto;**
- **Nivel de gasto dedicado a seguridad;**
- **Número de funcionarios o guardias de seguridad por cada 1000 viajeros (o viajeros por guardia de seguridad);**
- **Existencia de un plan de contingencia para resolver incidentes producidos en el aeropuerto;**
- **Nivel de servicios de urgencia;**
- **Número o porcentaje de turistas informados sobre las medidas de seguridad del aeropuerto.**

Razones para utilizar estos indicadores: la seguridad es una fuente cada vez mayor de preocupación y gastos que puede estar principalmente relacionado con el transporte aéreo, pero puede afectar también a otros medios de transporte.

Fuentes de datos: administraciones locales responsables del transporte aéreo.

Formas de utilizar los indicadores: pueden servir para demostrar los esfuerzos realizados para mejorar la seguridad y medir el éxito de los programas de control de pasajeros y equipajes.

Análisis comparativo: véase el sitio web de la IATA para obtener datos comparativos (<http://www.iata.org/index.htm>).

3.12 Diseño de productos y servicios

3.12.1 Creación de circuitos y rutas turísticas

Corredores, enlaces, cooperación

Los turistas suelen seguir una ruta que enlaza diferentes atracciones y servicios turísticos, viajando en coche, como parte de un grupo en un autobús, en barco o en tren, o incluso a pie o en bicicleta, piragua u otros medios. La ruta puede ser lineal, y llevarles desde un destino que se considera el principio de la misma hasta un destino final, o bien una ruta circular que conecta varios destinos. Los turistas pueden planificar su propio itinerario o seguir una ruta histórica como la Ruta de la Seda u otra ruta promovida por los destinos que la integran.

Los circuitos y rutas pueden considerarse como uno de los elementos más importantes del proceso de planificación turística. Abarcan atracciones, transporte, alojamiento, comida, distintas actividades, etc. Los turistas siguen teniendo opciones entre las que elegir en este tipo de trayecto, pero dentro de una región geográfica y, a menudo, según un tema. Por ejemplo, la Ruta Maya es un itinerario turístico que comprende cinco países de América Central. Los turistas pueden seguir las antiguas rutas mayas, en las que exploran el patrimonio de estos pueblos. Otros temas sobre los que pueden girar estos circuitos son la cocina, el vino, el arte, la cultura local, la historia, la agricultura y las rutas panorámicas. Estas rutas y circuitos pueden llevar una denominación con miras específicamente a su promoción turística, o ser sendas naturales, rutas creadas por el hombre o caminos históricos.

Recuadro 3.44 Biodiversidad y corredores turísticos en Swazilandia: Proyecto de conservación de la biodiversidad y desarrollo participativo

El objetivo de desarrollo del proyecto de Swazilandia es promover un desarrollo sostenible desde el punto de vista ambiental, económico y social en las zonas rurales de este país, basándose en la conservación, el uso racional de su gran diversidad biológica y la participación local en la gestión de los recursos, propiciando, en particular, la presencia del país en los mercados turísticos regionales. Este objetivo se logrará gracias a un proceso integrado de planificación del desarrollo espacial, que dará lugar al diseño y aplicación de un Plan Integrado de Gestión de Corredores por cada uno de los dos "Corredores de la Biodiversidad y el Turismo" a una escala geográfica que muestre los vínculos ecológicos y económicos esenciales. Estos corredores corresponden a cuatro categorías principales de ordenación del territorio:

1. zonas principales de conservación/protegidas;
2. zonas principales de desarrollo turístico;
3. zonas de conexión con fines biológicos y turísticos y
4. zonas auxiliares en que la inversión en la mejora de la gestión de los recursos naturales servirá para impulsar los objetivos y áreas turísticas y de conservación.

Extraído de: <http://www.ecs.co.sz/bcpd>

Para que los circuitos y rutas contribuyan al turismo sostenible, es necesario que los indicadores se centren en la organización, marketing, cooperación e integración generales. Los distintos elementos de turismo (atracciones y servicios) se promueven conjuntamente como un solo destino, y las comunidades se benefician del trabajo en colaboración. Uno de los principales retos es recaudar y sustentar fondos para la elaboración y el marketing de productos. La creación de rutas suele requerir

algún tipo de ampliación de la infraestructura (por ejemplo, mejoras en la carretera, instalación de señales y creación de centros para visitantes) y la preparación de nuevos paquetes de productos (enlazar las diferentes atracciones y lugares que conformarán la ruta). Para crear y mantener mercados se requieren en todo momento fondos operacionales para la promoción y el apoyo organizativo. Muchas comunidades solicitan ayuda al sector público o a las agencias de desarrollo. Los principales componentes de la gestión de circuitos y rutas turísticos y sus indicadores correspondientes son:

Componentes de la cuestión	Indicadores
Integridad de la ruta Destino y producto Coherencia - apoyo y fondos para la organización - el viaje en circuitos debería armonizarse con el turismo en los destinos que se encuentran a lo largo de la ruta - normas de calidad comunes - atracciones complementarias y que no se hallan en competencia - marca y señalizaciones comunes	• Existencia de un plan turístico entre múltiples actores; • Cuantía de los fondos operacionales y destinados a la infraestructura; • Cuantía desembolsada en la comercialización de la ruta o el circuito; • Porcentaje de ciudades y comunidades participantes que se encuentran en la ruta; • ➤ Satisfacción de los turistas (pág. 97) (cuestionarios, sondeos, en ruta); • Porcentaje de turistas que realizan una parada en los sitios intermedios situados a lo largo de la ruta y porcentaje de los que pasan de largo.
Conflictos comunitarios o cooperación - entre comunidades - diferentes medios de transporte Conflictos en la ruta/el circuito - diferentes tipos de usuarios, por ejemplo, excursionistas a pie frente a ciclistas de montaña, ciclistas en carreteras rurales que corren el riesgo de ser arrollados por autobuses turísticos	• Porcentaje de representación de cada comunidad en el equipo/ asociación organizadores; • número de reuniones de coordinación y nivel de participación, y uso de otros mecanismos; • porcentaje de fondos/inversiones destinados a cada comunidad; • número de informes/reclamaciones presentados por turistas y tour operadores; • número de accidentes en la ruta (al año, por temporada).
Intensidad de uso Problemas e impactos ambientales; capacidad de carga, límites de cambio aceptable, circuitos terrestres y acuáticos	• Promedio y número máximo estacional de usuarios y tipos de usuarios (personas, automóviles, autobuses, vehículos con tracción en las cuatro ruedas, barcos, bicicletas, motonieves, vehículos todoterreno, etc.) (estimaciones respecto a las cifras previstas o aceptables). Véase ➤ Intensidad de uso, en la pág. 212).
Repercusiones económicas - en las ciudades y comunidades integradas en la ruta - distribución de los gastos de los turistas a lo largo de la ruta	• Porcentaje de turistas en la región atraídos por el circuito o la ruta (cuestionarios, consultas informativas, visitas a sitios web, etc.); • número de paradas por turista en ruta; • estancia media por turista en las paradas en ruta; • ingresos atribuibles a la existencia de la ruta; • porcentaje de negocios locales que suministran servicios a los turistas a lo largo de la ruta. (Véase también Protección de la imagen, en la pág. 261).
Apoyo local	• Porcentaje de la población que apoya el turismo de ruta (cuestionario); • número, porcentaje de negocios turísticos y empresas conexas que participan en la elaboración, la comercialización y otras actividades conjuntas o contribuyen a las mismas; • número de miembros de la comunidad que participan activamente; por ejemplo, voluntarios en los centros para visitantes; miembros de la asociación de turismo de ruta.

Indicadores relativos a la integridad de la ruta

- **Existencia de un plan turístico entre múltiples actores;**
- **Cuantía de los fondos operacionales y destinados a la infraestructura;**
- **Cuantía desembolsada en la comercialización de la ruta o el circuito;**
- **Porcentaje de ciudades y comunidades participantes que se encuentran en la ruta.**

Razón para utilizar estos indicadores: las comunidades participantes deben saber con cuánto apoyo cuenta la ruta turística y de cuánta financiación se dispone (y con qué fuentes) para desarrollarla y promoverla.

Fuente(s) de datos: la asociación de turismo de ruta, los organismos oficiales locales o las cámaras de comercio.

Forma de utilizar los indicadores: muestra del apoyo financiero y comunitario a la ruta, realización de comparaciones anuales de las ganancias/pérdidas y necesidades.

Análisis comparativo: se puede establecer una referencia del número mínimo de comunidades participantes o fondos necesarios para que la ruta sea considerada una atracción turística viable.

Indicadores relativos a los conflictos y la cooperación

- **Porcentaje de representación de cada comunidad en el equipo/asociación organizadores;**
- **Número de reuniones de coordinación y nivel de participación, y uso de otros mecanismos;**
- **Porcentaje de fondos/inversiones destinados a cada comunidad;**
- **Número de informes/reclamaciones presentados por turistas y tour operadores;**
- **Número de accidentes en la ruta (al año, por temporada).**

Razón para utilizar estos indicadores: estos indicadores pueden medir tanto la cooperación como las posibilidades de que se produzcan conflictos entre comunidades.

Fuentes de datos: Asociación de turismo de ruta.

Forma de utilizar los indicadores: las asociaciones de turismo pueden utilizar estos indicadores para estimar el nivel de apoyo a la ruta, la necesidad de recaudar más fondos o de implicar en mayor medida a la población local.

Análisis comparativo: se pueden establecer comparaciones con otros destinos que promuevan rutas con eficacia.

Indicador de la intensidad de uso:

- **Promedio y número de usuarios en temporada alta y tipos de usuarios.**

Razón para utilizar este indicador: principalmente, se utiliza como indicador ambiental para supervisar los impactos de la intensidad o el volumen de uso de los diferentes tipos de turistas y medios de transporte. Asimismo importantes son las repercusiones de los volúmenes de turistas Véase ➤ [Efectos del turismo en las comunidades](#) (pág. 66).

Fuentes de datos: recuentos de tráfico de vehículos; cifras de turistas facilitadas por el organismo de administración. Véase ➤ [Intensidad de uso](#) (pág. 212).

Formas de utilizar los indicadores: mostrar los cambios en el destino producidos en el tiempo.

Análisis comparativo: se pueden establecer comparaciones con otros destinos que cuentan con itinerarios. La forma de realizar estas comparaciones será probablemente obtener datos de series cronológicas para estimar los aumentos o disminuciones anuales.

Indicadores de beneficios económicos

- **Porcentaje de turistas en la región atraídos por el circuito o la ruta (cuestionarios, consultas informativas, visitas a sitios web, etc.);**
- **Número de paradas por turista en ruta;**
- **Estancia media por turista en las paradas en ruta;**
- **Ingresos atribuibles a la existencia de la ruta;**
- **Porcentaje de negocios locales que suministran servicios a los turistas a lo largo de la ruta.**

Estos indicadores son semejantes a los que se mencionan en el apartado ➤ **Beneficios económicos** (pág. 141) y Transporte (pág. 232). (Para análisis económicos complejos, véase Cuentas satélite de turismo, en la pág. 148).

En muchos casos, se necesitará un cuestionario (Anexo C) para recabar información sobre la conducta de los turistas en ruta.

Otros indicadores útiles:

- **Satisfacción de los turistas (cuestionarios, sondeos en ruta):** los cuestionarios están concebidos para recabar información de los turistas sobre la ruta en general, el papel que ha desempeñado para atraerles a la región y el nivel de calidad o coherencia de los productos y experiencias a lo largo de la ruta;
- **Porcentaje de turistas que se detienen en los sitios que se encuentran a lo largo de la ruta frente a los que pasan de largo:** este indicador muestra si los beneficios que reporta el turismo se distribuyen entre las comunidades. Algunas rutas han sido pensadas para que los turistas vayan más despacio, se detengan y exploren (y gasten dinero), en lugar de simplemente circular deprisa por la región hasta la próxima atracción importante.

Indicadores del apoyo local: el apoyo local es importante para lograr la cohesión entre las comunidades. Además de apoyo, las comunidades pueden aportar fondos y realizar contribuciones en especie. Entre los indicadores pertinentes cabe incluir los siguientes:

- **Porcentaje de poblaciones locales que apoyan el turismo de ruta (cuestionario);**
- **Número de negocios que participan en la promoción de la ruta (y cuantía desembolsada);**
- **Número de miembros de la comunidad que participan activamente; por ejemplo, voluntarios en los centros para visitantes; miembros de la asociación de turismo de ruta.**

3.12.2 Oferta de variedad de experiencias

Diversificación de los productos, gama de servicios

Uno de los retos a que deben hacer frente algunos destinos es la creación o el mantenimiento de la variedad de experiencias. Con frecuencia, cuanto mayor variedad, más tiempo permanecerán los turistas para disfrutar de las distintas posibilidades. A los turistas que aprovechan la variedad de experiencias que ofrece un destino (caminar, montar a caballo, ir al teatro, pescar, realizar excursiones en barco, observar la fauna y flora, practicar el submarinismo, etc.) les suele parecer más gratificante la estancia en general. Los destinos con escasa variedad pueden percibir cierta decepción en los

turistas, sobre todo si los días de lluvia, tormenta o con temperaturas inadecuadas les impiden disfrutar de las demás actividades (por ejemplo, nadar, esquiar, observar la naturaleza, tomar el sol, etc.). Con frecuencia, los pequeños destinos han trabajado conjuntamente para ofrecer variedad (por ejemplo rutas turísticas-véase el apartado Creación de circuitos y rutas turísticas, en la pág. 247). A menudo las autoridades nacionales o regionales han publicado guías para ayudar a los turistas a encontrar variedad en la ruta -en las que se muestra la ubicación de los centros de artesanía, las vistas interesantes, la historia local, la cocina regional, los posibles caminos que se pueden realizar y otras atracciones. (Véase el caso de Cabo Bretón, en la pág. 391). Este aspecto también está relacionado con los relativos a la estacionalidad (fuera de temporada la variedad es mucho menor) y con la [Satisfacción de los turistas](#) (pág. 97); se ha observado que la cuestión de la variedad limitada es especialmente importante para los destinos pequeños, rurales o remotos (por ejemplo, véase el caso de Kukuljica, en la pág. 439). Véase asimismo el apartado Protección de la imagen de un destino (pág. 261).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Mantenimiento de una variedad	Número de atracciones diferentes en un destino o cerca del mismo (clasificadas por tipo de atracciones, por ejemplo, sitios del patrimonio cultural y natural, eventos y festividades, actividades y sitios de esparcimiento, etc.).
Suministro de toda la gama de servicios turísticos necesarios	- Gama de servicios turísticos que ofrece el destino (clasificados por tipos, por ejemplo, alojamiento y restauración, transporte, información y guías, conferencias y reuniones, etc.); - Gama de servicios turísticos ofrecidos todo el año (en temporada alta y baja). Véase el apartado sobre Estacionalidad (pág. 123).
Determinación del grado de satisfacción de los turistas con la variedad que ofrece el destino	Percepción de la variedad por los turistas (cuestionario).

Indicador de la variedad:

- Número de atracciones diferentes en el destino o cerca del mismo.**

Razón para utilizar este indicador: se trata de un simple recuento de atracciones para mostrar el grado de variedad.

Fuentes de datos: estos datos pueden ser subjetivos, dependiendo de la definición de "atracción". Habría que aplicar sistemáticamente la misma definición (es decir, decidir desde el principio si se deben contar servicios tales como alquiler de barcos, pistas para karts, equitación, salas de juegos, mercados de artesanía, etc.). No existe una pauta de uso general, y una "atracción" principal (por ejemplo, un parque temático) con muchos componentes puede ensombrecer fácilmente otras muchas. Se aconseja que cuando las atracciones sean de un mismo tipo no se contabilicen por separado, es decir, que diez museos de cera diferentes se cuenten como un solo tipo de atracción, al igual que seis empresas de paracaidismo acrobático, dos acuarios o tres museos locales. La clave es aplicar sistemáticamente los mismos criterios en un mismo destino.

Formas de utilizar el indicador: este indicador puede servir tanto para mostrar el número total de atracciones como su variedad (por ejemplo, 20 tipos diferentes de atracciones).

Análisis comparativo: debido a la falta de una clasificación y metodología uniformes para determinar qué es lo que caracteriza a una atracción, la mejor forma de establecer comparaciones será en relación con otros años en el mismo destino mediante una definición a medida que incorpore todos los tipos de atracciones con que se cuente. Obsérvese, no obstante,

que a veces una concentración de varias atracciones similares también puede constituir un elemento de atracción (por ejemplo, "vamos a visitar diez galerías de arte o tiendas de artesanía en la misma localidad").

Indicador del alcance de los servicios:

- **Gama de servicios turísticos que ofrece el destino.**

Razón para utilizar este indicador: este indicador puede servir para mostrar los cambios en el número de servicios clave ofrecidos. Los servicios abarcados son: alojamiento, comida, equipo y material deportivo, alquiler de equipo, reparación de equipo (por ejemplo, bicicletas, barcos y automóviles), policía, hospital o clínica. Obsérvese que la variedad puede cambiar según las temporadas (véase ➤ **Estacionalidad**, en la pág. 123).

Fuentes de datos: asociaciones de empresas locales y autoridad local.

Forma de utilizar el indicador: sirve para medir los esfuerzos por proveer servicios. Puede ser de interés para quienes gestionan o comercializan el destino.

Análisis comparativo: véanse, por ejemplo, los indicadores locales del Reino Unido sobre servicios (English Tourism Council, 2001). Habida cuenta de que cada destino presenta su propia combinación de atracciones, lo más útil sería establecer comparaciones con los datos del destino correspondientes a otros años.

Indicador de la satisfacción de los turistas con la variedad del destino

- **Percepción de la variedad por los turistas.**

Razón para utilizar este indicador: como se indicó anteriormente, debido a la singularidad de los destinos, no resulta fácil establecer pautas concretas sobre los elementos que deben tenerse en cuenta al evaluar la variedad. Por ello, aconsejamos que se dé prioridad al indicador de la percepción de los turistas sobre la variedad, y que las decisiones se tomen directamente sobre esta base.

Fuentes de datos: cuestionario de salida (véase el Anexo C). En él se pregunta a los encuestados si están de acuerdo con la afirmación de que "el destino ofrecía una buena variedad experiencias".

Forma de utilizar el indicador: se puede seguir de cerca la evolución entre un año y otro del porcentaje de personas que están de acuerdo (o muy de acuerdo) en que el destino ofrecía una buena variedad de atracciones.

Análisis comparativo: lo mejor sería comparar los resultados del destino en el tiempo, si bien, habida cuenta de que se recomienda utilizar de forma generalizada este indicador, quizá sea posible establecer comparaciones con otros destinos.

3.12.3 Actividades de marketing con miras a un turismo sostenible

Marketing “verde”, productos y experiencias que hacen hincapié en la sostenibilidad, penetración de los mercados, respuesta de los turistas, eficacia de las actividades de marketing

La creación y el mantenimiento de mercados para los destinos, visitas, alojamiento y atracciones que contribuyen a la sostenibilidad es importante para muchas empresas y destinos que desean aprovechar el creciente interés percibido en este ámbito. Los factores ambientales y sociales son elementos que cada vez influyen más en la calidad de la experiencia y la satisfacción de los visitantes. Los gestores buscan información sobre la índole y el alcance del mercado, la existencia de nichos de mercados para

productos y prácticas ambientalmente racionales y socialmente responsables o la posibilidad de que éstos aporten beneficios, y la respuesta a las actividades de marketing llevadas a cabo para presentar el destino o la empresa como "ecológico", mostrar logros ambientales o culturales y obtener resultados a partir de recursos invertidos en las actividades de marketing y juzgar su eficacia. Mientras que medir el nivel de esfuerzo puede ser fácil (utilizando registros internos de la empresa) más difícil puede resultar evaluar los resultados (que requieren la medición de factores y resultados externos a la organización).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Identificación en el mercado de productos más sostenibles (respetuosos con el medio ambiente o el contexto cultural)	• Porcentaje de visitantes que buscan experiencias respetuosas con el medio ambiente y el contexto cultural (cuestionario de salida); • porcentaje de visitantes que están dispuestos a pagar más por estas experiencias de valor añadido (cuestionario de salida); • número de solicitudes dirigidas a las autoridades locales de turismo en relación con los productos respetuosos con el medio ambiente y el contexto cultural (hoteles, restaurantes, excursiones, ecoturismo y sitios turísticos culturales), por teléfono, correo y consultas en las páginas web.
Estimación de la imagen del destino o los productos desde el punto de vista de la sostenibilidad	• Porcentaje de establecimientos y operadores que comercializan productos o experiencias sostenibles, respetuosos con el medio ambiente; • porcentaje de negocios que facilitan información sobre los aspectos ambientales y sociales de sus actividades (condiciones del destino, políticas de la empresa, etc.) y el alcance (calidad) de esta información (por ejemplo, en páginas web, folletos, guías y programas de interpretación, etc.); • porcentaje de negocios certificados que incluyen en su material de promoción referencias (por ejemplo, el logotipo) del sistema de certificación; • porcentaje de visitantes que llegan en busca de experiencias "verdes" (igual que el de más arriba en el cuestionario de salida).
Satisfacción de las expectativas de los clientes respecto de la autenticidad de los productos	• Número (%) de turistas satisfechos con las experiencias ambientales y culturales (cuestionario de salida); • número de reclamaciones (respecto a cuestiones específicas sobre la medida en que el producto o la experiencia eran sostenibles o inocuos para el medio ambiente).
Actividades de marketing	• Volumen de los productos de marketing divididos por tipos (folletos, anuncios en los diferentes medios de comunicación, carteles, páginas web, etc.); • nivel de representación/contacto (número de ferias, exposiciones, viajes para periodistas, viajes de reconocimiento para tour operadores; • costo de las actividades de marketing (por tipos y, cuando sea posible, por contacto).
Orientación hacia la clientela adecuada. Estimación del grado de contacto y alcance de las actividades de marketing	• Porcentaje de clientes que se consideran "ecologistas" o ecoturistas (interesados en experiencias respetuosas con el medio ambiente y el contexto cultural); utilícense los cuestionarios de entrada o de salida; • número de turistas potenciales contactados (por intereses y ubicación).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Medición de la respuesta a las actividades de marketing	• Penetración de los mercados, encuestas sobre las respuestas o estudios de conversión (véanse los recuadros 3.45 y 3.46); • porcentaje de clientes que llegan en respuesta a anuncios o iniciativas específicos (por ejemplo, reservas, devolución de bonos de descuento, sondeos de información sobre las llegadas); • porcentaje de clientes que participan en actividades mientras se hallan en el destino en respuesta a anuncios o iniciativas específicos (por ejemplo, reservas, bonos de descuento o tras ser encuestados al principio del programa); • <i>Nota: los indicadores, por ejemplo, sobre las llegadas, la tasa de ocupación, la duración de la estancia por fuentes y tipos están todos relacionados con los resultados, pero son difíciles de atribuir a cada una de las iniciativas de marketing específicas (véase el Recuadro 3.46, en la pág. 259).</i>
Evaluación de las respuestas y la satisfacción de los clientes	• Tasas de ocupación en establecimientos que promueven productos sostenibles (y relación con los índices de todo el sector turístico); • precio por habitación y noche (y relación con el promedio del sector); • cuota de mercado (en comparación con otros destinos); será necesario realizar estudios en casas de hospedaje; • porcentaje de clientes satisfechos con su experiencia (cuestionario de salida-preguntar específicamente por los productos "verdes"); • porcentaje de turistas que están de acuerdo en que la realidad correspondía a lo publicado (véase Protección de la imagen, en la pág. 261); • clasificación respecto a otros destinos en competencia-en relación con la calidad, el entorno, la imagen y la satisfacción; • porcentaje de turistas que perciben obstáculos para visitar el destino.
Respuesta a la demanda externa	• Número (%) de operadores que solicitan productos "verdes", porcentaje de establecimientos con programas "verdes" (certificaciones, sistema de gestión ambiental); • número de solicitudes (número de personas que buscan productos "verdes"); • número de reclamaciones recibidas (cambios anuales); • rapidez en responder a las reclamaciones (número medio y máximo de días); • porcentaje de satisfacción con el tratamiento dado a las reclamaciones.

Indicadores para la identificación en el mercado de productos sostenibles, respetuosos con el medioambiente o más ecológicos:

- Porcentaje de visitantes que buscan experiencias respetuosas con el medio ambiente y el contexto cultural (cuestionario de salida);
- Porcentaje de visitantes que están dispuestos a pagar más por estas experiencias de valor añadido (cuestionario de salida);
- Número de solicitudes dirigidas a las autoridades locales de turismo en relación con los productos respetuosos con el medio ambiente y el contexto cultural (hoteles, restaurantes, excursiones, ecoturismo y sitios turísticos culturales), por teléfono, correo y consultas en las páginas web.

Razón para utilizar estos indicadores: los administradores de los bienes o atracciones de los destinos pueden obtener información sobre la índole y el alcance de la demanda de productos más sostenibles.

Fuentes de datos: tablas de solicitudes

Forma de utilizar los indicadores: estos indicadores sirven para determinar las tendencias de interés en el destino de los productos o experiencias sostenibles o "verdes".

Análisis comparativo: permite en particular medir las tendencias en el tiempo en el mismo destino, o en relación con otros destinos en competencia que pueden estar promoviendo formas sostenibles de turismo.

Indicadores relativos a la imagen del destino o los productos:

- **Porcentaje de establecimientos y operadores que comercializan productos o experiencias sostenibles, respetuosos con el medio ambiente;**
- **Porcentaje de negocios que facilitan información sobre los aspectos ambientales y sociales de sus actividades (condiciones del destino, políticas de la empresa, etc.) y el alcance (calidad) de esta información (por ejemplo, en páginas web, folletos, guías y programas de interpretación, etc.);**
- **Porcentaje de negocios certificados que incluyen en su material de promoción referencias (por ejemplo, el logotipo) del sistema de certificación;**
- **Porcentaje de visitantes que llegan en busca de experiencias "verdes" (igual que el de más arriba en el cuestionario de salida).**

Razón para utilizar estos indicadores: si un destino tiene una imagen ecológica o respetuosa con el medioambiente y el contexto cultural, esta imagen puede constituir la base para la labor de marketing o el fruto de actividades de marketing anteriores. Si las cifras cambian, puede ser un indicio de riesgo para la imagen (véase el apartado sobre la Protección de la imagen, en la pág. 261).

Fuentes de datos: autoridad de turismo local o asociación de turismo

Forma de utilizar los indicadores: pueden servir para mostrar las tendencias de la demanda de experiencias y productos sostenibles. Utilícese con el cuestionario de salida para determinar si los turistas que buscan estas experiencias o productos los encuentran realmente.

Análisis comparativo: comparación con datos anteriores sobre el mismo destino

Indicadores de la autenticidad de los productos y servicios sostenibles o ecológicos

- **Número (%) de turistas satisfechos con las experiencias ambientales y culturales (cuestionario de salida);**
- **Número de reclamaciones (respecto a cuestiones específicas sobre la medida en que el producto o la experiencia eran sostenibles).**

Razón para utilizar estos indicadores: muchos turistas están insatisfechos con el nivel de sensibilidad ambiental o cultural de los productos publicitados como productos respetuosos con el medioambiente o el contexto cultural o "verdes". Si son muchas las personas insatisfechas, existe un riesgo para el producto y el destino.

Fuentes de datos: encuestas de salida (véase el Anexo C) y reclamaciones registradas en las entidades y establecimientos turísticos.

Forma de utilizar los indicadores: demostrar los niveles de insatisfacción (o satisfacción). Unos niveles elevados de respuesta positiva pueden utilizarse en futuras actividades de marketing.

Análisis comparativo: se pueden comparar los datos del destino en el tiempo o, cuando se disponga de ellos, con los de la competencia.

Indicadores de actividades de marketing:

- **Volumen de los productos de marketing divididos por tipos (folletos, anuncios en los diferentes medios de comunicación, carteles, páginas web, etc.);**
- **Nivel de representación/contacto (número de ferias, exposiciones, viajes para periodistas, viajes de reconocimiento para tour operadores);**
- **Costo de las actividades de marketing (por tipos y, cuando sea posible, por contacto).**

Razón para utilizar estos indicadores: se espera que la labor general de marketing produzca resultados, en forma de mayor estabilidad y una actividad turística más sostenible, y promueva tipos particulares de turismo, como turismo de escaso impacto, "verde" o cultural.

Fuentes de datos: registros del organismo de marketing/la autoridad de turismo

Forma de utilizar los indicadores: la mejor manera es utilizarlos en relación con los resultados, como medida de desempeño de la labor de marketing. (Véase el Recuadro 3.46, pág. 259 sobre la manera de atribuir los resultados a las actividades de marketing)

Análisis comparativo: compárense en el tiempo los datos relativos al destino o, cuando se disponga de ellos, con los de los competidores.

Indicadores de la orientación hacia la clientela adecuada:

- **Porcentaje de clientes que se consideran "ecologistas" o ecoturistas (interesados en experiencias respetuosas con el medio ambiente y el contexto cultural); utilícense los cuestionarios de entrada o de salida;**
- **Número de turistas potenciales contactados (por intereses y ubicación).**

Razón para utilizar estos indicadores: el aumento o la disminución de las cifras de turistas que se consideran ecologistas o ecoturistas puede ser un importante indicador que quizá requiera una respuesta en forma de cambios en el producto o en el grado en que se tienen en cuenta las cuestiones ambientales en la gestión del destino. La combinación de solicitudes de información puede mostrar un aumento o una disminución del interés por sitios o nichos concretos.

Fuentes de datos: cuestionarios de entrada o de salida, combinación de solicitudes de información.

Forma de utilizar los indicadores: se pueden utilizar como instrumento de alerta temprana del cambio en la demanda de los turistas. También constituyen una medida del desempeño para los casos de destinos o empresas que tratan de ampliar sus actividades de marketing de nicho "verde".

Análisis comparativo: compárense en el tiempo los datos relativos al destino o, si se dispone de ellos, con los de los competidores.

Indicadores para medir la respuesta a las actividades de marketing:

- **Penetración de los mercados, encuestas sobre las respuestas o estudios de conversión (véanse los recuadros 3.45 y 3.46, pág. 258 y 259);**
- **Porcentaje de clientes que llegan en respuesta a anuncios o iniciativas específicos (por ejemplo, reservas, devolución de bonos de descuento, sondeos de información sobre las llegadas);**

- ***Nota: los indicadores, por ejemplo, sobre las llegadas, la tasa de ocupación, la duración de la estancia por fuentes y tipos están todos relacionados con los resultados, pero son difíciles de atribuir a cada una de las iniciativas de marketing específicas.***

Razón para utilizar estos indicadores: estos indicadores pueden ayudar a estimar la eficacia de las actividades de marketing (y también servir para medir la respuesta por dólar gastado; véase el Recuadro 3.46 sobre los problemas de atribución de resultados a las actividades de marketing).

Fuentes de datos: registros de las autoridades de turismo y de las distintas empresas – respecto tanto a los niveles de gasto como de respuesta.

Forma de utilizar los indicadores: estos indicadores pueden mostrar las cifras alcanzadas y las cifras de los que responden. Unas y otras pueden contribuir a orientar las nuevas actividades de marketing.

Análisis comparativo: comparar con iniciativas de marketing anteriores. Cuando se trata de un programa de marketing que abarcan otros destinos, se pueden realizar comparaciones internas.

Indicadores de la respuesta y la satisfacción de los clientes:

- **Tasas de ocupación en establecimientos que promueven productos sostenibles (y relación con los índices de todo el sector turístico);**
- **Precio por habitación y noche (y relación con el promedio del sector);**
- **Clasificación respecto a otros destinos competidores -en relación con la calidad, el entorno, la imagen y la satisfacción;**
- **Porcentaje de turistas que perciben obstáculos para visitar el destino.**

Razón para utilizar estos indicadores: el objetivo último de las actividades de marketing es atraer a una mayor clientela a precios más elevados. Estos indicadores pueden mostrar los puntos débiles y fuertes del mercado. El aumento de la tasa de ocupación sólo puede producirse mediante la reducción de los precios, por lo que ambos indicadores deberían utilizarse conjuntamente.

Fuentes de datos: estos datos se suelen poder solicitar a las autoridades turísticas, aunque el precio de la habitación por noche puede ser más difícil de obtener. El grado de satisfacción se puede conseguir mediante encuestas de salida. Los estudios de mercado (en los principales países emisores) pueden contribuir a aclarar la percepción de obstáculos y la calidad comparativa de los destinos.

Forma de utilizar los indicadores: cada uno de los indicadores puede utilizarse por separado, pero en conjunto pueden mostrar fortaleza (una tasa más elevada de ocupación a precios más altos, una mayor ocupación que la que se tiene con productos no "verdes" a precios semejantes, una mejor imagen de calidad) o debilidad (mantenimiento de la tasa de ocupación sólo mediante la reducción de precios; turistas potenciales perciben obstáculos administrativos o en el transporte para visitar el destino)

Análisis comparativo: comparar en el tiempo con los datos relativos al mismo destino. Cuando se dispone de datos nacionales o regionales, también pueden servir para comparar el desempeño.

Recuadro 3.45 Estudios de conversión

Los estudios de conversión son la metodología más utilizada internacionalmente para evaluar las actividades promocionales y atribuirles resultados. Han sido concebidos para estimar la eficacia de la labor de promoción midiendo las repercusiones en el turismo. Se trata de determinar cuántas consultas generó una única gama simple o múltiple de actividades de promoción (anuncios, ferias, sitios web, etc.), cuántas de ellas se "convirtieron" en visitantes y cuál fue el valor monetario de dicha conversión.

Los estudios de conversión pueden servir para comparar los efectos relativos de diferentes anuncios y campañas y el impacto de distintos actos promocionales y medios de comunicación, así como para determinar la eficacia acumulada de la labor de marketing y promoción de la agencia de un destino.

Los estudios de conversión dependen de que una agencia del destino mantenga una base de datos de las personas de que hayan respondido a una actividad de promoción concreta (un bono, un anuncio de televisión o radio, etc.) con objeto de averiguar en qué medida la información determinó su decisión. La entidad de marketing o la administración de turismo registran entonces el nombre y la dirección de las personas que hayan respondido y les vuelven a llamar tras cierto tiempo para establecer, mediante un cuestionario, si su decisión (reservar o decidir marcharse de vacaciones) fue resultado de dicha labor de promoción. Esa comunicación se suele aprovechar también para informar más detalladamente sobre los productos turísticos. Habitualmente, se recoge una muestra representativa para establecer la causalidad de los estudios de conversión. En el cuestionario mencionado se incluirán preguntas que pongan de manifiesto en qué medida la campaña que se está evaluando fue la única o la principal razón para que el encuestado decida sus vacaciones. Los estudios de conversión también incluyen preguntas que permiten conocer a la organización cuántas personas se han marchado realmente de vacaciones, o cuántas tienen pensado hacerlo en algún momento.

Al preguntar a los encuestados sobre cuestiones pasadas, es importante que las preguntas sobre los gastos de un viaje se realicen lo antes posible después de que tenga éste lugar a fin de evitar que se subestimen o sobreestimen las cuantías. Con respecto a las intenciones de viajar al destino, se deberá intentar determinar el período de tiempo en que se enmarcan esas intenciones (por ejemplo "tenemos previsto ir de vacaciones al destino el próximo año", "de aquí a dos años", etc.).

Una vez analizados los cuestionarios, se puede analizar la rentabilidad de la inversión extrapolando los resultados del muestreo y aplicándolos al número total de personas que solicitaron en un principio información. En este análisis, se pueden efectuar cálculos para conocer: la totalidad de los ingresos generales, el promedio de ingresos por consulta; y el costo medio estimado por consulta (para más información sobre estos análisis, véase el Recuadro 3.46).

La información presentada en este recuadro se basa en la publicación de la OMT "Evaluación de las actividades de marketing de las ONT" (<http://www.world-tourism.org/cgi-bin/infoshop.storefront/EN/product/1331-1>). En este informe, se examina el tratamiento de los resultados de los cuestionarios y se propone una serie de métodos y preguntas que pueden ser de utilidad para los administradores de los destinos que deseen realizar estudios de conversión y otras investigaciones para evaluar las actividades de marketing.

Indicadores de la demanda externa

- **Número (%) de operadores que solicitan productos y servicios "verdes";**
- **Porcentaje de establecimientos con programas "verdes" (certificaciones, sistema de gestión ambiental).**

Razón para utilizar estos indicadores: algunos operadores de turismo receptor buscan bienes que cumplan los criterios para ser clasificados como "verdes", o destinos enteros que pueden mostrar alguna forma de certificación ambiental (véase el apartado sobre "Los indicadores y los programas de certificación y establecimiento de normas", en la pág. 354)

Fuentes de datos: estos datos se suelen poder obtener de las autoridades de turismo, en particular cuando éstas promueven la certificación.

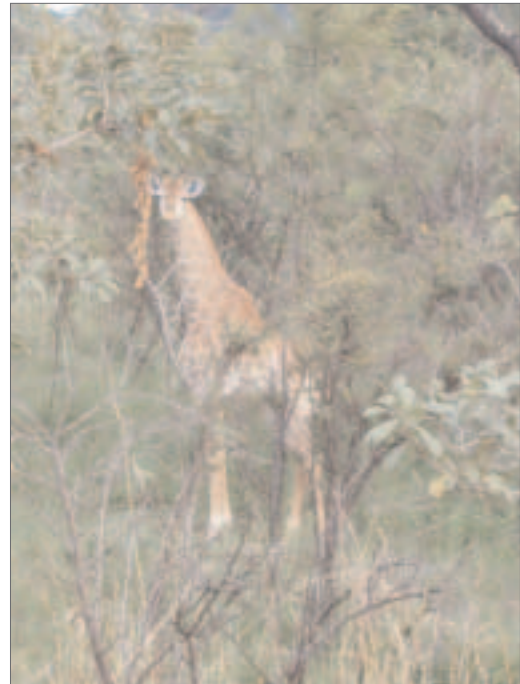
Forma de utilizar los indicadores: los indicadores miden la demanda y la respuesta del sector. Cuando un alto porcentaje de establecimientos (o en algunos casos los destinos en su conjunto) cuentan con certificación, esta ventaja puede utilizarse como elemento de marketing, tanto de cara a los operadores como a los propios turistas.

Análisis comparativo: a través de los programas de certificación se puede establecer algún tipo de análisis comparativo (véase el apartado dedicado a la certificación, en la pág. 355).

En muchos destinos, la fauna salvaje es el objeto principal de las actividades turísticas de marketing y el desarrollo de productos.



Delta del Danubio, Rumania



Bongani, Sudáfrica

Recuadro 3.46 Estimación de la rentabilidad real de la inversión en actividades de marketing

El marketing es un elemento fundamental para el éxito de los destinos a cuya sostenibilidad puede contribuir. La rentabilidad de las inversiones se calcula para estimar la eficacia de las inversiones realizadas en promoción. Esta estimación puede ser monetaria (la más común), en número de visitantes, o en algún otro tipo de datos cuantificables (por ejemplo, aumento del empleo en el sector turístico; aumento del número de visitantes fuera de temporada) dependiendo de los objetivos de la inversión (OMT, 2003). Pero estos cálculos no son simples, y las relaciones causales son difíciles de establecer.

Recopilar datos no es fácil. La principal fuente para supervisar las operaciones internas de una empresa de marketing son sus propios registros. El resto de los datos habrá que recabarlos directamente, en su mayoría tanto del sector turístico como de los turistas actuales o turistas potenciales. El principal problema es el período que transcurre entre las actividades de marketing y la visita real, así como el hecho de que los turistas se ven expuestos a otros muchos estímulos. La única forma de medir el impacto de las actividades de marketing es realizar encuestas. Pero éstas no siempre dan resultados satisfactorios; como la experiencia ha puesto de manifiesto, es extremadamente difícil que los turistas puedan responder a la pregunta sobre la influencia que ha tenido el marketing en sus propias decisiones. "Simplemente tenía ganas de ir" y "me hablaron de ello unos amigos o parientes" son las respuestas más repetidas. Incluso cuando las actividades de marketing han pesado en dichas decisiones, o incluso han sido el factor fundamental, no es fácil siempre recordar su influencia. Además, cuando menos en el mundo occidental, a los turistas no les gusta admitir que se han dejado influir.

Una solución es preguntar a una muestra representativa de las personas con las que se estableció un contacto de marketing en torno de cuatro a seis meses más tarde para averiguar si fueron al destino y, de ser así, qué influencia tuvo el marketing en la decisión. Cuando Internet y las páginas web han sido las vías de promoción e información, esta cuestión puede abordarse de la misma forma que a través de otros medios. Las ventanas emergentes ("pop-ups") con unas cuantas preguntas básicas y la petición de facilitar una dirección electrónica para enviar un cuestionario tras unos meses resulta tan eficaz como el contacto directo o por correo. El principal inconveniente es que no se puede garantizar una muestra representativa, lo que limita la forma en que cabe utilizar la información.

¿Qué significan realmente las respuestas? La cuestión de la influencia que tienen las actividades de marketing en las decisiones de los turistas es difícil de analizar; algunos turistas no siempre serán objetivos y quizá simplemente respondan lo que crean que se les pide. A menudo, el valor añadido de las actividades de marketing se considera real cuando los encuestados dicen que el contacto que tuvieron con el material o la oficina de marketing fue "el motivo" o "en gran medida el motivo" de su visita. Es posible que la pregunta "¿Hubiese venido si no se hubiese producido ningún contacto?" sea mejor para obtener una respuesta respecto al éxito de las actividades de marketing, aunque también es cuestionable. Probablemente, algunas de las respuestas negativas y parte de la demanda que no se produjo "por ningún contacto" estuvieron influenciadas por la labor de marketing, sin que el encuestado se dé cuenta o lo recuerde, lo cual es imposible de demostrar, como tampoco es posible probar lo contrario. Los datos objetivos y la reacción real pueden ser de utilidad. La demanda adicional y otras estimaciones conexas, como son el número de personas por grupo de turistas, la duración de la estancia y la cuantía desembolsada por día, pueden servir para calcular los resultados económicos y relacionarlos con los costos reales de la actividad de marketing (a veces por sectores del mercado específico). Este proceso puede aportar datos sobre la rentabilidad de las inversiones en el marketing turístico.

Para estimar los costos de marketing, podría crearse un sistema en que se incluyesen todos los costos reconocibles, por difícil que pueda resultar. La Junta de Turismo de los Países Bajos y VisitBritain han aplicado este sistema. Es de destacar que VisitBritain calcula una rentabilidad de las inversiones de 1 a 30 aproximadamente, con lo que el equivalente a una moneda invertida en actividades de marketing turístico aporta 30 a la economía (nacional), relación que en Holanda es de 1 a 42. Pese a las advertencias formuladas más arriba, los cambios en los indicadores clave pueden poner de manifiesto importantes factores que ayudarán a orientar la labor de marketing, y cabe realizar algún tipo de medición del desempeño. La supervisión de las actividades de marketing, en particular la estimación de su eficacia, es fundamental para los encargados del marketing del destino. Es la principal forma de probar que estas actividades producen resultados y que pueden ser beneficiosas para el destino.

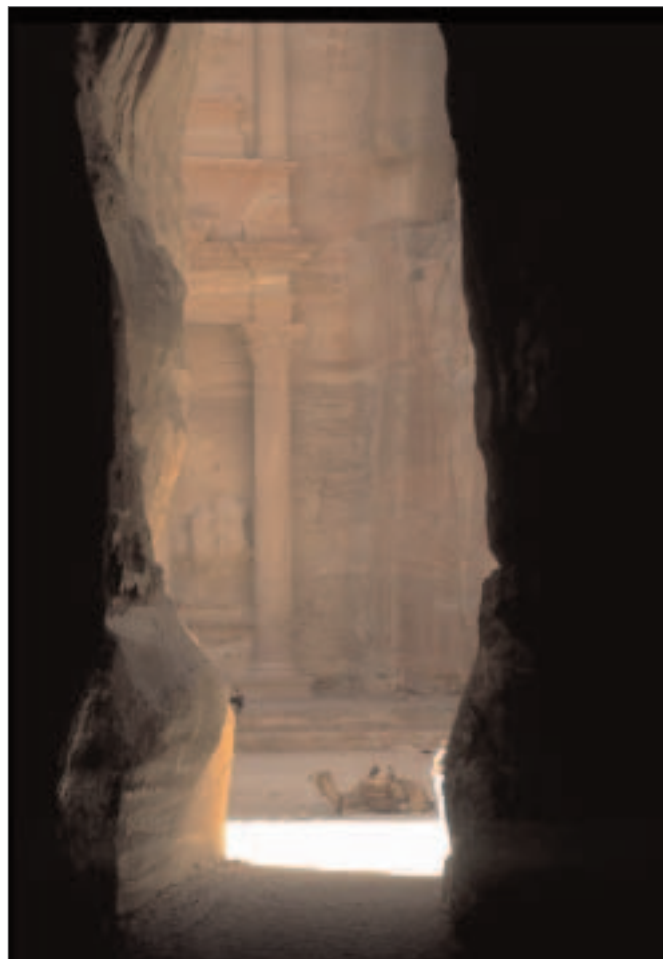
3.12.4 Protección de la imagen de un destino

Imagen de marca, perspectivas, marketing estratégico

Con frecuencia, la decisión de visitar un destino depende de la imagen que el potencial visitante tiene de ese lugar. La imagen que poseen los turistas puede basarse en su propia experiencia, en lo que han leído, en las opiniones de otros o en la representación o marca desplegada o expuesta en los materiales de marketing del destino. Para mantener el interés turístico de un destino es preciso asegurar el establecimiento de las imágenes adecuadas de ese lugar, su actualización a medida que el mercado y las circunstancias cambian, y su protección. La imagen de un destino puede resultar afectada por numerosos factores, tanto en el propio destino como por asociación. Los acontecimientos de otros sectores o destinos pueden modificar la imagen de un destino en las mentes de los viajeros potenciales: los conflictos civiles y las noticias relativas a la degradación ambiental o las enfermedades pueden menoscabar la imagen de regiones enteras, con independencia de que el destino esté o no directamente afectado. La recuperación tras el daño causado a una imagen positiva puede llevar mucho tiempo, aun cuando el destino responda con rapidez a problemas reales o supuestos.

A causa de la creciente competencia mundial por los mercados relacionados con los viajes, los gestores turísticos adoptan estrategias cada vez más complejas y específicas para comercializar sus destinos turísticos. En muchos de los destinos más competitivos, un componente esencial de las actividades de marketing estratégico se centra en el desarrollo y la difusión de una imagen de marca distintiva. En esa imagen se pretende, no sólo captar los valores y atributos esenciales del lugar, sino también suscitar una clara afinidad y predisposición mental respecto de los mercados turísticos preferidos. El objetivo de esas actividades relacionadas con la imagen de marca es crear una firme lealtad de los consumidores hacia el destino basada en los valores y atributos reflejados por la imagen de marca. La medición de la eficacia de tales iniciativas relacionadas con la imagen de marca sigue siendo un problema para muchos gestores de destinos turísticos. Por lo tanto, los indicadores adecuados pueden actuar como señales de alerta temprana respecto de la forma en que se percibe la imagen de un destino y pueden ayudar también a resolver los problemas de creación y mantenimiento de una imagen de marca distintiva para el destino.

La imagen de marca de un destino es un "nombre, símbolo, logotipo, marca de fábrica de comercio u otro elemento gráfico que permita identificar y diferenciar el destino y, además, entrañe la perspectiva de una experiencia turística memorable relacionada exclusivamente con el destino" (Ritchie y Crouch, 2003, 196). Los indicadores relacionados con la protección de la imagen pueden ayudar a entender qué imagen tienen los turistas (si tienen alguna) del destino y medir los cambios de esa imagen susceptibles de influir en



Petra, Jordania: una imagen excepcional de un sitio protegido atrae a los turistas.

el volumen de visitas. La eficacia de las medidas adoptadas para establecer y mantener una imagen de marca puede medirse. Es posible supervisar cuatro aspectos: desarrollo, perfeccionamiento, eficacia y protección de la imagen de marca. Por supuesto, una imagen de marca puede establecerse y promoverse únicamente si existen los productos turísticos correspondientes y de calidad a que se refiera. Muchos de los indicadores siguientes pueden utilizarse también de modo más general en relación con actividades de marketing, ya que la imagen de marca es uno de los instrumentos específicos de marketing.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Imagen del destino	
Imagen que poseen los turistas	• Porcentaje de turistas que tienen una imagen positiva del destino (basado en encuestas de salida); • porcentaje de turistas que recomendaría el destino a otras personas (cuestionario de salida); • respuestas específicas a preguntas clave en relación con las principales atracciones y actividades (véase el cuestionario de salida en el Anexo C); • véase asimismo el apartado relativo a ➤ Satisfacción de los turistas (pág. 97).
Imagen que poseen las personas que no han visitado el destino	• Porcentaje de mercados potenciales que tienen una imagen positiva del destino; • lugar que ocupa el destino en la lista de destinos (principales competidores), basándose en amplias encuestas realizadas en los principales mercados; • (véase también los apartados destinados a Seguridad pública, en la pág. 121 y Seguridad de los turistas, en la pág. 116).
Imagen en el mercado	• Porcentaje de operadores (receptores y emisores) que consideran que el destino es seguro, atractivo, interesante, con una buena relación calidad-precio, etc. (basado en encuestas).
Imagen de marca	
Desarrollo de la imagen de marca (dotación de recursos, estrategias, respuesta al mercado)	• Nivel de financiación asignado al desarrollo de la imagen de marca y otras actividades conexas (cuantía y porcentaje asignado); • grado de correspondencia con los valores preferidos de los mercados a los que está orientado el destino y las organizaciones asociadas (encuestas o grupos de discusión que se reúnan periódicamente); • porcentaje de agentes clave (hoteles, atracciones, organizaciones asociadas) que utilizan en sus actividades de marketing los elementos de la marca (logotipo, eslogan, etc.) o imágenes complementarias.
Mejora de la marca (publicidad) - promoción - investigación - macroambiente - percepciones locales - características organizativas - sensibilización	• Porcentaje anual del presupuesto del marketing turístico asignado a la publicidad y la promoción; • alcance de la publicidad-número de turistas que reciben/reconocen/ responden. Número de turistas a los que se ha llegado por dólar desembolsado (estudio de conversión-véase el Recuadro 3.45, en la pág. 258); • porcentaje de mercados, operadores, representantes locales, empleados y partes interesadas que consideran que la imagen refleja positivamente sus atributos y valores preferidos (grupos de discusión o encuestas).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Eficacia de la marca (satisfacción de los turistas, posicionamiento de la marca, expectativas, sensibilidad hacia la marca, lealtad)	• Valor/porcentaje anual del presupuesto de marketing turístico asignado a vigilar la satisfacción (y número de turistas a los que se ha llegado por dólar desembolsado (véase el Recuadro 3. 46); • porcentaje de visitantes que: - consideran que en su viaje encontraron los valores, atributos y beneficios comunicados de la marca; - piensan que los atributos, valores y beneficios de la marca superan a los de otros destinos similares (la competencia); - recuerdan el nombre de la marca (porcentaje que lo recuerdan el mismo día, porcentaje que lo recuerdan a más largo plazo); - repiten el viaje o esperan volver al destino (por sectores/categorías turísticas. Véase el cuestionario de salida en el Anexo C); - tienen intención de volver al destino expresamente para disfrutar de los principales valores, beneficios y atributos de la marca (identifíquense explícitamente valores, atributos y beneficios clave en el cuestionario de salida).
Indicadores de la protección de la marca (nivel de esfuerzo, marca de fábrica o de comercio, control de directrices de uso)	• Nivel de protección de los principales elementos de la marca (esto es, logotipo, <i>wordmark</i>). Porcentaje que están patentados/amparados por el derecho de autor; • percepción del valor de los programas de creación de marcas dirigidos a las partes interesadas (estudio). Porcentaje de partes interesadas encuestadas que consideran que los programas de creación de marcas contribuyen a mejorar el valor y el desarrollo de sus operaciones turísticas (estudio después de transcurridos entre seis meses y un año aproximadamente); • nivel de esfuerzo para vigilar la imagen pública (medios impresos, web, otros medios) (cuantía destinada anualmente, nivel personal); • porcentaje de partes interesadas, consumidores y competidores que atribuyen los elementos de la marca (nombre, logotipo, etc.) únicamente al destino (estudio, encuesta, grupos de discusión).

Para este documento, se han desarrollado algunos de los indicadores más importantes a fin de ilustrar su utilidad potencial en la evaluación de los resultados de la gestión de las marcas de los destinos. Mediante un estudio de caso sobre Super Natural British Columbia (pág. 459) se muestra la manera en que la creación de una marca puede contribuir en la práctica a establecer y sostener la imagen del destino.

Indicadores de la imagen del destino:

- **Porcentaje de turistas que tienen una imagen positiva del destino (basado en encuestas de salida);**
- **Porcentaje de turistas que recomendaría el destino a otras personas (cuestionario de salida);**
- **Respuestas específicas a preguntas clave en relación con las principales atracciones y actividades (véase el cuestionario de salida en el Anexo C);**
- **Porcentaje de mercados potenciales que tienen una imagen positiva del destino;**
- **Lugar que ocupa el destino en la lista de destinos (principales competidores), basándose en amplias encuestas realizadas en los principales mercados;**

- **Porcentaje de operadores (receptores y emisores) que consideran que el destino es seguro, atractivo, interesante, con una buena relación calidad-precio, etc. (basado en encuestas).**

Véase asimismo el apartado sobre **➤ Satisfacción de los turistas**, en la pág. 97

Razón para utilizar estos indicadores: la respuesta a la imagen de un destino puede ser un indicador de alerta temprana de la reacción de los turistas (o turistas potenciales) a los problemas o cuestiones de muy diversos tipos de un destino que pueden menoscabar su sostenibilidad.

Fuentes de datos: son las personas las que poseen una percepción de la imagen, por lo que el único medio eficaz de tener información es a través de un sondeo o un cuestionario. La mejor forma de sondear a los turistas sobre la imagen es mediante un cuestionario de salida (véase el Anexo C, en la pág. 523). También se pueden realizar otros sondeos u organizar grupos de presión para obtener información de mercado y de los turistas potenciales.

Forma de utilizar los indicadores: los cambios en la percepción ante la imagen del destino puede servir a modo de alerta sobre la aparición de posibles riesgos en el futuro. Asimismo, pueden servir para medir los esfuerzos por comercializar el destino o darle una imagen de marca.

Indicadores del desarrollo de la marca:

- **Grado de correspondencia con los valores preferidos de los mercados a los que está orientado el destino (repetir grupos de discusión periódicamente);**
- **Comparación de la visión de la marca con las de otras organizaciones turísticas regionales y nacionales de apoyo (grado de correspondencia o complementariedad-organícense grupos de discusión).**

Razón para utilizar estos indicadores:

Mercado objetivo: los indicadores del desarrollo examinan la medida en que la marca refleja debidamente los atributos, beneficios, valores, personalidad, cultura y usuarios para cuya comunicación fue concebida (Kotler y Turner, 1998). Los esfuerzos de creación de marca deben responder a los valores, atributos y beneficios que buscan los mercados del viaje que el destino trata de atraer.

Visión de la marca: la visión de la marca sirve a modo de guía a largo plazo para orientar los fines y objetivos de las organizaciones de marketing del destino. Debería complementar las visiones de otras organizaciones turísticas nacionales y regionales auxiliares con el fin de recabar recursos y apoyo sinérgico.

Fuentes de datos: los estudios de mercado pueden aclarar los valores y requisitos principales. Cuando no exista un estudio de mercado, se recomienda aplicar un enfoque participativo para desarrollar una visión y unos objetivos para el destino (nótese que un gran porcentaje de destinos no habrán desarrollado ninguna visión o imagen de marca). Visión de la marca: la organización de grupos de discusión con las principales partes interesadas ayudarán a determinar el grado de compatibilidad.

Forma de utilizar los indicadores: puede utilizarse en declaraciones sobre la visión y los objetivos de la organización y del destino. Deberían mostrarse por escrito y gráficamente los manifiestos vínculos existentes entre el mercado al que se orienta el destino y la visión de marca. Las variaciones en el grado de compatibilidad pueden ser un indicio de la necesidad de reevaluar la estrategia de mercado.

Análisis comparativo: determinados análisis comparativos dependen de los fines y objetivos de la empresa o del destino que evalúa su marca. Se podrían realizar comparaciones con otros destinos en competencia o con otros indicadores de resultados organizativos complementarios (véase el apartado relativo a las medidas del desempeño, en la pág. 359).

Indicadores de la mejora de la marca

- **Porcentaje anual del presupuesto del marketing turístico asignado a la publicidad y la promoción;**
- **Alcance de la publicidad-número de turistas que reciben/reconocen/responden. Número al que se llega por dólar desembolsado (estudio de conversión);**
- **Porcentaje de público que considera que las campañas de publicidad y promoción reflejan positivamente sus atributos y valores preferidos (grupos de discusión o encuestas);**
- **Porcentaje de operadores turísticos que piensan que los valores y atributos de sus productos quedan reflejados en la marca (encuesta trimestral, anual, etc.);**
- **Porcentaje de representantes locales, empleados y partes interesadas que consideran que la marca es reflejo de sus valores comunitarios (encuesta trimestral, anual).**

Razón para utilizar estos indicadores: publicidad/promoción: indican cómo percibe el público destinatario la marca y en qué grado responde ésta a las expectativas del mercado del viaje. Asimismo, permiten determinar la medida en que se han utilizado diferentes niveles de concienciación y preferencia respecto de los valores, la identidad de la marca, etc. para reforzar periódicamente la posición de la marca en los mercados de viaje objetivos. Por otra parte, estos indicadores ayudan a identificar posibles amenazas y oportunidades (políticas, sociales, ambientales y económicas) que pueden favorecer o limitar el desempeño de la marca.

Fuentes de datos: publicidad/promoción: grupos de discusión y encuestas. Macroambiente: estudios de investigación de promoción de los viajes y publicaciones sobre viajes (examinar las mismas fuentes varias veces para determinar los cambios cuantificables)

Forma de utilizar los indicadores: publicidad/promoción: existencia de una buena percepción de la marca en el mercado que se corresponda con la capacidad del destino para cumplir las expectativas y se traduzca en un sólido valor de marca. Este indicador puede servir para aumentar la competitividad del destino y reforzar la equidad de la marca con el tiempo. Conocer los cambios que se van a producir en el futuro en el macroambiente ayudará a los gestores de los destinos a aprovechar las oportunidades o atenuar las amenazas relacionadas con sus actividades de creación de marca y al equipo de marketing a orientar los esfuerzos a los ámbitos donde mejor rendimiento pueda sacárseles.

Análisis comparativo: publicidad/promoción. Algunos análisis comparativos dependen de los fines y objetivos de la empresa que gestiona la marca. Algunas comparaciones que pueden llevarse a cabo podrían ser con otros destinos en competencia o con organizaciones complementarias auxiliares.

Indicadores de la eficacia de la marca

- **Porcentaje de visitantes que:**
 - **consideran que encontraron en su viaje los valores, atributos y beneficios de la marca comunicados;**
 - **piensan que los atributos, valores y beneficios de la marca superan a los de otros destinos similares (la competencia);**
 - **recuerdan el nombre de la marca (porcentaje que lo recuerda el mismo día, porcentaje que lo recuerda a más largo plazo);**
 - **repiten el viaje o esperan volver al destino (por sectores/categorías turísticas. Véase el cuestionario de salida en el Anexo C);**

- **tienen intención de volver al destino expresamente para disfrutar de los principales valores, beneficios y atributos de la marca (identifíquense los valores, beneficios y atributos clave en el cuestionario de salida).**

Razón para utilizar estos indicadores: satisfacción de los visitantes: los indicadores de la eficacia calibran el grado en que la marca responden a las expectativas de sus consumidores (Upshaw, 1995). Unos índices generales de satisfacción por el viaje al destino pueden traducirse en una mayor lealtad a la marca (por ejemplo, repetición de la visita).

Fuentes de datos: las autoridades locales de turismo o una asociación turística puede recabar información mediante encuestas de salida o en el mercado de origen. De esta labor pueden encargarse las autoridades locales de turismo o una asociación turística, o realizarse a través de entrevistas desde la página web de promoción de la parte interesada. Otros datos pueden reunirse mediante encuestas de salida o en el origen (por ejemplo, algunas de las preguntas clave se referían a las demás marcas que se estaban barajando para elegir las vacaciones; también se podría calcular el porcentaje de recuerdo de la marca, la lealtad a la marca o la percepción del valor de la marca para la selección del destino). Para más información, véase la publicación "Evaluación de las actividades de marketing de las ONT", preparada conjuntamente por la Comisión Europea de Turismo y la OMT en 2003.

Forma de utilizar los indicadores: se trata de una forma de medir la satisfacción de los visitantes. Mediante este indicador, se puede demostrar la relación entre la satisfacción o insatisfacción respecto de la marca y el producto entregado. Unos índices bajos de satisfacción serían indicio de la necesidad de revisar la manera en que se ha anunciado y promocionado la marca y calcular la medida en que los tour operadores que la utilizaron pueden ofrecer sus niveles de calidad.

Análisis comparativo: Algunos análisis comparativos dependen de los fines y objetivos de la empresa que evalúa la marca. Se podrían hacer comparaciones externas con otros destinos en competencia, cuando se disponga de datos (infrecuente), o internas con los distintos resultados de los indicadores en un período de tiempo determinado.

Indicadores de la protección de la marca:

- **Nivel de protección de los principales elementos de la marca (esto es, logotipo, wordmark). Porcentaje que están patentados/amparados por el derecho de autor;**
- **Percepción del valor de los programas de creación de marcas dirigidos a las partes interesadas (estudio). Porcentaje de partes interesadas encuestadas que consideran que los programas de creación de marcas contribuyen a mejorar el valor y el desarrollo de sus operaciones turísticas (estudio después de transcurridos entre seis meses y un año aproximadamente);**
- **Nivel de esfuerzo para vigilar la imagen pública (medios impresos, web, otros medios) (cuantía destinada anualmente, nivel personal);**
- **Porcentaje de partes interesadas, consumidores y competidores que atribuyen los elementos de la marca (nombre, logotipo, etc.) únicamente al destino (estudio, encuesta, grupos de discusión).**

Razón para utilizar estos indicadores: proteger la imagen de marca. Los indicadores de protección miden el grado en que los gestores pueden proteger su marca y su singularidad. La marca registrada o el derecho de autor garantizan el carácter único de la imagen o marca (logotipo, wordmark, etc.)

Fuentes de datos: las marcas registradas y el derecho de autor puede tenerse de organizaciones oficialmente autorizadas, registros del número de operaciones turísticas que han sido autorizadas a utilizar la marca, el número de países donde se han adquirido las marcas registradas. Las actividades para reforzar la identidad de la marca pueden extraerse de: los registros de organizaciones turísticas del número de programas y actividades y número de partes interesadas

que participan en programas autorizados de creación de marcas. Asimismo, mediante encuestas entre los operadores se puede controlar el número y el porcentaje de participantes que consideran el programa beneficioso.

Forma de utilizar los indicadores: estos indicadores pueden servir para examinar la eficacia de la gestión de la marca y las estrategias de inversión.

Análisis comparativo: se pueden realizar comparaciones externas, con otros destinos en competencia, o internas, mediante series cronológicas.

3.13 La sostenibilidad de las operaciones y los servicios turísticos

3.13.1 La sostenibilidad y las políticas y prácticas de gestión ambiental en los negocios turísticos

Gestión ambiental, responsabilidad social

Con la aparición de una serie de normas formales sobre certificación de la gestión, entre las que cabe destacar las relativas a ISO 9000 para la gestión, 14.000 para el medio ambiente y la nueva serie ISO 18.000 sobre la salud y la seguridad en el lugar de trabajo, existe un fuerte apoyo mundial a la creación de sistemas de gestión más perfeccionados a fin de mejorar los resultados de las empresas y los entornos a los que afectan. Estos sistemas también contribuyen a mejorar el control que ejercen los gestores sobre sus operaciones e impactos. Los programas conexos para la reducción de los riesgos, por ejemplo en la cadena alimenticia (puntos críticos de control para el análisis de riesgos), así como la certificación formal por terceras partes de las empresas y destinos turísticos también tiene por objeto mejorar los aspectos de la sostenibilidad de las operaciones turísticas (véase el apartado relativo a los indicadores y los programas de certificación y establecimiento de normas, en la pág. 354).

Las empresas turísticas (tanto las grandes compañías internacionales como las locales de menores dimensiones) son cada vez más conscientes de las repercusiones sociales que puede tener el turismo en la comunidad de los destinos; por ello, sus políticas reflejan cada vez más la responsabilidad social hacia los empleados y las comunidades anfitrionas. La certificación, al ser prueba de responsabilidad, también puede constituir un reconocimiento por parte del mercado.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Sistemas de gestión ambiental e iniciativas ambientales	• Porcentaje de establecimientos del destino que cuentan con certificación formal (conforme a las normas SGE, ISO 14000, HACCP, etc. o sus equivalentes nacionales; • existencia de una política empresarial sobre cuestiones ambientales y de sostenibilidad (con inclusión de mecanismos de revisión y presentación de informes), porcentaje de empresas que disponen de estas políticas; • existencia en la compañía de personal encargado de las cuestiones relativas a la gestión ambiental y la sostenibilidad; • formación de personal sobre cuestiones ambientales (porcentaje que ha recibido la formación); • aplicación de tecnologías y técnicas respetuosas con el medio ambiente (por ejemplo, dispositivos de ahorro de agua y energía, reciclado de desechos, compras ecológicas, utilización de fuentes de abastecimiento nacionales)- porcentaje que los utilizan.
Responsabilidad social	• Existencia de políticas empresariales sobre los aspectos sociales del empleo y la relación con las comunidades anfitrionas (por ejemplo, contratación de empleados locales y suministro de bienes en la comunidad local, formación de personal, apoyo al desarrollo comunitario, etc.) porcentaje de empresas que disponen de políticas o programas. Véanse asimismo apartados sobre cuestiones e indicadores socioculturales como los relativos al Empleo, en la pág. 132 , ➤ los Beneficios económicos, en la pág. 141, y la Reducción de la pobreza, en la pág. 149.

Indicadores de la gestión ambiental

- **Porcentaje de establecimientos del destino que cuentan con certificación formal (conforme a las normas SGE, ISO 14000, HACCP, etc. o sus equivalentes nacionales) (Obsérvese que también pueden subdividirse por clases o tipo de alojamiento o tipo de servicio turístico).**

Razón para utilizar estos indicadores: el porcentaje de establecimientos (de cada tipo o clasificación) es un buen indicador del esfuerzo realizado por ocuparse de los factores ambientales y reducir los riesgos. Abarca a los demás indicadores sugeridos -por cuanto los SGE, y la serie ISO 14000 requieren estas otras iniciativas como parte de la certificación. Cuando no se obtiene ninguna certificación formal (otros programas de certificación como el HACCP (programas de puntos críticos de control para el análisis de riesgos en el sistema alimenticio) o se obtienen otras certificaciones específicas, también se precisan análisis de los riesgos, supervisión y medidas de gestión coherentes (incluidas la formación y la presentación de informes).

Fuentes de datos: los gobiernos nacionales o regionales pueden mantener registros de certificación, sobre todo cuando la promoción de la certificación forma parte de la política de las autoridades turísticas. Si no se dispone de esta fuente, quizá mantengan estos registros las asociaciones hoteleras, o quizá sea necesario realizar encuestas entre los establecimientos. Las autoridades locales de turismo suelen tener conocimiento de quién ha recibido la certificación.

Forma de utilizar los indicadores: los hoteles u otras organizaciones pueden utilizar la certificación en su estrategia de marketing, como prueba de calidad. En los destinos, el porcentaje de establecimientos certificados sólo puede servir para conocer la sensibilidad hacia los aspectos ambientales y los avances realizados en la materia. Cuando el gobierno o asociaciones sectoriales promueven la certificación mediante políticas al efecto, este indicador se convierte en una importante medida del desempeño de esas políticas o programas asociados.

Análisis comparativo: cuando se obtienen certificaciones reconocidas internacionalmente, se pueden establecer análisis comparativos directos con otros destinos. Véanse las páginas web, por ejemplo, de ISO, HACCP y el apartado sobre la certificación (pág. 355).

Nota: para esta cuestión sólo se recomienda un solo indicador directo. Conviene señalar que los resultados de una gestión ambiental efectiva y de la gestión de los riesgos se pondrán de manifiesto en otros muchos ámbitos importantes, y quedarán reflejados en otros indicadores que cuantifican los resultados ambientales en los destinos (por ejemplo, calidad del agua, salud, satisfacción de los visitantes, etc.). Instamos a los usuarios de esta Guía a que se remitan a los capítulos que tratan las principales cuestiones ambientales que atañen a su destino.

Si no existen programas formales de certificación, los siguientes indicadores son componentes de la gestión ambiental y pueden supervisarse individualmente:

- **Existencia de una política empresarial sobre cuestiones ambientales y de sostenibilidad (con inclusión de mecanismos de revisión y presentación de informes), (porcentaje de empresas que disponen de estas políticas);**
- **Existencia en la compañía de personal encargado de las cuestiones relativas a la gestión ambiental y la sostenibilidad (porcentaje de gestores ambientales en las empresas);**
- **Formación de personal sobre cuestiones ambientales (porcentaje que ha recibido la formación, por categoría y grado);**
- **Aplicación de tecnologías y técnicas respetuosas con el medio ambiente (por ejemplo, dispositivos de ahorro de agua y energía, reciclado de desechos, compras ecológicas, utilización de fuentes de a b a s t e c i m i e n t o nacionales).**



Este hotel, situado en la costa del Mar Rojo de Egipto, forma parte de la cadena de hoteles Accor, que aplica un sistema de gestión ambiental a todas sus propiedades. Esta cadena es miembro de la Iniciativa de los Tour Operadores. Véase el estudio de caso en la pág. 363.

Recuadro 3.47 La iniciativa de los Tour Operadores

La Iniciativa de los Tour Operadores (TOI) fue puesta en marcha en 1999 por un grupo de 15 importantes tour operadores con el apoyo de la OMT, el PNUMA y la UNESCO. En la actualidad, son miembros de la TOI 25 tour operadores de 17 países diferentes que prestan sus servicios a más de 30 millones de turistas. Su compromiso es promover la responsabilidad social y la sostenibilidad de las empresas en los destinos en los que éstas llevan a cabo sus actividades. Uno de los principales instrumentos que se están elaborando a través de un grupo de trabajo son los indicadores destinados a informar de la sostenibilidad. Este útil conjunto de indicadores del desempeño abarca diversos ámbitos, como la gestión y el desarrollo de productos, la gestión interna, la gestión de la cadena de suministro, las relaciones con los clientes y la cooperación con los destinos. Para más información sobre el programa y los avances realizados en su marco, visite la página <http://www.toinitiative.org/>

Los 47 indicadores del desempeño de los tour operadores están divididos en categorías que corresponden al ciclo de vida del producto vacacional: desde la fase de planificación, hasta la elaboración y entrega del producto. Los indicadores se han agrupado en cinco categorías:

1. Gestión y elaboración del producto: incluye medidas relativas a la elección del destino y el tipo de servicios que debe abarcar (por ejemplo, desplazamiento en tren en lugar de avión);
2. Gestión interna: abarca todas las operaciones y actividades que tienen lugar en la sede o en las oficinas de los países (por ejemplo, utilización del material de oficina, elaboración de proyectos o contratación directa);
3. Gestión de la cadena de suministro: se toman las medidas relativas a la selección y contratación de los proveedores de servicios;
4. Relaciones con los clientes: resume las medidas adoptadas para tratar con los clientes, no sólo con respecto a la responsabilidad de prestarles servicio y responder a sus observaciones, sino también a la oportunidad de facilitar información y concienciar al consumidor en mayor medida al problema de la sostenibilidad;
5. Cooperación con el destino: incluye todas las actividades y decisiones relativas a los destinos que los tour operadores toman más allá de la elaboración y entrega de su paquete de vacaciones. Entre éstas cabe destacar los esfuerzos realizados por los tour operadores para entablar un diálogo con los operadores del destino acerca de las repercusiones de los paquetes turísticos y las actividades filantrópicas.

Durante el proceso de elaboración del suplemento, los participantes empezaron a elaborar una lista de "notas orientativas" en las que se recomendaban prácticas idóneas, así como instrucciones más concretas sobre los aspectos de la sostenibilidad que deberían tenerse en cuenta para los tres indicadores específicos (PMD3, SCM9 y D1). Las notas orientativas no han sido examinadas ni aprobadas oficialmente como parte de la Global Reporting Initiative y representan la experiencia y las recomendaciones de la TOI y los miembros del grupo de trabajo de partes interesadas múltiples.

El programa se ocupa de los principales ámbitos de atención de los operadores y de los tipos de supervisión o medición que pueden ser apropiados

Toda la información al respecto puede consultarse en el sitio web: <http://www.toinitiave.org/>

Si desea consultar un caso concreto de aplicación por un miembro de la TOI, véase el estudio de casos de los hoteles del grupo Accor, en la pág. 363.

3.14 ➤ Cuestiones básicas e ➤ Indicadores básicos del turismo sostenible

El cuadro que presentamos a continuación es una recopilación de las ➤ **Cuestión básicas** y los ➤ **Indicador básicos** de que se ocupa esta parte de la Guía. Esta lista se presenta a modo de resumen de los indicadores útiles extraídos de las cuestiones e indicadores tratados anteriormente; sin embargo, aconsejamos a los usuarios que no se ciñan a esta lista, sino que sigan los procedimientos establecidos en la **Parte 2** para crear una lista adaptada que abarque, en la medida de lo posible, todas las cuestiones importantes para las partes interesadas en su destino. Algunos lectores pensarán que en este resume deberían darse cabida a otras cuestiones, como por ejemplo, la salud, la seguridad, la protección ambiental, el empleo, con sus indicadores correspondientes. Por ello, instamos a los usuarios a que consideren la importancia de todas las cuestiones incluidas en la lista, pero también de

aquellas que quizá sean propias a sus destinos antes de establecer una lista definitiva para la aplicación en sus destinos.

➤ Cuestión básica	Sugerido ➤ Indicador(es) básico(s) Véase cada uno de los apartados dedicados a las diferentes cuestiones para más información y consultar la lista amplia de indicadores potenciales y ejemplos
Satisfacción de los residentes con el turismo Efectos del turismo en la comunidad	➤ Nivel de satisfacción de los residentes con el turismo ➤ Proporción entre turistas y población autóctona (media y día de máxima afluencia) ➤ Porcentaje de personas que opinan que el turismo ha ayudado a crear nuevos servicios o infraestructura (basado en cuestionario) ➤ Número y capacidad de servicios sociales disponibles para la comunidad (porcentaje atribuible al turismo)
Mantenimiento de la satisfacción de los turistas	➤ Nivel de satisfacción de los turistas (cuestionario de salida) ➤ Percepción de la relación calidad-precio ➤ Porcentaje de turistas que vuelven a visitar el destino
Estacionalidad del turismo	➤ Llegadas de turistas al mes o trimestre (distribución a lo largo del año) ➤ Tasas de ocupación al mes en alojamientos autorizados (oficiales) (periodos de máxima actividad en relación con la temporada baja) y porcentaje de ocupación total durante el trimestre (o mes) de máxima afluencia ➤ Porcentaje de establecimientos comerciales abiertos todo el año ➤ Número y porcentaje de puestos de trabajo del sector turístico que son fijos o anuales (en comparación con los contratos temporales)
Beneficios económicos del turismo	➤ Número de residentes (y relación hombres-mujeres) contratados en el sector turístico (asimismo, proporción de empleo en el sector turístico respecto del empleo total) ➤ Ingresos generados por el turismo como porcentaje de los ingresos totales generados en la comunidad
Gestión energética	➤ Consumo per cápita de energía de todas las fuentes (general y por sector turístico, por persona-día) ➤ Porcentaje de negocios que participan en programas de conservación de energía o aplican políticas y técnicas de ahorro energético ➤ Porcentaje de consumo energético de recursos renovables (en destinos, establecimientos)
Disponibilidad y conservación del agua	➤ Agua utilizada: volumen total consumido y litros por turista y día ➤ Ahorro de agua (porcentaje de agua ahorrada, recuperada o reciclada)
Calidad del agua potable	➤ Porcentaje de establecimientos turísticos donde el tratamiento del agua cumple las normas internacionales ➤ Frecuencia de aparición de enfermedades provocadas por el agua: porcentaje de visitantes que han comunicado enfermedades por este motivo durante su estancia

> Cuestión básica	Sugerido > Indicador(es) básico(s)
Tratamiento de las aguas residuales (gestión de las aguas residuales)	> Porcentaje de aguas residuales del sitio que reciben tratamiento (en los niveles primario, secundario y terciario) > Porcentaje de establecimientos turísticos (o alojamiento) sometidos a sistemas de tratamiento
Gestión de los residuos sólidos (basuras)	> Volumen de residuos producidos por el destino (toneladas) (por mes) > Volumen de residuos reciclados (m3)/ Volumen total de residuos (m3) (especificar por tipos diferentes) > Cantidad de residuos desparramados en la vía pública (recuento de basuras)
Control del desarrollo	> Existencia de algún proceso de planificación territorial o desarrollo que incluya el turismo > Porcentaje del área sometida a algún tipo de control (densidad, diseño, etc.)
Control de la intensidad de uso	> Número total de llegadas de turistas (promedio, mensual, máximo) > Número de turistas por metro cuadrado del sitio (por ejemplo, en playas, atracciones) por kilómetro cuadrado del lugar de destino- promedio/mes de máxima afluencia y promedio/día de máxima afluencia

Aplicaciones en los destinos

Cada destino presenta su propia mezcla de ventajas y problemas. Este capítulo tiene como objeto permitir a los administradores de los destinos abordar la elaboración y el empleo de los indicadores partiendo de las características de sus destinos y haciendo referencia a los problemas que hayan resultado ser importantes para ellos. **En la parte 3, se describen más detalladamente los problemas y los indicadores aquí citados.** Cuando se hace mención de **Cuestiones básicas** y de **Indicadores básicos**, aparecen con flechas y con negrita. En algunos casos, se hace uso de variantes de las cuestiones / los indicadores básicos, modificadas para reflejar la aplicación específica a las condiciones del destino. Asimismo, se ofrecen una serie de vínculos con las cuestiones y los indicadores básicos. En la Parte 3 se abordan las cuestiones e indicadores restantes, para la consulta de los cuales se puede remitir al índice.

Además de los tipos de destino físicos, este capítulo contiene ejemplos de tipos de atracciones en las que la combinación de asuntos de importancia para ellas es similar a la de otros destinos (por ejemplo, los buques de crucero y sus puertos, los centros de convenciones, los parques temáticos, las rutas establecidas y los sitios culturales edificadas.) En su mayoría, los destinos locales presentarán oportunidades, actividades y problemas de diversa índole; por ejemplo, un destino que sea una isla montañosa adolecerá, probablemente, de los habituales problemas de las islas pequeñas, de las zonas costeras y de las montañas; para estos casos, pueden resultar de interés los ejemplos presentados de aplicación de indicadores a los problemas de cada uno de estos tres tipos de destino. También se ofrecen ejemplos de aplicación por estos destinos de indicadores al conjunto de sus problemas. Véase asimismo el capítulo Estudios de casos (pág. 363) que recoge otros casos ilustrativos concretos. En cada uno de los capítulos que tratan sobre destinos, figuran también referencias cruzadas con los problemas correspondientes, que se abordan con más detalle en la Parte 3.

4.1 Zonas costeras

Las zonas costeras constituyen el destino de más de las tres cuartas partes del turismo mundial. La OMT calcula que, sólo en la región mediterránea, representa unos cien millones de visitantes al año (OMT, 2001). Los alicientes que impulsan a los turistas hacia las zonas costeras son varios:

1. Las actividades de playa – nadar, tomar el sol, practicar deportes;
2. La contemplación y la fotografía de los paisajes, la vida salvaje o la flora del litoral;
3. La pesca;
4. La navegación;
5. Las excursiones – en vehículos de motor, en bicicleta, a lomos de un animal o a pie;
6. La temperatura moderada.



Coastal Resort, Lianyungang, China

En las costas, existe una variedad de ecosistemas que pueden verse afectados por el uso turístico; es el caso de los frágiles sistemas de dunas y playas, los humedales costeros y las zonas sometidas a la erosión, así como los ecosistemas marinos lindantes. Las zonas costeras, punto de contacto tanto de la tierra firme con el mar como de las diversas culturas entre sí, cuentan asimismo con un legado histórico de comunidades, puertos y fuertes marítimos, todos los cuales constituyen atracciones.

La gama de problemas existentes en los destinos costeros es amplia: puede llegar a comprender la práctica totalidad de los citados en el capítulo anterior. Las zonas costeras han recibido una gran atención en la elaboración de indicadores para los municipios y para la industria turística. Los estudios y talleres que aplicaron la metodología de la OMT en el lago Balatón (Hungría), Villa Gesell (Argentina), Cozumel (México), la isla Príncipe Eduardo (Canadá), Beruwala (Sri Lanka), Kukljica (Croacia) y Chipre ofrecen todos ejemplos de problemas comunes a las zonas costeras y han permitido la elaboración de indicadores para responder a los mismos (véase el estudio del caso de Kukljica, pág. 439).



La colonia de pingüinos del seno Otway es un frágil ecosistema, además de un popular destino para quienes visitan en crucero Punta Arenas (Chile)

Casi todos los destinos costeros comparten los problemas del control del uso y la edificación del litoral, la calidad del agua del mar (o de los lagos), las aglomeraciones en determinadas ubicaciones (playas) en temporada alta, la creación de dársenas y muelles, la erosión, la eliminación de residuos sólidos en primera línea de playa, la identificación y la protección de especies o medios frágiles, y el uso estacional. Por otra parte, debido a estos factores, especialmente la magnitud del uso y la limitación de las temporadas, los destinos de costa tienden además a verse afectados por problemas relacionados con el empleo laboral, la formación, el mantenimiento de los servicios fuera de temporada, y la provisión de fondos para una infraestructura que sólo se utiliza intensamente en determinados momentos del año. En las páginas siguientes, se trata por separado de las zonas de playa, como subgrupo específico de zonas costeras.

Aunque cada destino presenta su conjunto de problemas propio y particular, las siguientes cuestiones (e indicadores) merecen la consideración de los administradores de los destinos costeros.

Cuestiones	Indicadores sugeridos
Daño al entorno natural de la zona de costa	• Porcentaje de zona costera degradada; • Costo anual de las reparaciones (o valor de las reparaciones necesarias).
Sostenibilidad de las principales especies (ballenas)	• Recuentos anuales de las principales especies; • Grado de dificultad para llevar a cabo las actividades pesqueras; • Número de incidentes que impliquen el acoso a las especies avistadas (por ejemplo, ballenas, mamíferos de gran tamaño, etc).
Erosión de la línea de playa	• Variación anual en la superficie de litoral/playa medida; • Porcentaje de línea de playa que se considera afectada por la erosión; • Porcentaje de línea de playa sujeta a erosión; • Costo de la prevención de la erosión y de las medidas de reparación.
➤ Intensidad de uso (aglomeración) (véase la pág. 212)	• ➤ Número de turistas Personas por hectárea (o por metro cuadrado) en los sitios clave; • Visitantes por kilómetro de línea de costa (aplicable cuando el uso del terreno es lineal -por ejemplo, utilización de caminos costeros o número de pescadores que ocupan la línea de playa); (nota: para promedios anuales, día de máxima utilización y mes de máxima utilización).
➤ Estacionalidad (incluso en la mayoría de los destinos tropicales, existe una estación de calor, humedad, tormentas/monzones o huracanes que coincide con una temporada de frecuentación muy inferior en que la ventaja comparativa en relación con el lugar de origen de los turistas es baja) (véase la pág. 123)	• ➤ Porcentaje total de turistas en el mes de máxima frecuentación/en el trimestre de máxima frecuentación; • Proporción de número de turistas en el mes de máxima afluencia en relación con el mes de menos frecuentación; • Porcentaje de establecimientos comerciales abiertos durante todo el año; • ➤ Nivel de ocupación (alojamiento) a lo largo del año; • Porcentaje de empleos en el sector turístico que son permanentes o anuales; • Porcentaje de empleos en el sector turístico con contratos inferiores a 6 meses.
Gestión de playas (véase el capítulo siguiente para más detalles sobre los destinos de playa)	• Costo de la limpieza y el mantenimiento de la playa; • Ingresos obtenidos de los usuarios (playas gestionadas); • Concesión del distintivo “Bandera Azul”, u otra certificación (véase el capítulo siguiente para información más detallada sobre las playas).
Contaminación de las aguas marinas (lacustres o fluviales)	• Número de días por año (por mes) durante los cuales la línea de playa se encuentra clausurada a causa de la contaminación (de acuerdo con las medidas de los parámetros principales: coliformes fecales, metales pesados, pesticidas, etc); • Número de casos de contaminación por año (por ejemplo, derrames de crudo, contaminación por aguas residuales); • Reclamaciones presentadas por los turistas.
Sistemas de arrecifes	• Recuentos de especies (cantidad, poblaciones); • ➤ Número de visitantes del arrecife (submarinistas/esnórkeles) por metro cuadrado de arrecife) (o bien por cada kilómetro cuadrado, en el caso de arrecifes de gran extensión); • Porcentaje de superficie coralina degradada (véase Recuadro 4.1 Sistemas de arrecifes).

Cuestiones	Indicadores sugeridos
Percepción de limpieza / calidad	• Porcentaje de turistas que juzgan que la zona está contaminada o sucia (cuestionarios de salida)
Seguridad, protección (véase pág. 116 y 121)	• Número de turistas afectados por la delincuencia; • Porcentaje de turistas que sintieron amenazada su seguridad durante su estancia en el destino.

Recuadro 4.1 Sistemas de arrecifes

Los arrecifes de coral constituyen un caso especial; se trata de frágiles ecosistemas dotados de una biodiversidad inmensa, que tienen un gran magnetismo para los turistas. Los arrecifes son vulnerables a las variaciones de temperatura y la turbidez del agua: los grandes episodios de devastación del coral y de las especies que en él habitan se producen como consecuencia de cambios relativamente pequeños. La pesca y las actividades de las embarcaciones también pueden destruir los arrecifes (particularmente, cuando se emplea dinamita para pescar, cuando hay derrames de combustible o agua de sentina, o en el caso del garreo de anclas).

Los propios turistas pueden causar daños, ya sea de forma directa, al tocar los arrecifes, provocar turbidez y perturbar a las especies coralinas, o indirectamente, al comprar coral u otras especies del arrecife. Los arrecifes de muchos países del Caribe, el Mar Rojo o el Pacífico asiático sufren el impacto de la actividad turística, pese a que aún representan el principal valor de tales destinos. Aunque algunos arrecifes cuentan ya con estrictos sistemas de control, su aplicación sigue siendo siempre un problema, principalmente cuando los turistas no participan en una visita guiada.

Entre los principales problemas de los sistemas de arrecifes cabe destacar: el mantenimiento de la biodiversidad, la salud del arrecife, la extracción del coral, la pesca, la gestión del turismo y de otras actividades humanas en el arrecife y la prestación de servicios de protección y control.

Indicadores: Algunos de los indicadores que han resultado importantes para los administradores de los arrecifes en relación con el turismo son:

- **El porcentaje de arrecife que considera degradado (investigaciones biológicas);**
- **> El porcentaje de superficie de arrecife bajo protección;**
- **La diversidad biológica del arrecife (recuento de especies);**
- **> El número de visitantes del arrecife, por metro cuadrado del mismo** (o por kilómetro cuadrado en el caso de grandes extensiones), valores máximo y promedio, por tipos de usuario: esnórkel, submarinismo, navegación, pesca deportiva, etc);
- **El porcentaje de visitantes del arrecife acompañados por un guía;**
- **El número de embarcaciones por día que navega por el arrecife o en las proximidades de éste;**



Buceo y esnórkel sobre el arrecife, Bonaire. Toda la costa de Bonaire (Antillas Holandesas) es una zona marítima protegida

- El número de operadores de buceo que se adaptan a las políticas ambientales, promoviendo códigos de conducta para los submarinistas;
- La incidencia mensual de daños a causa de las anclas, los derrames, etc;
- El número de oficiales de control/ejecución que custodian la zona del arrecife;
- Los fondos generados para proteger el arrecife a partir de las tarifas aplicadas a los usuarios (turistas, licencias de intervención);
- Fondos destinados a proteger el arrecife, provenientes de capital público, donantes, organismos de desarrollo, capital privado, etc.

En todo el mundo, los arrecifes, que constituyen el principal medio acuático para la práctica de deportes y el ecoturismo, están experimentando un aumento en el número de turistas. Los indicadores de salud de los ecosistemas coralinos son muy importantes para la sostenibilidad de estos destinos y el medioambiente mundial.

Otras referencias:

- *Reef Check Guide to Coral Reef Monitoring*, guía de examen para la vigilancia de los arrecifes coralinos: www.ReefCheck.org (consulte los apartados methods, indicators, indicador species)
- ICRI (*The International Coral Reef Initiative*, Iniciativa internacional a favor de los arrecifes corales <http://www.icriforum.org>)

4.2 Sitios y destinos de playa

Con el aumento del número de usuarios de las playas, muchos administradores de destinos se enfrentan a una amplia gama de problemas que, además de otros muchos que afectan a los sitios con gran afluencia de visitantes, tienen una influencia particular en estas zonas. En este capítulo nos ocupamos de las playas administradas, centrando más la atención en la escala del sitio específico, con relación a lo que hicimos en el apartado anterior sobre zonas costeras, donde un determinado destino puede abarcar playas diversas con diferentes grados de desarrollo y control. Así pues, los presentes indicadores suelen servir para realizar análisis comparativos entre diferentes playas de un mismo destino, o bien entre playas de destinos distintos (con frecuencia, competidores entre sí).

Algunos problemas observables en los destinos de playa son los siguientes:

Cuestiones	Indicadores sugeridos
Mantenimiento de la zona de playa (limitación de la pérdida de arena, erosión).	• Ganancia/pérdida anual de zona de playa ; • Volumen de arena importada, por mes/año, en aquellas playas donde así se proceda; • Costo de las medidas contra la erosión (malecones, por ejemplo).
➤ Intensidad de uso (densidad de visitantes/intensidad del uso de la zona de playa) (véase pág.212).	• ➤ Número de personas, por hectárea (o por metro cuadrado) (expresado en promedios anuales, día de máxima afluencia, mes de máxima afluencia); • ➤ Número de personas por hectárea (o por metro cuadrado) de playa accesible al público, así como de zonas privadas o bajo concesión.

Cuestiones	Indicadores sugeridos
Acceso	- Número de residentes locales que utilizan la playa; - Porcentaje de zona de playa accesible para los residentes locales; - Costo (en horas de trabajo locales) de la admisión a las playas en las que se cobra entrada.
➤ Estacionalidad (incluso en los destinos de playa tropicales existe una temporada alta y una temporada baja en la que la frecuentación es menor como consecuencia del calor, las tormentas, etc.).	➤ Porcentaje total de turistas en el mes de máxima afluencia; ➤ Número de turistas en el día de máxima afluencia; (véase también: ➤ Estacionalidad, problemas de las zonas costeras, pág. 123, y Cambio climático, pág. 171).
Contaminación de las playas	- Costo de la limpieza y el mantenimiento de la playa; ➤ Volumen de basura recogida (por mes, semana, día de máxima afluencia) (pág. 190); ➤ Nivel de basura en las playas (recuento); - Porcentaje de turistas que han encontrado sucia la playa (cuestionario).
Contaminación de las aguas marinas	- Número de días al año (o al mes) durante los cuales permanece cerrada la playa por culpa de la contaminación; - Número de casos de contaminación al año (por ejemplo, derrames de crudo, contaminación por aguas residuales).
➤ Satisfacción de los turistas (Mantenimiento de la imagen/calidad de la playa)	- Porcentaje de turistas que juzgan que la zona está contaminada o sucia (cuestionarios de salida); - Porcentaje de turistas que juzgan que la playa está limpia; - Porcentaje de turistas que consideran que la playa es de buena calidad; - Porcentaje de turistas a los que le molesta el ruido.
Prestación de servicios	- Número de cuartos de baño y duchas por usuario de la playa (día de máxima afluencia, día medio del mes de máxima afluencia); - Número de restaurantes/ concesiones para alimentación, por turista.
Costos y beneficios	- Ingresos obtenidos de los usuarios (playas administradas); - Cociente entre los costos de administración y mantenimiento, y los ingresos; - Número de empleados (in situ, en las proximidades).
Control (conducta, animales, acceso)	- Número de incidentes notificados a los administradores de la playa, clasificados por tipos (por ejemplo, cortes con cristales, acoso, personas ahogadas, rescates); - Número de perros (u otros animales, si procede) en la playa; - Porcentaje de usuarios que entraron sin pagar (en las playas con acceso controlado).
Certificación y normas	Concesión del distintivo Bandera Azul a la playa (véase el Recuadro 4.2 en la pág. 279.), porcentaje de playas en el lugar de destino a las que se ha concedido el distintivo Bandera Azul u otra certificación independiente análoga.



Los indicadores visibles para el público (tales como la Bandera Azul izada en las playas que reúnen las condiciones para merecer el distintivo) pueden ejercer una influencia inmediata y significativa en la decisión de los turistas. Los destinos que no llegan a obtener la certificación, o la pierden, suelen sufrir repercusiones inmediatas que pueden verse reflejadas en cambios medidos por muchos de los otros indicadores sugeridos para los destinos de playa (por ejemplo, número de turistas, empleos...).

Bandera Azul en la playa Sunny Day, en la costa búlgara del Mar Negro. Foundation for Environmental Education (FEE)

Recuadro 4.2 Playas que exhiben el distintivo Bandera Azul

La Bandera Azul izada sobre playas europeas y algunas playas caribeñas es una señal visible que indica que la playa reúne unas normas independientes, resultado de un acuerdo internacional, relativas a:

- la calidad del agua;
- la información y la educación ambiental;
- la gestión ambiental;
- la seguridad y los servicios.

La renovación del distintivo tiene lugar cada temporada. Unos observadores independientes realizan inspecciones sin aviso previo.

Para cada una de las normas mencionadas, hay que reunir una serie de criterios, como comprobar regularmente la calidad del agua del mar, realizar limpiezas periódicas de la playa, controlar las actividades restringidas o prohibidas, contratar vigilantes de playa y prever acceso para discapacitados e instalaciones sanitarias (véase la página *Blue Flag* en Internet, que muestra una completa lista de criterios y de playas que cumplen la normativa en cada estado miembro:

<http://www.blueflag.org>). La aplicación de los criterios es ligeramente distinta en Europa y en el Caribe, dadas las diferencias en los regímenes reglamentarios y las condiciones ambientales. El sistema se está ampliando actualmente también a otros países de otras regiones (Sudáfrica y Chile, por ejemplo).

4.3 Islas pequeñas

Muchas de las cuestiones que se le plantean al turismo en las islas pequeñas, aunque similares a las percibidas en las zonas costeras y en las pequeñas comunidades, suelen verse amplificadas en el caso de las primeras. Las islas están a menudo aisladas ecológica, cultural, y económicamente. Como consecuencia, los recursos naturales y culturales pueden ser únicos, limitados y vulnerables. La imagen de las islas incita a muchos turistas a beneficiarse de estas características, que constituyen importantes bazas para el sector. Dado su reducido tamaño y su habitual escasez de población autóctona, las islas pequeñas pueden ser particularmente vulnerables al impacto del turismo, en particular, si se produce en gran escala. Para la mayoría de los pequeños estados isleños, el turismo representa su principal entrada de divisas y una importante parte del PIB y del empleo. A pesar de que una isla es una unidad visible en cuanto a planificación y gestión, sus fronteras también pueden ser barreras que limiten el acceso al flujo del turismo y a recursos básicos como agua, alimentos o combustible.

Entre las cuestiones principales que revisten especial importancia para los destinos en islas pequeñas, cabe destacar:

1. Intensidad del turismo. Este aspecto es particularmente importante para las islas pequeñas y sitios específicos como playas o sitios de interés cultural de las islas donde se concentran los turistas.
2. Estacionalidad. Este factor es especialmente importante para los destinos de sol y playa o las islas con bajas temperaturas invernales, o estaciones de tormentas como tifones, ciclones o huracanes. El acceso a ciertas comunidades isleñas sólo es posible en determinadas estaciones o es muy reducido en temporada baja.
3. Acceso. Las condiciones de acceso influyen en los desplazamientos de los turistas y la población local, así como en el abastecimiento de bienes y recursos. En algunos destinos, los servicios aéreos o marítimos están reducidos fuera de la temporada alta.
4. Abastecimiento de agua. Muchas islas tienen un suministro de agua restringido. Las islas con clima seco dependen de depósitos freáticos que pueden agotarse o contaminarse fácilmente. En algunos casos es necesario importar agua, especialmente cuando la estación seca coincide con el pico de afluencia de turistas y de demanda de este bien, lo que puede ser un grave obstáculo para la realización de actividades turísticas.
5. Tratamiento de aguas residuales y de residuos sólidos (basuras). Como cualquier destino costero, las pequeñas islas y los ecosistemas marinos que las circundan pueden resultar contaminados por aguas residuales o desechos. A veces, el minúsculo tamaño de la isla impide realizar un tratamiento in situ. En algunos destinos isleños, la eliminación de los residuos sólidos se lleva a cabo periódicamente por barco.
6. Energía. En su mayoría, las islas pequeñas dependen de la importación de combustible fósil para la generación de electricidad u otros fines. Es casi imposible realizar el trasvase de productos del petróleo desde un buque cisterna sin que se produzca algún derrame que afecte a la costa, los arrecifes, etc.
7. Acceso a los recursos naturales (pesca, tierras de labor, bosques). Las islas pequeñas suelen poseer escasos recursos naturales que pueden encontrarse ya al límite de su capacidad de explotación.

8. Retención de beneficios en la isla (véase Filtraciones pág. 129). Muchas islas pequeñas se ven obligadas a importar casi todo lo que consumen los turistas. Las filtraciones de capitales puede aproximarse al cien por cien, y la propiedad y el control de los recursos por no son residentes puede constituir un importante problema.
9. La emigración hacia lugares con mayores oportunidades económicas (especialmente en el caso de los jóvenes) es un problema habitual, similar al observado en muchas comunidades pequeñas.
10. Conservación de las tradiciones culturales distintivas.
11. El cambio climático es especialmente preocupante para las islas pequeñas, al influir en los recursos, la infraestructura y el acceso. En muchas islas de escasa altitud, todo el territorio se halla en la zona de marea de tormenta donde se producen intensísimas tempestades, y resulta vulnerable incluso a ligeros aumentos del nivel del mar.

Es de señalar que los problemas de los destinos de que se trata en los capítulos sobre Zonas costeras (pág. 273) y Comunidades tradicionales y pequeñas (pág. 311) también afectan a los destinos isleños. Consúltese los apartados correspondientes a las cuestiones mencionadas.



Vista aérea de Mexcaltitán, México. Esta diminuta isla, situada en un humedal costero no lejos de Puerto Vallarta (México), empezó a experimentar un aumento de las visitas desde que fue incluida en las guías e itinerarios turísticos.

Cuestiones	Indicadores sugeridos
➤ Control de la intensidad del uso en la isla (véase la pág. 212)	➤ Proporción entre el número de turistas y la población local (promedio, día de máxima afluencia o mes de máxima afluencia); ➤ Turistas por metro cuadrado (o por km²) (véase también Zonas costeras); ➤ Personas por hectárea (o por metro cuadrado) en los principales sitios (nota: para promedios anuales, día de máxima afluencia y mes de máxima afluencia); - Porcentaje total de empleos en el sector turístico.
➤ Estacionalidad (véase pág. 123)	➤ Porcentaje del turismo total que tiene lugar en el mes (o estación) de máxima afluencia; - Porcentaje de empleos en el turismo a tiempo completo/ con contratos anuales; - Porcentaje de alojamiento y servicios disponibles todo el año; ➤ Tasa de ocupación de los alojamientos a lo largo de todo el año.
Acceso	- Cociente entre el volumen de transporte durante el mes de máxima afluencia y el observado durante el mes de mínima actividad; - Precio del transporte en la isla / fuera de la isla (como porcentaje del sueldo local por hora necesario para que los residentes lleguen a la isla); - Precio del viaje hasta la isla desde la zona principal del destino turístico; - Duración del viaje hasta la isla desde la zona principal del destino turístico (horas).
➤ Disponibilidad de agua (véase pág. 181)	- Porcentaje consumido de todo el agua suministrada de importación; - Porcentaje consumido de todo el potencial del suministro natural conocido; ➤ Volumen de agua consumido por los turistas, como porcentaje del consumo total; (asimismo, consumo, por persona y día, atribuibles a turistas y a residentes); - Número de meses/días al año con escasez de agua; - Costo del metro cúbico de agua (se debe considerar, además, el costo de cada metro cúbico adicional de los nuevos suministros).
➤ Tratamiento de aguas residuales (pág. 188) ➤ Gestión de los residuos sólidos (pág. 190)	- Porcentaje de aguas residuales objeto de algún tratamiento (primario, secundario, terciario); - Número de casos de contaminación al año; ➤ Volumen de basura recogida; - Porcentaje de residuos sólidos reciclado; - Porcentaje ubicado en vertederos adecuados; - Porcentaje despachado por barco (fuera del destino).
➤ Energía (véase la pág. 167)	- Porcentaje del suministro energético importado a la isla; - Número de restricciones del suministro por mes/año; - Costo de la electricidad, por kWh; ➤ Consumo de energía por el sector turístico, como porcentaje del total; ➤ Consumo diario de energía atribuible a los turistas, en comparación con el de los residentes.

Cuestiones	Indicadores sugeridos
Acceso a los recursos naturales (pesca, tierras de labor y bosques)	• Porcentaje del territorio isleño (y de su litoral) usado para el turismo, extensión de las zonas agrarias y protegidas; • Porcentaje de madera /alimentos consumidos en la isla de producción local (diferenciando, si es posible, el uso por residentes y el uso por turistas).
Retención de beneficios en la isla (substitución de las importaciones, fuga de divisas, propiedad y control de los recursos)	• Porcentaje de madera /alimentos consumidos en la isla de producción local (diferenciando, si es posible, el uso por residentes y el uso por turistas); • Porcentaje de tierra/ litoral propiedad de no residentes; • Porcentaje de la infraestructura turística en propiedad de los isleños o bajo su administración; • ➤ Número y porcentaje de empleados de la comunidad local.
Emigración	• Porcentaje de migración (inmigración, emigración), por año. (calcúlese también el relativo a los jóvenes); • Población total residente todo el año.
Mantenimiento de las tradiciones culturales distintivas	• Porcentaje que habla los idiomas de los turistas (véase Comunidades tradicionales y pequeñas, pág. 311); (véase ➤ Efectos del turismo en las comunidades, pág. 66).
Cambio climático (véase la pág. 171) <i>(Nota: es posible que en la Comunicación Inicial sobre Cambio Climático del país puedan haberse determinado algunos problemas específicos de la isla, junto con algunos indicadores)</i>	• Porcentaje de la isla fuera de la zona afectada por marea de tempestad; • Porcentaje de la infraestructura turística (en número o valor) que sí se halla en la zona de marea de tempestad, • Grado de erosión de las playas (porcentaje de litoral deteriorado); • Salud del arrecife (blanqueo del coral, etc.) (véase el Recuadro 4.1 sobre arrecifes, pág. 276).
Véase también los apartados dedicados a los destinos en Zonas costeras de este capítulo y a los problemas de las playas en la Parte 3.	Para más información sobre muchos de estos indicadores, véase el apartado relativo a estas cuestiones en la Parte 3.

Los visitantes de las islas de San Blas (Panamá) se sirven de chalupas autóctonas, en las que llevan sus provisiones, para alcanzar los islotes.



4.4 Destinos en zonas áridas o desérticas

Los ecosistemas desérticos o semidesérticos cubren aproximadamente el 20 por ciento de la superficie del planeta. Los turistas se sienten atraídos por los desiertos debido a su belleza física (el caso del Namib), sus peculiares formaciones geológicas (Ayers Rock, Devils Tower), su exotismo (el Gobi, el Empty Quarter) y la oportunidad de observar fenómenos extremos (por ejemplo, en ciertas partes del desierto de Atacama nunca se han producido precipitaciones). También viajan a ellos movidos por el interés que suscita el legado cultural o los yacimientos arqueológicos allí existentes (Petra, Mohenjo Daro, Abu Simbel, viviendas trogloditas Hopi, en Arizona), así como para experimentar otras culturas vivas (como las de los pueblos nómadas). Muchos de los sitios más atractivos para los turistas se encuentran en sitios remotos; de hecho, es posible que gran parte de las reliquias de antiguas civilizaciones se hayan conservado gracias a esta lejanía, además de a la lentitud con que se descompone la materia orgánica en los climas secos. Los modernos transportes y el aire acondicionado han permitido que los remotos destinos desérticos sean más accesibles a un gran número de turistas. Otras muchas personas buscan las condiciones del desierto por motivos de salud (alergias, problemas respiratorios). Cada vez más, el desarrollo turístico en un entorno seco conlleva avances que suponen un gran consumo de agua: campos de golf, zonas de hierba, jardines y piscinas. Los mayores complejos turísticos ubicados en los desiertos (Hurgada, en Egipto o Las Vegas, por ejemplo) se ven obligados a importar el agua desde lejos para atender la demanda de este recurso. También las regiones desérticas son particularmente vulnerables al cambio climático, que puede afectar al abastecimiento de agua y contribuir a una desertificación aún mayor (véase el apartado sobre el Cambio climático, pág. 171).

Entre los problemas potencialmente importantes para el turismo en los desiertos, figuran los siguientes:

- El abastecimiento de agua (el agua suele ser el principal factor de determinante);
- Las repercusiones de las actividades turísticas en la flora y la fauna del desierto;
- La erosión y compactación de los suelos (véase, más abajo, la foto de una tormenta de arena en Gizé);
- La energía necesaria para alimentar los sistemas de calefacción y refrigeración (los desiertos suelen ser extremos en ambos sentidos);
- El diseño adecuado al entorno del desierto;
- Los problemas de salud que sufren los turistas como consecuencia del calor y la deshidratación.

Si bien a los administradores del turismo en las zonas desérticas les interesarán los indicadores básicos, les resultarán de mayor utilidad que en la mayoría de los otros destinos los referidos en concreto a las condiciones climáticas (una situación similar se expone en el Recuadro 4.3 (pág. 289) que habla del turismo en entornos alpinos o árticos).



Tormenta de arena en Gizé, Egipto

Cuestiones	Indicadores sugeridos
➤ Abastecimiento de agua	• Porcentaje utilizado de la capacidad de suministro natural local; • ➤ Consumo de agua por persona y día (turistas, residentes); • Distancia a las nuevas fuentes de agua más cercanas; • Costo del abastecimiento actual y nuevo, por metro cúbico; • ➤ Porcentaje del suministro de agua utilizado por la industria turística; • Número de días (por año/por temporada) en que se producen restricciones de agua; • En el apartado sobre ➤ Abastecimiento de agua (pág. 181) se presentan otros indicadores útiles; véase también el epígrafe Cambio climático (pág. 171).
Repercusiones en la flora y la fauna; erosión y compactación de los suelos	• Superficie total que se considera degradada por el uso de los turistas/visitantes (puede incluir la superficie pisada, erosionada y afectada por el paso de vehículos).
➤ Suministro energético	• ➤ Consumo de energía per cápita; • Consumo de energía (per cápita) por los sistemas de calefacción o refrigeración; • Costo de la energía por turista y día; • Véase ➤ Energía (pág. 167), consumo de energía de fuentes diversas.
Diseño de edificios e instalaciones	• Porcentaje de edificios que incorporan elementos diseñados para el desierto (ventilación, techos altos, muros gruesos, etc.); • Porcentaje de uso de xerofitas (plantas del desierto) en el paisajismo; • Véase el control de las repercusiones visuales de la infraestructura y las instalaciones turísticas (pág. 204).
Cuestiones de salud en el clima desértico	• Número de casos notificados de deshidratación, insolación, golpes de calor, hipotermia o hipertermia.
Repercusiones (positivas y negativas) en las comunidades aisladas	• ➤ Porcentaje de miembros de la comunidad local que se consideran beneficiados por el turismo; • ➤ Población local empleada en el sector turístico (pág. 132); • ➤ Véanse los apartados Efectos del turismo en las comunidades (pág. 66) y ➤ Beneficios económicos del turismo (pág. 141).

El lujoso hotel cercano a Petra (Jordania) se funde con el pueblo; fue construido según el modelo de la arquitectura autóctona, con gruesos muros y altos techos y bajo sus suelos fluyen corrientes de agua fresca. No utiliza energía adicional para la calefacción y el aire acondicionado, ya que el hotel aprovecha el flujo de temperatura natural para mantener agradable cada habitación. *Nota: el hotel, de 200 habitaciones, abarca la mitad inferior de la fotografía.*



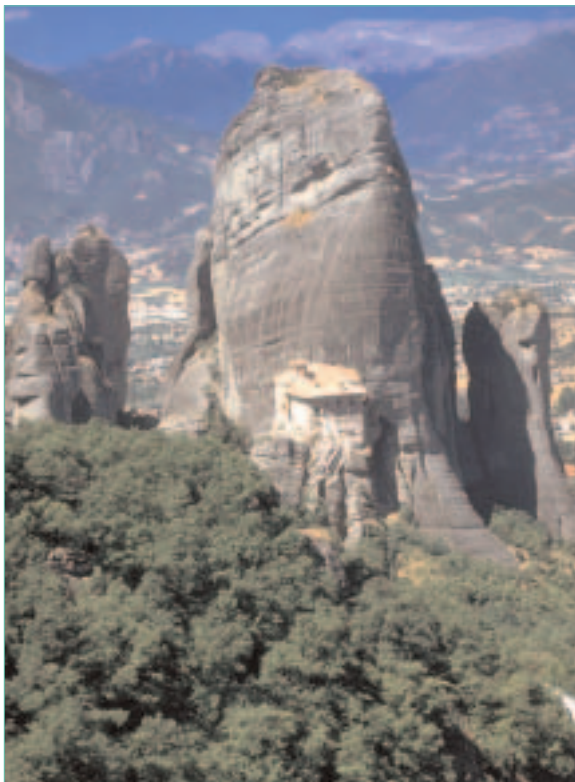
4.5 Destinos de montaña

Las montañas siempre han sido un lugar de destino turístico. En todos los continentes, constituyen un atractivo para quienes buscan vistas, aventura, un clima más fresco durante el verano, practicar deporte y disfrutar de los numerosos bienes culturales de las montañas, edificados para sacar partido de la altitud y, con frecuencia, del aislamiento.

Tanto vertical como horizontalmente, la variedad que albergan las montañas del mundo es inmensa. Las condiciones ecológicas pueden cambiar a escasos metros de altitud. Las culturas asentadas en valles adyacentes pueden ser muy diferentes. En el pasado, se solía considerar que las montañas eran la periferia, donde estaban los ecosistemas naturales reunían apenas las condiciones necesarias para su conservación y las comunidades culturales se encontraban al límite de los recursos precisos para su sostenibilidad. El turismo ha alterado significativamente la economía de muchas regiones montañosas, ya que esta misma variedad y relación única con los recursos y los ecosistemas se han convertido en un activo.

Algunos problemas de particular importancia para los entornos montañosos son los siguientes:

1. Pérdida o degradación de la flora y la fauna a causa de las actividades turísticas;
2. Erosión física provocada por la construcción de infraestructura y el impacto del turismo, incluidos la creación y utilización de senderos y la circulación de vehículos fuera de las carreteras;
3. Contaminación visual/estética resultante de la construcción, la extracción minera o la deforestación;
4. Acceso, particularmente a sitios frágiles y áreas protegidas;
5. Gestión de los residuos sólidos (basuras);
6. Impacto de las actividades sobre la calidad del agua/ administración de las cuencas;
7. Impacto sobre comunidades pequeñas o comunidades culturalmente distintivas (véase el capítulo dedicado específicamente a este tipo de destinos, pág. 311);
8. Actividades de ecoturismo y turismo de aventura, gran parte del cual se realiza en zonas montañosas;
9. Estacionalidad –particularmente en el caso de destinos dependientes del turismo de temporada deportiva, de aventura o de invierno–.



Meteora, Grecia. Cumbres coronadas por históricos monasterios

Cuestiones	Indicadores sugeridos
Pérdida de la flora y la fauna debida a la actividad turística	- Recuento de las principales especies (por ejemplo, rapaces, mamíferos, flores o árboles autóctonos); - Recuento, por especies, de muertes en las carreteras (en particular, cuando éstas se hallan transitadas principalmente con fines turísticos); - Frecuencia de avistamiento de las principales especies (según los proveedores de equipo, los guías, o las encuestas de salida); ➤ Área protegida (diferentes grados de protección) (pág. 298).
Erosión	- Porcentaje de superficie erosionada (pueden establecerse categorías según los daños causados al sitio por el turismo –compactación, denudamiento y erosión– en comparación con otras actividades como la tala y la construcción de carreteras–); - Porcentaje de superficie sin cubierta de árboles o arbustos (diferenciando, si es posible, entre las causas naturales y los factores humanos/turísticos); - Lecturas de la turbidez de las aguas fluviales.
Contaminación visual (puede afectar a la decisión de visitar o regresar -véase el caso del parque Arches, pág. 378)	- Porcentaje de pendientes visibles sin cubierta de árboles o arbustos; - Opinión de los turistas sobre el estado de las vistas (véase el cuestionario de salida (pág. 529) y los apartados relativos a los indicadores de la contaminación visual y percepción de la calidad del destino). Es posible que, a la hora de tomar las decisiones, la impresión resulte más importante que el estado físico real. Véase también el apartado ➤ Satisfacción de los turistas (pág. 97) y, en los cuestionarios de salida, las preguntas sobre la impresión general del destino.
Acceso	- Costo de la entrada (en zonas de acceso controlado como parques o áreas protegidas) o el acceso al transporte, expresado en horas de trabajo al sueldo local; - Percepción de la facilidad de acceso a los sitios principales (visitantes y residentes); utilícese la metodología del cuestionario; - Porcentaje de visitantes nacionales (o regionales, en el caso de países de grandes dimensiones) que acogió el destino durante el año pasado; - Intensidad del tráfico (véase Transporte, pág. 232); - Precio de los bienes raíces en el destino (muchas comunidades de montaña carecen de espacio habitable y son caras).
➤ Gestión de los residuos sólidos	➤ Masa (toneladas) de residuos producidos por el destino, por mes (pág. 190.); - Percepción del visitante del nivel de basuras; - Percepción de los residentes del nivel de basuras (subconjunto: basura atribuible a los turistas).
Repercusiones de las actividades en la calidad del agua	- Porcentaje de aguas fluviales y lagos contaminados por aguas residuales; ➤ Porcentaje de aguas residuales procedentes de los principales sitios que son tratadas en cumplimiento de la normativa (véanse las normas citadas en el apartado sobre ➤ Tratamiento de aguas residuales). (pág. 188); - Porcentaje de zona reservada como cuenca protegida (véase también más arriba el apartado sobre la Erosión).

Cuestiones	Indicadores sugeridos
➤ Efectos del turismo sobre las comunidades	➤ En el caso de las comunidades tradicionales y pequeñas, proporción entre turistas y residentes (por mes, estación, día de máxima afluencia). Véase también Comunidades pequeñas (pág. 311); - Porcentaje de caza o pesca practicadas en el destino por los residentes y por los turistas; ➤ Grado de satisfacción de los habitantes respecto del turismo. (pág. 64) (cuestionario).
➤ Beneficios económicos	➤ Empleo local en el sector del turismo y en servicios de protección (guías, alojamiento, gestión de parques, rehabilitación); - Empleo en el sector del turismo y en servicios de protección, como porcentaje del empleo total, (o bien como porcentaje del sector de explotación de recursos); - Véase ➤ Beneficios económicos (pág. 141).
➤ Estacionalidad	➤ Porcentaje del turismo total que tiene lugar en el mes (o estación) de máxima afluencia; ➤ Porcentaje de empleos en el turismo a tiempo completo/ con contratos anuales; ➤ Porcentaje de establecimientos comerciales abiertos todo el año (alojamiento y servicios). Véase ➤ Estacionalidad (pág. 123).

La utilización de estos indicadores requerirá normalmente mediciones a lo largo del tiempo. Cuando en el sistema montañoso no sólo se realizan actividades turísticas, el problema será determinar en qué medida contribuyen éstas a la degradación de los ecosistemas o al impacto que sufren. Si el turismo es la actividad principal, se pueden llevar a cabo estudios que delimiten zonas de control donde la actividad turística sea limitada o esté prohibida a fin de establecer comparaciones. Los indicadores ayudarán a identificar las tendencias, positivas o negativas, de interés para las comunidades. Por ejemplo, la subida de los precios de la vivienda podrán considerarla positiva los actuales propietarios de bienes raíces de uso recreativo, pero negativa por el destino si se desea que permanezcan en él las familias jóvenes o perpetuar su carácter rural.

Como para otros ecosistemas, también serán de utilidad las medidas de los niveles de protección y gestión (véanse los apartados sobre estas cuestiones en la Parte 3). En lo que respecta a las zonas destinadas al esquí, un buen punto de referencia es la Sustainable Slopes Charter, en la que se recogen los problemas y las iniciativas ambientales del sector del esquí en los Estados Unidos. http://www.nsaa.org/nsaa2002/_environmental_charter.asp?mode=ss.



Señal indicadora de la existencia de canguros en Thredbo, Australia. La fauna y flora de montaña es uno de los principales atractivos de las visitas a este destino.

Recuadro 4.3 Entornos alpinos y árticos

Los entornos alpinos y árticos comparten muchos de los problemas de fragilidad observados en los desiertos y en los ecosistemas de montaña. Conforme los turistas alcanzan las cimas montañosas en número creciente (ya sea a pie o elevados con la ayuda de mecanismos cada vez más variados) y según van expandiendo las compañías de turismo de aventura sus ofertas en el ártico y el antártico, también se ven amplificadas las secuelas sobre estos remotos ecosistemas. Al mismo tiempo, los visitantes quedan expuestos a riesgos mayores a los que pueden correr en zonas menos hostiles. Además, la capacidad para llevar a cabo rescates en estas regiones puede ser limitada. En algunos casos, las normas obligan a que los aventureros dejen como depósito cierta cantidad que sólo recuperarán si regresan indemnes (y, a veces, con su equipo íntegro y con su basura) sin haber precisado rescate.



Los principales problemas del turismo alpino y ártico se refieren a la disminución de su impacto sobre estos frágiles ecosistemas; tal es el caso de Huang Shan (en las Montañas Amarillas de China)

Los ecosistemas alpinos y árticos son muy frágiles y fácilmente perturbables y pueden tardar mucho tiempo en recuperarse; algunas plantas también pueden demorarse decenios en volver a crecer tras las simples pisadas de los turistas. Aún es posible distinguir en el *permafrost* las huellas de neumáticos fabricados hace un centenar de años. La restauración de la vegetación agredida o arrancada puede llevar un siglo.

Algunos ecosistemas alpinos albergan poblaciones excepcionales y reliquias de la flora y la fauna que no se encuentran en ninguna otra parte.

Cuando existen asentamientos humanos, también suelen ser reducidos, estar muy distanciados entre sí y, debido a su alejamiento, poseer culturas singulares.

Muy probablemente, en estos entornos serán útiles los mismos indicadores identificados para los ecosistemas montañosos, desérticos y frágiles. Además, se deberán tener en cuenta los indicadores siguientes:

- Tamaño medio del grupo o subgrupo de turistas (en el caso de los cruceros, número de personas autorizadas a desembarcar a la vez);
- Porcentaje de visitantes acompañados por guías expertos;
- Número de turistas perdidos o heridos en cada temporada;
- Número y costo anual de los rescates;
- Porcentaje del costo del rescate recuperado por las víctimas;
- Superficie de vegetación degradada achacable al uso turístico (por ejemplo, pradera alpina o zonas de *permafrost* agredidas) (porcentaje alterado de la superficie de los principales ecosistemas);
- Porcentaje de material extraído y devuelto;
- Distancia hasta la fuente más cercana de combustible/suministros;
- Valor de la contribución que realizan los turistas o los operadores al mantenimiento y la protección del destino (posiblemente mediante el cobro de tasas al usuario, tasas de desembarco, tarifas de acceso u otras).

Véase también el estudio del caso sobre el Antártico (pág. 374).

4.6 Sitios ecológicos naturales y vulnerables

Los sitios naturales suelen ser importantes atracciones turísticas que reciben un mayor o menor número de visitas en función de las condiciones reinantes en la región en que se hallan ubicados. Los turistas se sienten atraídos por grandes cascadas como las cataratas Victoria, las cataratas del Niágara o las de Iguazú; o por ecosistemas naturales más pequeños con condiciones ecológicas únicas o que sirven de hábitat para determinadas especies (por ejemplo, el mono Proboscis en el río Sukau, en Borneo, Malasia, o los extraordinarios ecosistemas de los humedales del delta del Iberá, en la Argentina). Muchos de estos sitios son vulnerables a la actividad turística. Su identificación como espacio ecológico único representa un reto para el desarrollo del sector en la zona, por cuanto el turismo puede repercutir muy negativamente en el sitio o contribuir favorablemente a su sostenibilidad, lo que depende en gran medida del tipo de gestión y de la aplicación de los reglamentos vigentes.

Los aspectos que conceden su carácter único a un ecosistema especial son las condiciones ambientales y la flora y la fauna que alberga. Desde el punto de vista del turismo, el sector tiene sus propias necesidades que, con frecuencia, implican un desarrollo que aumentará su capacidad de

ofrecer actividades turísticas en el lugar. Estas actividades pueden ser necesarias para transformar un recurso de gran valor ecológico en un lugar atractivo y accesible a los visitantes. (Viñals y cols., 2002). Este doble componente (valor ecológico - valor turístico) tendrá que ser negociado al iniciar el proceso de planificación de un sitio turístico, a fin de garantizar un desarrollo sostenible del turismo que no dañe los ecosistemas sensibles.

Los indicadores de vigilancia y control de los sitios vulnerables deben comprender, como prioridad, mediciones de los cambios que ocurran en el ecosistema (procesos naturales e impactos debidos a la acción del hombre). Con respecto a los atractivos ecológicos clave, es muy importante realizar un inventario de los recursos naturales de la zona, para entender mejor los elementos esenciales, definir su valor ecológico y lograr establecer sistemas de alerta.

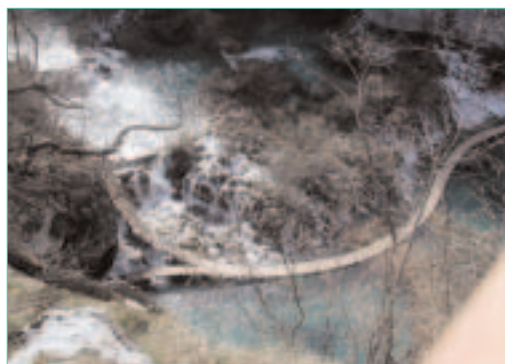
Si en la actualidad no se realizan actividades turísticas o recreativas o no existen planes con tal fin, la existencia de unos buenos indicadores y de un programa de vigilancia de los recursos ecológicos será de utilidad para el turismo futuro en caso de que el sitio llegue a convertirse en una atracción para los visitantes.

En su mayoría, los organismos a los que concierne calificar los sitios como áreas protegidas, antes de conceder a éstas la protección por sus cualidades ecológicas o su potencial turístico, obligan al establecimiento de un sistema básico de administración de recursos y atracciones potenciales de un lugar determinado y a facilitar información básica al respecto. Ejemplos de ello son los parques nacionales, los monumentos o las reservas naturales, entre otros.

Algunos criterios para la estimación del valor recreativo de los recursos ecológicos pueden medirse por medio de indicadores ligados a la percepción del impacto (Viñals y cols., 2002). Al aplicar estas mediciones, si el valor de los indicadores varía de forma positiva o de manera negativa, se podrán observar los cambios en el grado de atracción para los turistas o al valor ecológico. Así pues, cabe subrayar que es importante desarrollar indicadores para la sostenibilidad del turismo en los sitios ecológicos excepcionales: entre ellos, los relativos a los valores ecológicos, la medición de los valores turísticos (atracción) y los referentes a los niveles de gestión del turismo. En la siguiente lista, que está basada parcialmente en un ejemplo tomado de España (véase el caso de la Albufera de Valencia, pág. 366), se recoge una extensa serie de indicadores de los valores clave propios de los sitios naturales. (Viñals y cols., 2002).

La cordillera alpina de los Tatras, que se eleva inmediatamente tras las planicies de la frontera entre Eslovaquia y Polonia, está protegida por su condición de parque nacional en ambos países. Es uno de los más importantes destinos turísticos de la región.





El parque nacional de Plitvice (Croacia) salvaguarda un ecosistema excepcional de cascadas y lagos comunicados, con veredas dispuestas para el acceso de los turistas.

Cuestiones	Indicadores sugeridos
Valor ecológico	
Representatividad: si el recurso tiene o no características típicas del ecosistema	- Número de especies típicas de la zona presentes en el lugar (y número de individuos); - Número de especies únicas o raras presentes en el lugar (y número de individuos).
Singularidad: peculiaridad del lugar con respecto al grupo (por ejemplo, humedales, desiertos)	- Porcentaje de la superficie del lugar habitada por especies raras o únicas; - Número de individuos de que consta la población de cada especie rara o única; - Porcentaje de especies endémicas del lugar.
Grado de protección del sitio	> Porcentaje de superficie sujeta a control (categorías de la UICN); - Reconocimiento por los programas internacionales (Reserva de la Biosfera o sitios del Patrimonio Mundial de la UNESCO, Convención RAMSAR, etc.) (Nota: los reconocimientos internacionales pueden ser igualmente importantes indicadores del valor para el turismo, como signos de singularidad y valor ecológico); - Véase el apartado sobre Parques y áreas protegidas (pág. 298).
Valor para el turismo	
Fragilidad: grado de vulnerabilidad frente a los impactos vinculados al turismo y la actividad recreativa.	- Número de especies y de especies endémicas; - Número de especies y de especies endémicas amenazadas; - Población de cada especie; - Ritmo de variación de las especies.
Viabilidad del turismo: acceso, provisión, usos tradicionales, capacidad de gestión (para garantizar su protección o su mejora), viabilidad económica, costos de rehabilitación, costos de operación y mantenimiento.	> Grado de aceptación de la actividad turística por la comunidad residente (porcentaje positivos) (pág. 64); - Inventario de atracciones (características naturales sobresalientes, incluidos la flora, la fauna y los paisajes); - Número de observaciones de fauna o flora por circuito y temporada.

Cuestiones	Indicadores sugeridos
	- Número de días de observación, por temporada, de las riquezas naturales (auroras boreales, floración de las plantas silvestres, apareamiento de las ballenas, aves migratorias); - Rentabilidad de la actividad turística en el sitio (tasa de rentabilidad de las inversiones, ingresos netos – tarifas aplicables a los visitantes, tasas de concesión, tarifas aplicables a los servicios de guía u otros, venta de artesanía y demás artículos, etc.); - Capacidad de gestión: existencia de un órgano de administración; plan; programas de rehabilitación y regeneración del sitio (porcentaje del sitio afectado); - Costo de la adquisición, la protección o la rehabilitación del sitio; - Plazo estimado para llevar a cabo la rehabilitación total del sitio (en el caso de sitios degradados).
Valor educativo e interpretativo: valor del sitio para la educación y el aumento del conocimiento (ciencias naturales, historia y tradiciones locales).	- Número de oportunidades de interpretación y educación en el sitio (existencia de visitas guiadas, material impreso autoexplicativo, paneles informativos y de interpretación, circuitos, centros de interpretación, granjas escuela, escuelas de la naturaleza, itinerarios pedagógicos, etc.); - Valor natural y educativo ofrecido al sitio por parte de los instructores (organismos locales, provinciales, nacionales, internacionales), por las organizaciones no gubernamentales y por los operadores turísticos (clasificaciones subjetivas – <i>nota: utilícese el cuestionario</i>).
Accesibilidad: (facilidad para visitar el sitio).	Número de rutas de acceso en buenas condiciones para el uso turístico (caminos, medios de locomoción, aeródromos, acceso por barco, etc); porcentaje del sitio accesible por personas discapacitadas (véase Accesibilidad (pág. 101).
Atractivo: incluye parámetros de índole estética, emocional o perceptiva.	- Evaluación estética/perceptiva del visitante (véase el Cuestionario de salida, Anexo C5, pág. 529); - Constancia de las principales características ecológicas del sitio en los medios y en el material de promoción turística.
Capacidad de carga del sitio: posibilidad que tiene el sitio de servir como espacio para actividades turísticas o recreativas.	- Número de visitantes aceptable, según la opinión de los propios visitantes (véase el Anexo C 5 y el caso de Arches, pág. 378); - Número de visitantes aceptable, en función de la capacidad del equipo y las instalaciones del sitio. (depende de los límites establecidos en los estudios de capacidad); - Número de visitantes aceptable, conforme a los cálculos de capacidad; - Número de visitantes / número de individuos de cada especie.
Administración del sitio	
Plan de gestión turística del sitio	➤ Existencia de un plan de gestión turística del sitio (también, porcentaje del sitio abarcado por el plan) (pág. 225).
Reglamentación del sitio	- Existencia de normas que regulen la construcción, la caza y la pesca y la explotación de los recursos naturales (explotación forestal, por ejemplo) en el sitio (porcentaje de recursos clave); - Porcentaje del sitio con controles / parcelación regulada, extensión de las zonas de uso turístico.

Cuestiones	Indicadores sugeridos
➤ Intensidad del uso	➤ Número de visitantes del sitio (y su origen) por temporada (día, mes) (pág. 212); - Estancia media; - Número de operadores turísticos con licencia en el sitio.
Capacidad de gestión turística del sitio	- Gastos anuales de gestión y control; - Porcentaje de recursos asignados realmente / de recursos solicitados por la administración para la gestión del sitio.
Contribución del turismo a la conservación del sitio	- Tarifas aplicables al visitante; - Tasas de concesión; - Donativos de los visitantes y los operadores turísticos; - Tarifas de los servicios de guía y de otro tipo; - Contribuciones en especie (por ejemplo, equipos, voluntarios); - Venta de bienes (por ejemplo, material informativo, artesanía y equipo).
Gestión de los espacios para el uso turístico	
Senderos y caminos (véase el apartado sobre los destinos dedicado a rutas e itinerarios, pág. 303)	- Porcentaje de pérdida de suelo en las sendas (ejemplo: la profundidad o la anchura de los senderos no aumenta en más de un 5 por ciento cada año en los tramos más frágiles); - Número de puntos de erosión del suelo en las sendas y vías para vehículos; - Porcentaje de área protegida que ha sufrido erosión o degradación; - Congestión de vehículos (promedio de veces que circulan por las principales vías de acceso en temporada alta / temporada baja).
Zonas de acampada y alojamiento	- Superficie de zona de acampada, por tienda; - Número de hogueras permitido en las áreas de acampada; - Número de puntos de erosión en las áreas de acampada; - Densidad total del uso del camping (personas por m² en temporada alta); - Número de campistas por inodoro; - Número de camas (en otros alojamientos); - Porcentaje de ocupación de los sitios de acampada y los alojamientos.
Participación de la comunidad	
Participación de la comunidad local	- Porcentaje de servicios utilizados y productos locales consumidos por el turismo (al menos un 70 por ciento de los bienes y servicios empleados en el desarrollo turístico del sitio se habrán comprado a personas o empresas autóctonas); - Empleo de residentes locales para la administración del sitio y las operaciones turísticas (número, cuantía de los ingresos); - Grado de satisfacción de los residentes con el desarrollo turístico de la zona, en particular, respecto de los sistemas naturales en los que se centra la atención; - Nivel de asistencia prestada para aumentar la sensibilización local acerca del medio ambiente: número de actividades destinadas al efecto (cursos, reuniones, promoción de contenido en los planes de estudio del sistema educativo local, etc.).

Cuestiones	Indicadores sugeridos
Gestión del ecosistema	
Calidad del agua	- Calidad del agua: contaminantes en las aguas superficiales y freáticas (véase > Calidad del agua potable pág. 185); - Turbidez de las aguas fluviales.
Contaminación del aire y acústica	Contaminación acústica debida a los motores: visitantes que perciben ruidos de motor molestos (automóviles, lanchas, motocicletas, aviones, generadores, etc.) en zonas naturales (véase el apartado sobre el Ruido, en la pág. 202).
Impacto sobre la flora y la fauna	- Índice de biodiversidad de la flora y la fauna; - Tamaño de las poblaciones de las principales especies; - Número de especies introducidas (fauna o flora exóticas) (porcentaje del total); - Alcance de la caza y la pesca ilegales en el sitio en temporada alta (animales perdidos, número de incidentes); - Pérdida de especies como consecuencia de su venta como recuerdos para el turista (porcentaje de especies autóctonas usadas para tal fin); - Número de animales atropellados (cociente con respecto al valor en temporada baja); - Aumento porcentual de las enfermedades infecciosas (locales e introducidas) que afectan a la flora y a la fauna del sitio; - Frecuencia de realización del censo de las especies; - Porcentaje de variación de las especies; - Véase también el apartado Parques y áreas protegidas (pág. 298).
Estética	- Volumen de basuras en las zonas naturales (la estacionalidad de los desechos puede estar relacionada con el número de turistas) (véase > Gestión de los residuos sólidos (pág. 190); - Presencia de barreras visuales, contaminación visual (utilícese el cuestionario para determinar el impacto si se considera que las barreras visuales son importantes); - Existencia de miradores; - Evaluación del paisaje por los turistas (percepción, cuestionario).
Satisfacción del visitante	
Visitantes	> Grado de satisfacción de los visitantes (véase cuestionario, Anexo C 5, pág. 529);
Intermediarios	- Opinión de los operadores turísticos locales (porcentaje de operadores con opinión favorable) Utilícese el cuestionario para operadores; - Opinión de los operadores turísticos extranjeros (porcentaje con opinión favorable).

Cabe señalar que muchos de estos indicadores serán útiles en todos los destinos en que los sitios de interés ecológico formen parte de las atracciones del mismo. Véanse también los problemas relativos a la Protección de ecosistemas críticos (pág. 161), y Gestión del turismo en zonas colindantes a áreas protegidas. (pág. 301).



Se puede obtener más información en Viñals y cols., 2002, Rivas, 2000, y en las páginas de Internet de la Fundación Vida Silvestre Argentina

refugios@vidasilvestre.org.ar,
www.vidasilvestre.org.ar.

Cataratas de Kaieteur (Guyana): sitio vulnerable visitado por turistas que desean practicar el ecoturismo

4.7 Destinos del ecoturismo

El ecoturismo abraza los principios del turismo sostenible en lo que se refiere a las repercusiones económicas, sociales y ambientales del turismo. También hace suyos los siguientes principios específicos que le distinguen del más amplio concepto de turismo sostenible:

- contribución activa a la conservación del patrimonio natural y cultural;
- participación de las comunidades locales e indígenas en la planificación, desarrollo y práctica del turismo ecológico, que contribuye así al bienestar de aquéllas;
- interpretación para los visitantes del patrimonio natural y cultural del destino;
- mejor adaptabilidad a los viajeros independientes, así como a viajes organizados para grupos reducidos.

(Declaración de Quebec sobre Ecoturismo).

El principal resultado de la Cumbre Mundial del Ecoturismo (2002, Quebec, Canadá) fue la Declaración de Quebec sobre Ecoturismo, que comprende un conjunto de recomendaciones relativas al desarrollo del ecoturismo dirigidas a instituciones internacionales, académicas, privadas o públicas, organizaciones no gubernamentales y organizaciones comunitarias.

En estas recomendaciones, se prevé la vigilancia de las actividades ecoturísticas y se destaca expresamente la importancia de la elaboración de indicadores en los niveles gubernamentales de gestión y en el diseño de sistemas de certificación.

Consulte la página de Internet: <http://www.world-tourism.org/sustainable/IYE/quebec/index.htm>

Desde la perspectiva de los indicadores, es necesario centrarse en los siguientes elementos del ecoturismo:

1. **Conservación del entorno natural en las zonas y los destinos ecoturísticos:** al practicarse normalmente el ecoturismo en zonas naturales relativamente inalteradas, vulnerables a los posibles impactos de la actividad turística, es necesario tomar precauciones a la hora de administrar el turismo. Por ello, los indicadores constituyen importantes instrumentos de gestión (véanse en particular los apartados dedicados a la Protección de ecosistemas críticos (pág. 161), la Contribución del turismo a la conservación de la naturaleza (pág. 136), los Sitios naturales y ecológicos vulnerables (pág. 290), y la Capacidad de carga (pág. 344).
2. **Relaciones con la comunidad local, preservación de los atractivos y recursos culturales:** una considerable parte de las actividades ecoturísticas consisten en experimentar los estilos de vida tradicionales de las comunidades que pueblan las zonas naturales. Estas comunidades (pequeñas, tradicionales, a menudo indígenas), son extremadamente vulnerables a las repercusiones socioculturales del turismo. Tal y como se afirma en otros apartados de este libro, es fundamental la participación activa de las comunidades locales en la gestión del ecoturismo y su conformidad con la misma. La participación de las comunidades en la definición de los indicadores y en los procesos de monitoreo es decisiva, ya que el turismo afecta a su vida cotidiana y son sus miembros quienes pueden evaluar mejor los impactos y decidir el nivel de actividades ecoturísticas que responden a sus expectativas (véanse también los apartados sobre Participación de la comunidad (pág. 94) y Efectos del turismo en las comunidades (pág. 66), así como los estudios de casos sobre las Sendas del patrimonio ugandés (pág. 477) y el Parque Nacional Corbett en la India (pág. 423) que se ocupan de la participación en la planificación y el monitoreo.
3. **Operaciones:** por regla general, se espera que las actividades turísticas atenúen las repercusiones negativas en el entorno natural y sociocultural, y contribuyan a la conservación de las zonas naturales. Por este motivo, las actividades son organizadas normalmente (aunque no siempre) para grupos reducidos por operadores turísticos especializados. El grado de sostenibilidad depende de las prácticas operativas de las actividades y de la calidad del servicio ofrecido. Los indicadores pueden ayudar a medir el cumplimiento de las propias normas de actuación del operador, o de las normas de referencia (como en un sistema de certificación), y pueden contribuir a controlar los impactos (véase también el caso del Cabo Bretón (pág. 391) y el apartado sobre ➤ **Control de la intensidad del uso**, pág. 212)
4. **Información e interpretación:** uno de los elementos básicos del ecoturismo es el conocimiento de la naturaleza o la cultura que el visitante adquiere a través de la experiencia interpretativa. Los servicios profesionales de interpretación (guías, rutas y centros de interpretación, por ejemplo) son partes esenciales de una experiencia ecoturística de calidad y contribuyen a la conservación de la naturaleza a través de la toma de conciencia. La escasez de información puede tener repercusiones negativas en los destinos, y una mala interpretación puede dejar insatisfecho al cliente. Así pues, controlar la calidad de la información es importante. (véase Participación y concienciación de la comunidad, pág. 94)
5. **Marketing y gestión del ecoturismo:** el ecoturismo, a fin de que ofrezca los esperados beneficios para la conservación y el desarrollo de la comunidad, debe ser una actividad económicamente viable; en consecuencia, los indicadores y un buen conocimiento del mercado ecoturístico (su oferta y su demanda) también son factores que contribuyen a la sostenibilidad (véase también Marketing, pág. 252, y Protección de la imagen pág. 261)

6. **Seguridad en las actividades ecoturísticas:** Es frecuente que las actividades del ecoturismo estén organizadas en zonas remotas con condiciones específicas (selvas, desiertos, montañas, por ejemplo) y entrañen ejercicio físico (senderismo, piragüismo, etc.). Según se desprende de un estudio sobre los factores cruciales para un ecoturismo sostenible (Bassotti, 2003), la seguridad de la actividad está situada en segundo lugar (después de la protección del entorno) en la escala de importancia para los clientes. Así pues, son importantes los indicadores relativos a la seguridad y las operaciones de los destinos ecoturísticos (véanse también los apartados correspondientes a los problemas sobre Seguridad pública local, pág. 121, y Seguridad del turista, pág. 116).

En muchos sentidos, el ecoturismo es un microcosmos de todos los problemas del turismo sostenible, aunque más centrado en ecosistemas específicos y culturas tradicionales. Por ello, todas las cuestiones e indicadores expuestos en esta Guía pueden ser de utilidad en este apartado, particularmente aquellos tratados en los apartados Sitios naturales y ecológicos vulnerables (pág. 290) y Comunidades tradicionales y pequeñas (pág. 311).

Si desea más información sobre el ecoturismo, visite en Internet la página del Año Internacional del Ecoturismo 2002:

<http://www.world-tourism.org/sustainable/IYE-Main-Menu.htm>

4.8 Parques y áreas protegidas

Los administradores de los parques y las áreas protegidas deben desempeñar cada vez más una doble misión: proteger los recursos culturales y naturales gracias a las cuales la zona recibió dicha protección y, por otra, dar cabida a quienes los visitan y aprovechan esos recursos. En los apartados Sitios naturales y ecológicos vulnerables (pág. 290) y Conservación del patrimonio edificado (pág. 87), se mencionan muchos de los motivos por los que estos bienes son importantes, junto con los indicadores que pueden ser más útiles para protegerlos.

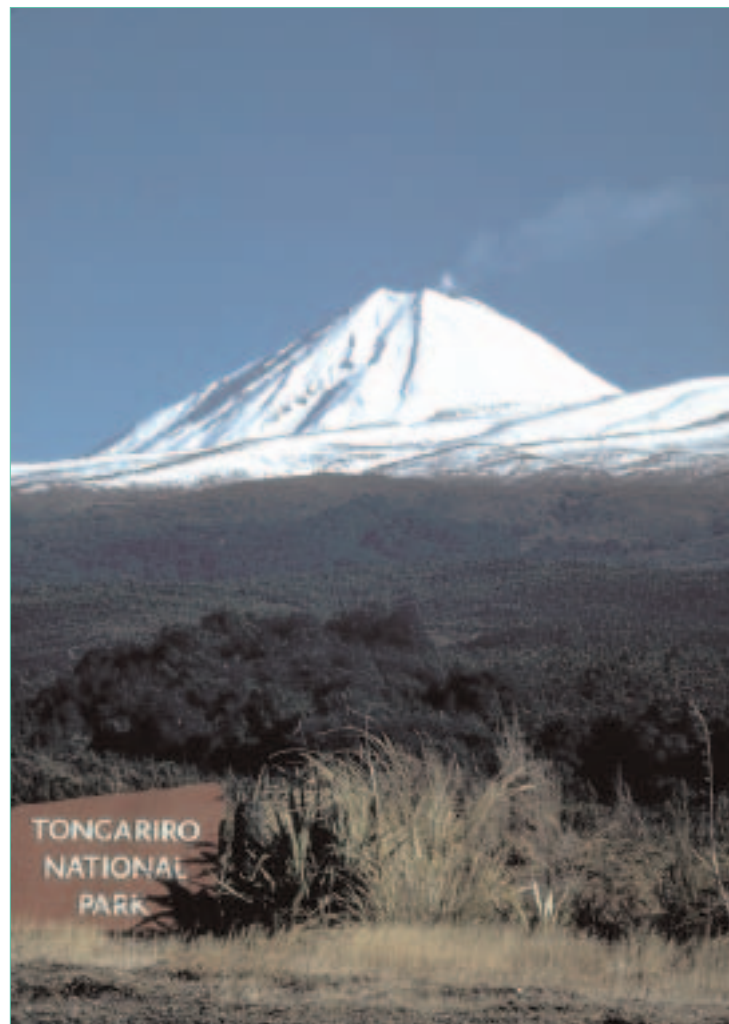
En el presente apartado, se examina la variedad de indicadores que probablemente serán de utilidad más directa para los planificadores y los gestores de las zonas que han sido objeto de una designación oficial. Los parques nacionales y otras zonas de este tipo forman parte cada vez más del marketing de los destinos. El recibimiento dispensado a los turistas ha sido diverso: vistos, a veces, como fuente de ingresos potencial, en otras ocasiones se consideran una presión indeseable para los ecosistemas que las áreas protegidas están destinadas a salvaguardar. Véase asimismo el apartado sobre Destinos dentro de áreas protegidas o lindantes con ellas (pág. 301).

Mientras que algunas áreas protegidas disponen de puntos de acceso controlados como, por ejemplo, una única entrada al parque donde se cobran las tarifas y se restringe el número de visitantes, otras muchas ejercen escaso control sobre las personas que entran y el tiempo que permanecen en el sitio. Esta deficiencia supone un problema sobre todo cuando existen numerosas entradas. Algunos parques y áreas protegidas están además habitados, se destinan a otros uso o tienen otros usuarios (por ejemplo, en muchas áreas protegidas de Europa existen pueblos y campos de labor y pueblos). Esta situación añade problemas adicionales a la labor de protección.

Hace tiempo que administradores de áreas protegidas vienen recabando, a menudo con detalle, indicadores directamente relacionados con las especies protegidas. Más recientemente, se ha cobrado conciencia de la necesidad de vigilar el uso por los visitantes y su impacto. Un objetivo común ha sido la elaboración de medidas para sustentar las estimaciones del uso sostenible o el grado de vulnerabilidad de los recursos clave del parque o el área protegida en diferentes niveles de utilización (véase Capacidad de carga, pág. 344). Consulte, por ejemplo, los casos relativos a Arches (pág. 378), la Albufera de Valencia (pág. 366) y el Cabo Bretón (pág. 391), además de los apartados Sitios naturales y ecológicos vulnerables, pág. 290, y Sitios del patrimonio construido, pág. 308).

Recomendamos a los usuarios que consulten los apartados relativos a los demás tipos de destinos comprendidos en el área protegida, donde encontrarán indicadores adicionales de posible utilidad.

La mayoría de las áreas protegidas manejan ya muchos indicadores específicos relativos tanto a la salud de los recursos, los ecosistemas y las especies características que motivaron su creación como a la propia calidad de su gestión. Estos indicadores serán exclusivos de cada área protegida, e indudablemente de gran valor para la administración del parque. En ciertos casos, los gestores mantienen docenas de indicadores, por ejemplo, los que revelan el estado de las especies fundamentales -relativos a factores como la variedad, el éxito de la cría, la existencia de enfermedades, el daño causado por los predadores, el alcance del suministro de alimentos, etc.- o al estado de los recursos construidos, el grado de protección de cada edificio, el estado de ruina, el grado de deterioro, el costo de la rehabilitación, etc.). En este apartado, los indicadores sugeridos están relacionados principalmente con la administración del turismo en las áreas protegidas, no a la gestión de la ecología en un parque o de recursos específicos. Una buena obra de consulta acerca de la gestión de las áreas protegidas y el turismo es la guía Turismo sostenible en áreas protegidas - Directrices de planificación y gestión, Eagles y cols. (2002), publicada conjuntamente por la UICN la OMT y el PNUMA, que incluye un capítulo sobre indicadores.



Parque Nacional de Torgariro, Nueva Zelanda
Los Parques Nacionales, que atraen en grado sumo a los turistas, son zonas que reciben el mayor grado de protección.

Cuestiones	Indicadores
➤ Número de visitantes	• ➤ Número total de visitantes del parque y de los principales sitios; • ➤ Cifras máximas (día o mes de máxima afluencia); • Duración de la estancia; • ➤ Intensidad del uso en los principales sitios (personas por km2), pág. 212); • Ingresos obtenidos de los visitantes; • Número de guías/operadores autorizados a usar el parque o el área protegida; • Porcentaje total de visitantes que participan en visitas guiadas o controladas.
Integridad de los principales ecosistemas protegidos	• Número de sitios/ ecosistemas/ recursos que se consideran deteriorados o amenazados (porcentaje total de ecosistemas/ recursos definidos en el área protegida); • Indicadores de la salud de las principales especies vegetales o animales (para más información, véase ➤ Sitios naturales y ecológicos vulnerables, pág. 290, y ➤ Ecoturismo, pág. 296); • Porcentaje del parque de suelo compactado/pavimentado para su utilización por los visitantes u otros usos; • ➤ Porcentaje de área protegida sujeto a diferentes grados de control (por ejemplo, categorías de la UICN relativas a la protección y el acceso).
Deterioro imputable a la actividad de los visitantes	• Porcentaje degradado del sistema protegido (si cabe, clasificado por causas); • Porcentaje degradado de los senderos y rutas (longitud); • Costo de la rehabilitación de los sistemas degradados (anual); • Porcentaje de la superficie del parque afectada por actividades prohibidas (caza, tala de árboles, colocación de trampas, caza furtiva, etc.); • Número de casos de caza furtiva detectados (véanse los apartados sobre Ecoturismo, en la pág. 296, y Sitios naturales y ecológicos vulnerables, pág. 290).
Grado de control y vigilancia de los visitantes	• Número notificado de contactos entre seres humanos y animales en los que se produjeron lesiones o riesgo de lesiones; • Número de delitos cometidos contra turistas; • Número de casos de vandalismo; • Porcentaje de visitantes que no pagan entrada (en los sitios donde se cobra el acceso); • Número de guardas o personal de control (y número por turista).
Marketing	• Suma invertida en el marketing del área protegida (véase el apartado sobre Marketing, pág. 252).
Gestión	• Número de trabajadores del parque (guardas, gestores, personal de mantenimiento, etc.); • Número de empleados encargados de velar por el cumplimiento de la reglamentación por visitante; • Costo de la protección; • Número de encuentros entre el público / la comunidad y las partes interesadas, incluidas las comunidades locales de la periferia; • Relación ingresos/costos de las operaciones del parque (véase también el apartado que trata de la contribución del turismo a la conservación de la naturaleza, pág. 136).

Recuadro 4.4 Pavimentado de senderos

En el sendero del Parque Nacional del Cabo Bretón (Canadá), la construcción de un camino completamente pavimentado ha permitido intensificar el uso de aquella sin perjudicar a las frágiles praderas. Los excursionistas tienen la posibilidad de recorrer varios kilómetros a través de las marismas y la altiplanicie hasta llegar a los miradores que dominan la escarpada costa. Los administradores del área protegida y los gestores del turismo tuvieron que encontrar un equilibrio entre la oposición de los grupos conservacionistas, que deseaban mantener la zona en su estado "natural" con la realidad del crecimiento del turismo, las repercusiones sobre la ruta y la protección del hábitat. Así pues, la opinión sobre la labor de pavimentación es variada: algunos agradecen la mayor facilidad de acceso y protección, y otros evitan el camino por no considerarlo "natural" y estar atestado de visitantes.



4.9 Communities Within or Adjacent to Protected Areas

Las comunidades radicadas en los parques y las áreas protegidas o en sus alrededores presentan problemas específicos ligados tanto a las propias comunidades como a la relación que ellas y sus visitantes pueden establecer con las áreas protegidas. Con frecuencia, las autoridades que administran las áreas protegidas carecen de potestad para planificar o administrar la explotación de la tierra o el desarrollo del turismo en la periferia de esa zona. Las comunidades limítrofes, donde se ubican los servicios, suelen mantener una relación simbiótica con las áreas protegidas. A menudo, las actividades que están prohibidas o restringidas en el área protegida se concentran en la periferia y bajo la jurisdicción de la comunidad. Estas actividades pueden comprender servicios muy diversos (alimentación, alojamiento, alquiler de equipos, servicios turísticos básicos) para quienes desean visitar el área protegida. Al no estar necesariamente organizadas estas zonas adyacentes, su capacidad de planificación o gestión de los impactos puede ser mínima; además, en ocasiones acogen actividades cuya compatibilidad con los objetivos del área protegida es cuestionable (por ejemplo, *paintball*, carreras todo terreno, vuelo libre, y numerosos parques de atracciones y otros entretenimientos). Cuando la comunidad habita la zona de acceso a un área protegida o está ubicada dentro de sus fronteras, su bienestar puede estar indisolublemente ligado a la planificación y a la gestión de ésta.

En muchas ocasiones, el parque constituye la principal atracción, y esta visita se puede combinar con programas alternativos en las comunidades colindantes (actos culturales, gastronomía regional, exposiciones de artesanía). Al vincular las visitas a los parques -la atracción principal- a las visitas a la comunidad, y distribuir así espacialmente el turismo, se pueden extender los beneficios socioeconómicos y reducir las tensiones y la concentración de visitantes en los parques. Los problemas que suelen surgir están relacionados con la restricción de las actividades de la población local (véase el apartado Protección de ecosistemas críticos, pág. 290, ➤ **Control de la intensidad del uso**, pág. 212 y ➤ **Satisfacción local**, pág. 64). Otras problemas que se plantean a nivel local tienen que ver con las repercusiones del parque y su gestión en las comunidades, como el acceso a los recursos y a

los sitios clave, las oportunidades de empleo, las oportunidades comerciales que ofrece el área protegida y las entidades o personas que se benefician del turismo -a través de concesiones, pequeñas empresas, servicios de guía, etc. Véanse también los apartados sobre los problemas relativos a estas zonas.

Normalmente, el contacto formal entre los gestores del parque y los residentes de los pueblos y las ciudades de los alrededores es escaso, lo que impide prever y, quizá con suerte, evitar los conflictos o concebir soluciones conjuntas a los problemas comunes. ¿Puede albergar el parque un número creciente de visitantes, atraídos por nuevos hoteles y actividades turísticas (por ejemplo, actos, etc.) en las comunidades cercanas? ¿Permitirá el parque a la comunidad un mayor acceso al suministro de agua procedente de su zona? ¿Se construirá la nueva planta de tratamiento de aguas residuales en la ciudad para abarcar también los residuos de los visitantes del parque? Las nuevas restricciones estivales impuestas al tráfico pesado en las carreteras del parque ¿cortarán la única vía de acceso a la serranía del pueblo de que disponen los camiones madereros? ¿Existen mecanismos para abordar este tipo de problemas sobre recursos compartidos y gestión turística conjunta?

Componentes de la cuestión	Indicadores
Repercusiones de las actividades de la comunidad en el parque (gestión y protección)	Número de casos de infracciones de las normas del parque por los residentes.
Repercusiones del parque en los residentes de la comunidad	- Opinión sobre el valor / la relación del área protegida con la comunidad (según los cuestionarios); - Número de reclamaciones presentadas a la dirección del parque.
Grado de planificación y gestión conjuntas	- Existencia de un proceso participativo para que la comunidad y el área protegida colaboren en la planificación y la gestión; - Grado/ frecuencia de intervención en los procesos participativos.
Grado de cooperación entre el área protegida y la comunidad que habita el parque o a su entrada	Programas alternativos de turismo en las comunidades colindantes, promovidos por el parque u organizados en él (número y capacidad, participación, grado de satisfacción de los turistas con los programas).

Los indicadores se refieren al impacto de la comunidad y los visitantes sobre el parque, los efectos del área protegida (restricciones, programas, empleo, normas de acceso, etc.) en la comunidad y la relación entre ambas. La opinión de los residentes puede ser un importante indicador de la existencia de posibles conflictos entre la comunidad y el área protegida. Calcule el porcentaje de personas que



Lago Peyto, Parque Nacional de Banff, Canadá.
Visitantes en la ciudad de Banff, situada en medio del parque.

consideran positiva la relación adecuada y que la comunidad se beneficia con el parque o el área protegida (dos posibles preguntas de un cuestionario dirigido a la comunidad). Estas preguntas pueden resultar más eficaces planteadas junto a otras, en un cuestionario para la comunidad. Las quejas de los residentes pueden ser un indicio de la aparición de problemas, pero resultan menos útiles para calibrar el verdadero grado de inquietud. Los presentes indicadores pueden servir de estímulo para fomentar el diálogo y la participación continuada entre la comunidad y los representantes del área protegida. (Nota: véase también el epígrafe *Participación y concienciación de la comunidad*, pág. 94).

Razón para utilizar estos indicadores: Cada vez más, se admite que los procesos participativos pueden reducir los conflictos, ayudar a la toma de conciencia y crear asociaciones que benefician tanto a las comunidades como a las áreas protegidas. A menudo, será la comunidad la que tome la iniciativa de elaborar indicadores, en particular los centrados en los efectos que tienen sobre sus intereses el turismo y las estrategias y programas del parque. Estudios de casos como los del Cabo Bretón (pág. 391) y la isla de Lanzarote (pág. 443) ilustran cómo los procesos de creación de indicadores pueden servir para reunir a las comunidades y los gestores del área protegida a fin de determinar los problemas que les son comunes y buscarles una solución.

4.10 Sendas y rutas

Las rutas pedestres son caminos a menudo impregnados de historias y de la Historia, en los que permanece la huella de santuarios y objetos de quienes nos precedieron, que constituyen ingredientes básicos para hacerlos atractivos a los ojos del turista. Los responsables del fomento del turismo, y los empresarios y los guías turísticos han creado paquetes turísticos y recopilado experiencias sobre muchos de los mayores itinerarios y rutas del mundo como la *West Coast Trail* en la Columbia Británica (una abrupta senda abierta para dar acceso a los supervivientes de naufragios), la Milford Track (Nueva Zelanda) y la Ruta Maya (el histórico conjunto de vías comerciales y de transporte de la civilización maya en Centroamérica). Las sendas y rutas pedestres constituyen una parte significativa de las actividades del turismo tanto en los espacios naturales (los parques nacionales, por ejemplo) como en entornos urbanos o rurales (casco histórico de las ciudades, pueblos tradicionales, etc.).

Probablemente, la vinculación del turismo a las rutas pedestres comienza con las primeras peregrinaciones, como el Camino de Santiago en España, por ejemplo (véase Recuadro 4.6, pág. 307). Los peregrinos constituían un mercado fácil para los proveedores locales de alimentos, posada y recuerdos a lo largo de todo el camino. Actualmente, muchos destinos están descubriendo que el patrimonio natural y cultural de sus rutas puede constituir la base para desarrollar el turismo y atraer a nuevos "peregrinos". Cada vez más, se considera a las rutas como pasillos o sitios de enlace con fines recreativos múltiples (por ejemplo, la *Trans Canada Trail*, <http://www.tctrail.ca/>, que usan ciclistas, conductores de motonieves, esquiadores de fondo y corredores a pie, etc., además de excursionistas que pueden tomar alguno de los tramos de los 18.078 km que comunican los océanos Atlántico, Pacífico y Ártico).



Los excursionistas que desean recorrer la ruta *Milford Track* (Nueva Zelanda) realizan su reserva con muchos meses de antelación.

Los indicadores relativos a esta cuestión tienen por objeto ayudar a los gestores de las rutas y del turismo y a las comunidades locales a encontrar un equilibrio entre sus prioridades y a adoptar decisiones. Es necesario ese equilibrio entre las políticas y valores turísticos con los valores del patrimonio natural y cultural y las políticas que se les aplican. Las comunidades y otras partes interesadas locales pueden tener prioridades muy diferentes y participar directamente en la gestión, el mantenimiento y el turismo. Es preciso contrapesar los beneficios económicos del turismo con los costos y recursos necesarios para el mantenimiento de la ruta.

Si desea conocer una aplicación concreta de los indicadores a una ruta natural, incluidos los métodos de campo exactos empleados para medir la degradación, consulte el caso de Yacutinga (Argentina) en la pág. 490.

En este apartado, se abordan los problemas particulares relativos al uso de rutas existentes y al diseño de sendas nuevas (véase también el epígrafe Creación de circuitos turísticos, pág. 247). Pese a que caminar se considera una actividad no motorizada de escaso impacto (al menos cuando la realizan sólo algunos individuos o grupos reducidos), para garantizar un desarrollo turístico a largo plazo de las rutas pedestres es preciso tener en cuenta los impactos ambientales y culturales, la logística y las necesidades y los intereses de los turistas. Esta necesidad es particularmente acuciante cuando en una ruta llegan a concentrarse miles de personas, a veces en una estación breve en la que el clima es más agradable para viajar o el viaje está asociado a acontecimientos culturales o religiosos. Las soluciones aportadas por la administración pueden consistir en limitar la entrada, disponer sistemas de autorización y establecer listas de espera para restringir el número de turistas y proteger los valores patrimoniales de la ruta. En otros casos, cierta alteración o pérdida del área protegida puede permitir la expansión, reorientación o rehabilitación de los caminos a fin de aumentar su capacidad.

Existen métodos para medir los impactos físicos del uso de las rutas (véase, por ejemplo, el caso de Yacutinga, pág. 490), y evaluar los efectos positivos y negativos de los turistas en las comunidades radicadas a lo largo de un recorrido. (véase el Recuadro 4.5 Rutas del patrimonio ugandés, pág. 306).

Los indicadores recomendados se centran en el sistema de rutas en sí y la integridad de las atracciones y recursos ecológicos y culturales. La integridad física de la ruta y la integridad del ecosistema que atraviesa son indicadores fundamentales del estado de la primera, de su idoneidad para los caminantes y de su éxito como atracción turística. Es preciso salvaguardar el patrimonio cultural de la ruta y explicarlo a los turistas. Los objetos y el patrimonio construido, los mojones de los bordes del camino, las huellas de usos pasados, etc. necesitan protección frente al abuso o al desgaste. La participación y el apoyo de la comunidad pueden ser cruciales para el éxito del turismo y la protección de una ruta. Además, los administradores requieren información diversa para tomar decisiones sobre el mantenimiento de la ruta y el volumen de turismo que ésta puede acoger, así como para tener informados a todos los interesados.

Véase también el epígrafe ➤ **Beneficios económicos** (pág. 141), donde figuran otros indicadores de los beneficios que pueden obtenerse de las rutas y los senderos).

Cuestiones	Indicadores
Valores / políticas ambientales – medida en que el uso turístico de la ruta afecta a su integridad física, su flora y su fauna – “tome sólo fotos y deje sólo sus huellas” – magnitud del daño en la ruta y en sus márgenes – límites ecológicos, en términos de número de turistas o permisos	• ➤ Densidad de uso (pág. 212) Número de turistas en la ruta, a la vez: en una determinada temporada; por año; • ➤ Número de turistas por temporada / año; • Porcentaje de camino pavimentado o consolidado; • Porcentaje de camino (y márgenes) degradado (con respecto al grado deseado o a la referencia); • Porcentaje de uso respecto de la capacidad de carga ecológica (número máximo de turistas permitido).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Protección de los valores del patrimonio cultural – protección de los bienes y el patrimonio construidos – interpretación del patrimonio histórico y cultural – estructuras de interés cultural (santuarios, sitios de reposo, etc.) renovadas o restauradas	• Número de bienes y sitios construidos a lo largo de la ruta, y porcentaje sometido a mantenimiento; • Número de guías expertos en interpretación; • Uso de señalización o folletos autoguía; • Existencia de un código de conducta para los turistas.
Repercusiones socioculturales en la comunidad – repercusiones sobre el uso local – beneficios para las comunidades ubicadas a lo largo de las rutas; mejoras de los servicios y la infraestructura comunitarios; ejemplos: educación, salud, transporte, empresas locales – oportunidades de empleo – renacimiento de las técnicas tradicionales	• Porcentaje de alteración en el uso por la población local; • ➤ Grado de satisfacción de los residentes: (pág. 64) Apoyo de la comunidad al turismo de ruta (cuestionario, número de voluntarios); • Porcentaje de residentes que se consideran beneficiados por la ruta; • Número de cursos de capacitación impartidos anualmente; número de participantes.
Beneficios económicos	• Número de empleos relacionados con la ruta; • Número de guías; • Número de empresas que ofrecen excursiones por la ruta; • Ingresos anuales procedentes de la venta de artesanía local y recuerdos; • Ingresos anuales procedentes del alquiler de alojamiento; • Número de participantes que trabajan juntos; • Aumento/disminución de socios, fondos y contribuciones en especie; • Porcentaje de mano de obra y materiales aportados por la comunidad.
Gestión del turismo y la ruta – fuentes de ingresos; tasas, subvenciones, fondos públicos – acceso a la ruta: guiado/ sin guía; tarifas de empresa; transporte; aparcamiento – estrategias para el establecimiento de precios (para los residentes y para los visitantes) – mantenimiento; gubernamental, por la industria, las comunidades, voluntarios, asociaciones turísticas/de senderismo – mantenimiento del carácter de la ruta y de la calidad de la experiencia	• Número de voluntarios aumento/disminución; • Valor de la contribución de los voluntarios; • Porcentaje de participantes y de usuarios que consideran que la calidad prevista (naturaleza, cultura, ambiente, intensidad del uso) se cumple en la ruta (Cuestionario de salida, encuesta a los participantes).

Componentes de la cuestión	Indicadores
Políticas / valores turísticos – entorno natural; flora, fauna, vistas, paisaje – patrimonio cultural, historia, servicios / infraestructura para los turistas: guías, alojamiento, señalización, aseos, miradores, tramos solados, etc. – imagen/ prestigio comercial	• ➤ Grado de satisfacción de los turistas (pág. 97); • Número anual de reclamaciones/ felicitaciones por parte de los turistas; • Número y tipo de apariciones en los medios de comunicación, por año; • Grado de presencia en los medios: parámetro ligado al marketing, el perfil y la imagen.

Recuadro 4.5 Rutas del patrimonio ugandés (HTU): indicadores para la evaluación de impactos

El organismo HTU está trabajando con la Asociación de Turismo Comunitario de Uganda (UCOTA) y con las comunidades de las rutas piloto a fin de evaluar el impacto del turismo en las comunidades locales. Los indicadores aplicables son específicos, medibles, ambiciosos, realistas y ligados al tiempo (SMART, por sus siglas en inglés) y abarcan tanto los impactos positivos como negativos en las zonas y se refieren a la participación de la comunidad, la capacitación, el desarrollo empresarial, el acceso a los recursos esenciales y la conservación de los recursos naturales y culturales. Se han elaborado indicadores en luganda, el idioma regional de Buganda, para seis asociaciones piloto de turismo comunitario y se están aplicando a título experimental. Los indicadores comunitarios serán determinados y revisados a intervalos regulares (cada trimestre, por ejemplo) con la ayuda del equipo de campo del proyecto. Para más información, véase el estudio del caso de las rutas del patrimonio ugandés y la aplicación en la comunidad de Kibale (pág. 477).

El proyecto Rutas del patrimonio ha creado la ruta de Kabaka en colaboración con las comunidades que custodian los sitios, la Fundación Kabaka, UCOTA y el movimiento para la conservación de la naturaleza a través del turismo ACT UK (*Action for Conservation through Tourism*). Los ingresos generados por el turismo se destinarán directamente a la conservación de los sitios y a la comunidad local. En este país está previsto crear nuevas rutas del patrimonio cultural.



Reunión de una comunidad de la UCOTA

<http://www.visituganda.com/domestic/ucota.htm>

http://www.visituganda.com/go/kabaka_trail.htm

Recuadro 4.6 Camino de Santiago

Desde la Edad Media, millones de peregrinos han recorrido el Camino que partiendo desde la frontera francesa, conduce a la ciudad de Santiago de Compostela, situada en el noroeste de España y supuesta ubicación de la tumba de Santiago Apóstol. Hoy en día, los motivos que impulsan a realizar esta ruta a pie van desde la tradición religiosa hasta el simple deseo de aventura y experiencias. En su mayor parte, las numerosas poblaciones que jalonan el camino fueron fundadas con el propósito de atender a los peregrinos medievales durante su viaje a Santiago. Al resurgir el interés por la ruta en los dos últimos decenios y gracias al cuidadoso desarrollo de la infraestructura del recorrido y de la información, cada año aumenta el número de peregrinos y visitantes, con una revitalización de muchos pueblos donde estaba arraigada la asistencia a los caminantes. Cada año, más de cincuenta mil personas, en promedio, acometen algún tramo del Camino (tanto a pie como en bicicleta, a caballo o en automóvil); la mayoría viajan entre los meses de mayo y septiembre (durante julio y agosto, sobre todo). Para realizar todo el recorrido a pie se necesita normalmente algo más de un mes. Así, durante los meses de verano, quienes no lleguen a primera hora de la tarde pueden encontrarse con la imposibilidad de hospedarse en los albergues (refugios). Por otra parte, cuando se celebra un Año Santo o de Jubileo (siempre que cae en domingo el 25 de julio, día de Santiago), la Iglesia Católica concede una indulgencia especial y el número de asistentes a Santiago aumenta diez veces con respecto a las cifras habituales. Tanto los peregrinos como los habitantes de los pueblos por los que transitan pueden sentir experiencias harto diferentes (por lo general menos gratas) durante los meses de máxima afluencia en comparación con las vividas fuera de temporada o en los años que no son de jubileo. Aunque lo último que casi cualquier peregrino desea es la comercialización de los servicios, este riesgo aumenta año tras año, pues cada vez más personas realizan la ruta y se incrementan con ello las oportunidades comerciales. Uno de los principales atractivos que ofrece el Camino de Santiago para la mayoría de los peregrinos, es la posibilidad de vivir una experiencia relativamente más rústica e informal de lo habitual, en la que cabe imaginarse que se emulan las vivencias de los peregrinos de antaño. Los siguientes indicadores reflejan estos valores y los crecientes cambios.

Algunos indicadores con fuentes de datos asociadas que podrían servir para estimar los cambios en la calidad de estas experiencias son los siguientes:

- ➤ **Número de peregrinos** que recorren anualmente el camino en relación con años anteriores y número en los meses de máxima afluencia (datos procedentes de los registros de los refugios). Asimismo, número de peregrinos por kilómetro en los periodos de máxima afluencia (y por tramos concretos del camino). (➤ **Número de turistas**);
- Tasa de ocupación en los albergues (refugios), por mes/ por temporada;
- Hora a la que los albergues ya se encuentran saturados (más temprana con frecuencia en temporada alta);
- ➤ **Satisfacción** de los peregrinos y visitantes respecto de la experiencia en su conjunto en diferentes épocas del año (encuestas entregadas en los refugios o en la ciudad de Santiago una vez concluido el peregrinaje);
- **Grado de presión que sienten los peregrinos en ruta por llegar pronto a los refugios** a fin de asegurarse una cama donde pernoctar (encuestas realizadas en los refugios);
- **Disponibilidad de alimentos** (encuesta realizada en los refugios);
- ➤ **Grado de satisfacción de los residentes** con la experiencia de los peregrinos (cuestionario entre residentes tomados al azar);

- Calidad de la ruta (> **Recuentos de basuras**, número de zonas con una degradación manifiesta);
- **Aparición de un año a otro de servicios comerciales no tradicionales** (por ejemplo, número de franquicias de comida rápida, proveedores de equipo, vendedores de recuerdos no tradicionales).

Aunque los indicadores de presión aplicados a otros sistemas lineales también serán de interés, las medidas citadas reflejan particularmente los valores culturales asociados al Camino de Santiago y a la experiencia que ofrece.

4.11 Sitios del patrimonio edificado

Los barrios históricos residenciales, las estructuras gubernamentales, comerciales y de defensa y los monumentos arqueológicos y religiosos son atracciones turísticas de primer orden en todo el mundo. Entre los sitios más profusamente visitados del planeta se encuentran monumentos del patrimonio construido como las pirámides de Egipto, la Acrópolis de Atenas, Machu-Pichu en el Perú, o el Taj Mahal en la India.

Normalmente, los monumentos del patrimonio construido están provistos de numerosos servicios adicionales anexos (alojamiento y alimentación, venta de artesanías y recuerdos, actividades culturales, etc.) que originan productos turísticos complejos. Sin embargo, estas zonas también pueden verse amenazadas por los impactos físicos de la congestión o la sobresaturación de visitantes, así como por un desarrollo intensivo a causa de la comercialización del carácter histórico y el contexto cultural verdaderamente propios del sitio.

El crecimiento urbano supone una presión para el patrimonio construido (tanto para los edificios individuales como para los cascos históricos en conjunto) (véase el Recuadro 4.7, George Town, Penang). El turismo puede servir de acicate para la rehabilitar estos edificios y darles de nuevo utilidad, siempre que su deterioro no sea muy avanzado. A continuación, se enumeran los principales problemas relativos al patrimonio construido, junto con algunos indicadores recomendados (véase también Conservación del patrimonio construido, pág. 87):

Cuestiones	Indicadores sugeridos
Demolición de edificios antiguos con valor patrimonial	• Número/porcentaje de edificios del patrimonio demolidos.
Deterioro de la estructura de los edificios	• Número/porcentaje de edificios que se consideran degradados.
Estructuras o cascos históricos amenazados	• Número de edificios o distritos citados en las listas de sitios en peligro (Lista del Patrimonio Mundial en Peligro, lista del Fondo Mundial de Monumentos).
Pérdida del carácter histórico de los distritos	• Porcentaje de edificios del distrito que son históricos; • Porcentaje de edificios del distrito de arquitectura autóctona.

Cuestiones	Indicadores sugeridos
Protección de los edificios históricos	Número/porcentaje de edificios históricos o antiguos inscritos en listas de protección de ámbito local o nacional o en la Lista del Patrimonio Mundial.
Protección de los cascos históricos	Porcentaje del distrito que cuenta con protección (grado de protección o calificación).
Costo de la protección	Cuantía de los fondos destinados a las labores de rehabilitación (véase también Conservación del patrimonio construido, pág. 87).
Nueva utilidad de los sitios o edificios históricos	- Número de edificios reutilizados para fines comerciales o residenciales; - Número de edificios reutilizados para fines turísticos (como hoteles o restaurantes, por ejemplo).
Nueva legislación	Volumen de la nueva legislación introducida para salvaguardar las estructuras, a escala local, territorial (de provincias/ regiones/ estados federados/ cantones) o nacional.
Contribución del turismo a la conservación de los monumentos el patrimonio construido (cantidad derivada de cada fuente)	- Tarifas aplicadas a los visitantes; - Tasas de concesión; - Donativos de los visitantes y los operadores turísticos; - Tarifas aplicadas a los servicios de guía y otras prestaciones; - Contribuciones en especie (por ejemplo, equipos, voluntariado); - Ingresos provenientes de los servicios de suministro de comidas y alojamiento; - Impuestos del turismo destinados al mantenimiento del sitio; - Venta de bienes (por ejemplo, material informativo, artesanía, equipo para los visitantes).
Gestión del turismo	- Existencia de prácticas de control de la congestión (por ejemplo, gestión en cadena, establecimiento de horarios, aparcamientos, reservas y sistemas de venta en línea para evitar colas en las taquillas); - Existencia de un centro de atención e información al cliente, material de interpretación, visitas guiadas.
Intensidad del uso (véase la pág. 212)	➤ Afluencia total de turistas- Número de visitantes (y origen de los mismos) del sitio, por temporada (día, mes, año); - Duración de la estancia; - Número de operadores turísticos con licencia en el sitio; - Épocas en las cuales el sitio recibe mayor número de visitantes; - Estado actual del edificio (en uso, cerrado, abandonado o en ruina), continuación del uso dado a la estructura histórica o cambio del mismo.



Acrópolis, Atenas. Los turistas hacen cola en las escalinatas para visitar el lugar (que está siendo objeto de una intensa labor de rehabilitación).

Recuadro 4.7 George Town, Penang, Malasia

La ciudad de George Town, situada en la isla de Penang (Malasia), posee una ecléctica mezcla de *shophouses* (viviendas con uso comercial) y arquitectura colonial de la época británica, que sigue esencialmente intacta aún. Las *shophouses* son el reflejo de un estilo autóctono influido tanto por métodos de construcción y gustos chinos (principalmente los meridionales, de Hokkien) como por la cosmopolita amalgama de chinos, malayos, árabes, armenios, persas, siameses, birmanos y personas originarias de Sumatra y el sur de la India que aportaron a la isla su vitalidad comercial. El encanto de las calles de George Town radica en la íntima relación existente entre los monumentos y las estructuras que albergan a su población multiétnica.

El declive del comercio en el puerto principal, como consecuencia de la competencia regional proveniente de Singapur a partir del decenio de 1950, ha hecho menos necesario acumular almacenes portuarios históricos ('go-downs'), y la decadencia de las asociaciones de clanes chinos de Hokkien ha provocado la demolición de muchos de sus locales. El crecimiento desmedido del complejo comercial de la torre de comunicaciones Komtar, de 65 plantas, ubicado en Jalan Penang (*Penang Road*), obligó a demoler primeramente un gran número de *shophouses*. La torre Komtar ha atraído a los anteriores consumidores y la actividad de las *shophouses* que, situadas en las calles vecinas, han visto depreciado su valor y menoscabada su finalidad.

Muchas *shophouses* siguen en pie gracias a la ley de control de los alquileres (1966) que supuso un freno al desarrollo en estos sitios. Sin embargo, estas disposiciones fueron abolidas en 2000, dejando 12.000 estructuras que podían ser demolidas a voluntad de los promotores. Por ello, el

Fondo Mundial de Monumentos decidió incluir el casco antiguo de George Town entre los cien sitios del mundo en mayor situación de peligro en 2000 y 2002. Desde que la ciudad apareció en la lista del año 2000, el gobierno federal de Malasia ha solicitado a la UNESCO la inscripción de las ciudades de George Town y Malacca como sitio conjunto en la Lista del Patrimonio Mundial.

Chen Voon Fee, antiguo vicepresidente del Fondo del patrimonio malayo, afirmó en cierta ocasión que “no nos podemos permitir convertir nuestras ciudades en museos (...) es preciso que la conservación se autofinancie”. Este objetivo se ha cumplido gracias al turismo, que aporta a la ciudad los empleos e ingresos que generan sus abundantes cafés, animadas calles, mercados, templos y variedad de pequeños hoteles.

La iniciativa en materia de indicadores *Sustainable Penang*, puesta en marcha por el programa CAGIN (*Canada-ASEAN Governance Innovations Network*) dependiente del CIDA (Organismo Canadiense de Desarrollo Internacional), centró sus estudios, entre otros ámbitos, en la pérdida de estructuras con valor histórico. En el informe se reconoció que, según los expertos, la inclusión de la zona patrimonial de Penang a la Lista del Patrimonio Mundial podría aumentar entre tres y cinco veces el turismo, lo que exigía la salvaguardia del legado y el control de los impactos sociales del aumento del turismo.

El indicador que se aplicó en el marco de esta iniciativa, *Sustainable Penang*, al patrimonio construido, como reflejo de la Ley de control de los alquileres, fue el número de edificios demolidos. Se trataba, en concreto, de vigilar la pérdida de cualquier edificio anterior a la guerra (de los más de 1.400 levantados a lo largo de las 29 calles del casco antiguo de George Town). Otro indicador del turismo equivalente al anterior era la tasa de ocupación hotelera. Aunque Penang posee en Batu Ferrenghi una zona de complejos de playa bien desarrollada, los hoteles del casco histórico también se consideran, a los fines de medición, como categoría independiente. Juntamente con la realización de encuestas entre los visitantes y de evaluaciones permanentes de la situación del turismo regional y mundial que pueden influir en el número global de turistas, estos indicadores pueden ayudar a entender al valor turístico de los sitios del patrimonio construido. Por tanto, pueden cumplir el doble objetivo de determinar cómo se está utilizando el centro histórico de George Town y de dotar a los grupos conservacionistas de una herramienta de presión con la que influir en la legislación y favorecer con ello el mantenimiento del tejido patrimonial y la vitalidad de la zona.

Fuentes: *Sustainable Penang*

<http://www.seri.com.my/> Penang Heritage Trust <http://www.pht.org.my/>

4.12 Comunidades tradicionales y pequeñas

Cada vez más comunidades tradicionales, remotas y pequeñas están comenzando a suscitar una importante atención en los turistas, pues es creciente el número de viajeros que desean entrar en contacto con estilos de vida tradicionales y culturas que perduran. Las comunidades tradicionales y pequeñas están experimentando tanto las ventajas como los inconvenientes del turismo, ante los cuales no suelen estar preparadas. A veces, se “descubre” repentinamente una comunidad y los turistas acuden en cantidad tal que sobresaturan su capacidad. Otros destinos pueden disponer de más tiempo para prepararse y tomar decisiones sobre qué volumen y qué tipo de turismo desean.

El aumento de la afluencia de turistas puede ser motivo de creciente irritación para los residentes. Las comunidades suelen acoger con agrado a los primeros visitantes, a quienes pueden encontrar interesantes y considerar como compradores de algunos productos locales. Es frecuente que el

recibimiento que se les otorgue sea muy caluroso, incluso que se les invite a ceremonias o al propio hogar. Pero a medida que crece la reputación del destino, van llegando más turistas, que con frecuencia comienzan a alterar el mercado autóctono (los barcos de pesca ofrecen excursiones, los restaurantes locales aumentan el número de mesas y renuevan la vajilla) y las comunidades empiezan a construir instalaciones expresamente para los visitantes (cuartos de baño, nuevas tiendas, mercados de artesanía). Si el turismo sigue creciendo, en algún momento puede desencadenarse una reacción, ya que se considera que los turistas merman los recursos locales, desplazan a los residentes de sus lugares o actividades habituales y alteran su tradicional modo de vida. En determinados casos, las comunidades pueden mostrarse hostiles hacia los turistas, a quienes culpan de todos los problemas. Con frecuencia, los visitantes son los vectores de los cambios provenientes del exterior que afectan a las perspectivas de empleo y a las expectativas de los residentes, cuyo estilo de vida, como consecuencia, puede llegar a provocarles insatisfacción, especialmente a los jóvenes. Todos estos problemas pueden surgir a menos que las comunidades participen activamente en la planificación y la gestión del turismo, ayudando a determinar las condiciones en que desean que éste se desarrolle en su región, y a establecer lo que es negociable y lo que no (Doxey, 1975).



La tradicional aldea acuática de Zhouzhuang (China), puede recibir cada día hasta cien mil visitantes procedentes de las ciudades vecinas de Shanghai y Suzhou.

Por ejemplo, cabe la posibilidad de que la comunidad excluya a los visitantes de las ceremonias sagradas que allí se ofician y, al mismo tiempo, complazca a los turistas poniendo en escena representaciones parecidas. Probablemente, los visitantes juzguen totalmente admisible contemplar el interior de un templo sólo cuando no está en uso (no durante acontecimientos o momentos particulares). Las comunidades tienen que entender los límites del cambio aceptable para sus residentes, que constituyen la base de la negociación sobre el acceso y las actividades con los turistas y los operadores.

Los procesos participativos encaminados a determinar los principales recursos y aspectos vulnerables, unidos a la definición de indicadores, pueden ser de gran ayuda a la hora de establecer cuáles son los valores y atractivos esenciales para la comunidad y quién está preparado para actuar en su defensa.

Cuestiones	Indicadores
Repercusiones en la infraestructura y los servicios	• > Porcentaje de comercios y servicios abiertos todo el año (véase > Estacionalidad (pág. 123); • Nivel de inversión en infraestructura o servicios (porcentaje expresamente para turistas); • Porcentaje de empresas cuya propiedad y administración están en manos de residentes.
Infracción de las normas locales	• Número de incidentes notificados; • > Grado de satisfacción con respecto a la intensidad del turismo (pág. 64); • Porcentaje de la comunidad a favor del turismo o que desean aumentarlo y porcentaje que lo rechaza. (Cuestionario -- véase modelo C 6, pág. 532).
El turismo como catalizador de cambios sociales o culturales	• Cociente entre los ingresos medios de los turistas y los de los residentes; • Porcentaje de residentes que habla un idioma distinto del local; • Porcentaje en que cambian las costumbres y actividades tradicionales (uso de la tierra, lenguaje, ceremonias, religión, atuendo, alimentación, etc.); • Porcentaje de residentes preocupados por la pérdida de los valores y la estructura cultural de la comunidad (cuestionario); • Porcentaje de nuevas construcciones de arquitectura autóctona o consideradas compatibles con las vistas y las estructuras tradicionales (véase el epígrafe sobre la gestión de los impactos visuales, pág. 204). (Véase también el apartado sobre > Efectos del turismo en las comunidades, pág. 66).
Obtención de beneficios del turismo por la comunidad	• > Porcentaje de residentes empleados en el sector turístico (y porcentaje de turismo); • > Porcentaje de ingresos de la comunidad derivados del turismo; • Sueldo medio en el sector turístico; Véase el epígrafe > Beneficios económicos (pág. 141); • Porcentaje de jóvenes residentes que obtienen un empleo en el sector.
Mantenimiento de la participación en el desarrollo y la gestión del turismo	• Grado de participación local en la planificación del turismo (porcentaje de participantes o representados).
Satisfacción de los turistas (con respecto a la comunidad, las tradiciones, la autenticidad, etc.)	• > Grado de satisfacción de los visitantes (cuestionario de salida, pág. 529).

Muchos de los problemas específicos y los correspondientes indicadores que también serán de utilidad para quienes estén interesados en el turismo en las comunidades pequeñas se tratan con mayor detalle en varios apartados de la Parte 3.

En concreto, se aconseja a los lectores consultar los apartados > **Beneficios económicos del turismo** (pág. 141), > **Efectos del turismo en las comunidades** (pág. 66), y Control de la intensidad del uso (pág. 212). Bajo los epígrafes Rutas del patrimonio ugandés (pág. 477) y Parque Nacional de Corbett (India) (pág. 423), se ofrecen más ejemplos, así como en aquellos apartados que atañen a los problemas específicos de cada comunidad.

4.13 Turismo urbano

El turismo urbano es un mercado en auge, si bien no se dispone de datos mundiales sobre el mismo, debido en parte a que cada país lo define de forma diferente (por ejemplo, en Austria, se considera turismo urbano aquél que tiene lugar en las nueve capitales de las provincias federales, mientras que en Alemania la ciudad debe de tener una población superior a los 100.000 habitantes).

Pese a la falta de datos directos, se sabe que cada vez más turistas se sienten atraídos por las zonas urbanas.

El reconocimiento del turismo urbano como materia de investigación es reciente, de modo que las cuestiones sobre sostenibilidad en este ámbito no están tan desarrolladas como las de otras formas de turismo (como el rural). Los grupos que estudian la sostenibilidad y las ciudades (científicos, organizaciones no gubernamentales, participantes en los procesos locales del Programa 21, el ICLEI - *International Council of Local Environmental Initiatives*, Consejo internacional de iniciativas ambientales locales: www.iclei.org, programas nacionales como el de municipios para un desarrollo sostenible: <http://www.femp.es/documentos/proma/vimat.pdf>, etc.) están tratando cada vez más los problemas del turismo.

Existen dos formas básicas de turismo urbano:

1. Turismo de recreo, claramente centrado en las atracciones culturales y los aspectos educativos;
2. Turismo de negocios (ferias comerciales, convenciones (véase el apartado Convenciones y centros de convenciones, pág. 317), el relativo a las reuniones de negocios, etc.).

En algunas ciudades, se producen ambas formas de turismo urbano, mientras que en otras domina una de ellas. Aunque son diferentes, presentan elementos en común: con respecto a otros destinos, la estancia media del viajero es más corta (incluso hay una gran proporción de visitantes que no pernoctan) y el promedio de gastos por día es mayor.

Ciertas ciudades son destinos en sí mismas y no dependen directamente de centros vacacionales de costa o montaña cercanos ni de atracciones naturales o culturales próximas. Su desarrollo turístico dependerá principalmente de las propias atracciones del centro urbano y de su capacidad para atraer a los turistas.

Los factores de mayor peso para la consecución de un turismo urbano sostenible son el tráfico y la rehabilitación de la ciudad. Es indiscutible la importancia que para el turismo urbano reviste el patrimonio construido, ya que suele ser la principal atracción turística de las ciudades, por lo que su preservación debe ser un objetivo primordial para quienes trabajan en este ámbito. El tráfico y la congestión son algunos de los aspectos más problemáticos de muchas ciudades, especialmente los destinos urbanos de turismo de masas como Roma, Londres, París o Pekín.

Cuestiones	Indicadores sugeridos
Mejoras del paisaje urbano y protección del patrimonio histórico	• Porcentaje de edificios históricos rehabilitados; • Gastos/m³ con cargo a los fondos públicos y privados destinados a la mejora del entorno físico urbano; • Aumento del porcentaje de calles peatonales en toda la red de calzadas; • Existencia de zonas abiertas al público y extensión de las mismas; • Gastos/m³ destinados anualmente a la rehabilitación de edificios históricos.
Empresas de turismo sostenible	• Porcentaje de empresas que han adoptado procedimientos de gestión ambiental; (véase: Sostenibilidad y políticas y prácticas de gestión ambiental, pág. 267).

Cuestiones	Indicadores sugeridos
Gestión ambiental	• Cuantía de los fondos públicos y privados destinados a los sistemas de gestión ambiental (limitación de envoltorios, reciclado de residuos, ahorro energético, etc) (véase también; • ➤ Gestión de los residuos sólidos, pág. 190); • Reducción de los costos operacionales de la gestión ambiental (cuantía, porcentaje); • Variaciones del rendimiento de las inversiones (porcentaje); • Variaciones en la utilización del material/los recursos (porcentaje).
Tráfico / sistema de transporte público	• Porcentaje de turistas que llegan en transporte público; • Accesibilidad a las atracciones turísticas mediante transporte público; • Existencia de un sistema de control del aparcamiento de autobuses, y grado de control (porcentaje de autobuses turísticos que cumplen la reglamentación); • Tarifas aplicadas por los taxis (por km).
Integración de la economía regional	• Valor de los productos de la región comprados localmente (por ejemplo, alimentos biológicos de la región); • Porcentaje de tiendas turísticas que promueven productos regionales.
Información cultural	• Número (y porcentaje) de visitas guiadas y de publicaciones que: - informan detalladamente de la historia de las ciudades; - tratan de los problemas reales del desarrollo de las ciudades; - hacen referencia a atracciones nuevas o poco convencionales.
Aglomeración / distribución espacial	• ➤ Número total de turistas en los sitios clave, por kilómetro cuadrado; • Variedad de recorridos y sitios turísticos (que ayude a distribuir los impactos y los beneficios); • Número de sitios diferentes que acogen visitas.
Actitud de los residentes hacia el turismo	• ➤ Grado de satisfacción de los residentes con respecto al turismo en la ciudad (cuestionario para residentes, véase el Anexo C 6).

Fuentes: <http://sut.itas.fzk.de>, www.sustainable-cities.org

En los apartados sobre Transporte (pág. 232) y Conservación del patrimonio construido (pág. 87) se ofrecen otros indicadores conexos.



Multitudes de turistas y residentes abarrotan las calles de La Habana Vieja, Cuba. Esta zona, incluida en la Lista del Patrimonio Mundial, constituye el principal centro de atracción de La Habana.

Recuadro 4.8 Programa de alimentos biológicos en Heidelberg, Alemania

La ciudad de Heidelberg tiene una larga tradición en la ejecución de programas de sostenibilidad y ha adquirido un firme compromiso de llevar a efecto el Programa 21. En 1999, se puso en marcha un proyecto para promover en el mercado de la restauración de Heidelberg los numerosos alimentos biológicos producidos en la región. Para establecer el programa, se creó una asociación entre múltiples partes interesadas, en la que participan interlocutores de los sectores agrario, de transformación y de restauración.

La misión del asesor científico del proyecto fue formular las metas y los objetivos para el proyecto de un año de duración y elaborar indicadores verificables de la consecución de los objetivos, que utilizaron el equipo del proyecto y el grupo directivo para determinar los logros. Con el fin de evaluar el desarrollo del proyecto, se elaboró una lista de metas e indicadores, detallados, claros y cuantificables. En el siguiente cuadro figura un resumen.

Objetivos	Indicadores	Consecución de los objetivos
Lograr que parte de la oferta consista en alimentos biológicos	Al menos cinco empresas de restauración han incluido o desean incluir la oferta de alimentos biológicos en su línea de productos.	Completamente logrado

Objetivos	Indicadores	Consecución de los objetivos
Establecer relaciones comerciales con proveedores de alimentos biológicos	Las relaciones comerciales establecidas mediante contrato son duraderas.	Logrado satisfactoriamente (sólo existen acuerdos verbales)
Persuadir a las empresas de restauración interesadas que participen en el proyecto	Al menos cinco hoteles o restaurantes etiquetan y anuncian productos de cultivo biológico.	Completamente logrado (muchas más de cinco empresas participan en el proyecto)
Reducir las presiones sobre el medioambiente	Reducción del transporte, mejora de la nutrición, fomento del cambio entre los productores.	Logrado en escasa medida durante el periodo fijado
Contribuir al turismo inocuo para el medioambiente en Heidelberg	Presentación del proyecto a un público amplio.	Completamente logrado
Cambiar el comportamiento de los clientes	Los clientes o huéspedes piden alimentos de cultivo biológico; notable éxito económico para los proveedores.	Logrado en casos aislados
Lograr una gestión interna del proyecto eficaz y transparente para todos los participantes	Establecimiento del equipo del proyecto, de un grupo de orientación, celebración de reuniones dirigidas por un moderador, y publicación de documentación; asimismo, creación de sinergias con el proyecto sobre alimentación en los comedores, <i>Gemeinschaftsverpflegung</i>.	Logrado
Como se desprende claramente del cuadro, el programa fue un gran éxito, ya que se cumplieron todos los criterios establecidos en los indicadores o las medidas de desempeño. También se logró alcanzar otras metas implícitas, como la integración en el programa de sostenibilidad urbana o la formación de una asociación entre múltiples partes interesadas. El uso de indicadores fue importante para mostrar los progresos realizados en el marco del proyecto y formular las metas del siguiente periodo del mismo. Fuente: <i>Successful SUT Partnerships: Case Study Research, Expert Questionnaire Healthy Food in Heidelberg's Restaurants</i>, informe incluido en el proyecto de la UE: <i>Sustainable Urban Tourism (SUT), Involving Local Agents and Partnerships for New Forms of Governance, 2001</i>, (obra sin publicar).		

4.14 Convenciones y Centro de convenciones

Las reuniones y las conferencias forman parte de lo que se ha venido a conocer como MICE (reuniones, incentivo, congresos y ferias), segmento que también entra dentro de la categoría de turismo de negocios. Se calcula que aproximadamente el 20 por ciento del total de turistas internacionales se desplaza para asistir a reuniones y conferencias (OMT, Turismo: Panorama 2020, 2001). Muchos destinos con instalaciones para convenciones están ampliándolas a fin de poder competir para acoger grandes eventos. En las ciudades, estas instalaciones pueden constituir un importante reclamo, que tiene repercusiones en la comunidad y su infraestructura (véase el apartado Turismo urbano, pág. 314). Los grandes acontecimientos (convenciones o conferencias internacionales, ferias comerciales de importancia) pueden acaparar todo el espacio existente en una

ciudad para convenciones y todas las plazas hoteleras, y evitan por ello los destinos con capacidad insuficiente. Este tipo de turismo puede constituir una interesante forma de equilibrar la afluencia de visitantes entre las distintas estaciones del año, ya que cabe organizar estos eventos en temporada baja, cuando el grado de ocupación y los precios son reducidos.

Es preciso que los grandes centros de convenciones (o aquellos cuyas dimensiones son grandes con respecto a la comunidad donde están emplazados) conozcan las repercusiones que pueden tener en servicios comunitarios tales como el aparcamiento, el hospedaje y la restauración. Las grandes convenciones pueden copar completamente los alojamientos de toda una ciudad, incluso ir más allá y afectar a comunidades situadas a cierta distancia, a sus hoteles, autobuses y taxis, y a la policía u otro personal de servicio. En una gran convención, miles de asistentes pueden salir a almorzar a la vez, abarrotando todos los restaurantes que se hallen en un radio accesible a pie y, es posible también, que todos deseen regresar al centro de convenciones en el plazo de una hora.

Los problemas relativos a las convenciones y a los centros que las acogen se producen a dos niveles: el de la comunidad o el destino y el de los centros. En ambos casos, se requiere una gestión y, en ambos casos también, es posible el uso de indicadores; los aplicables en el centro de conferencias son en muchos aspectos similares a los propios de la gestión en otras instalaciones como hoteles, atracciones, etc. (véase también el apartado sobre eventos en la Parte 3, que aborda problemas parecidos). Otros apartados relacionados con estos temas que afectan a los destinos o la comunidad son Turismo urbano (pág. 314) y Comunidades tradicionales y pequeñas (pág. 311).

Cuestiones que afectan al centro: Indicadores	
Dimensiones del centro	• Capacidad máxima total; • Porcentaje de utilización (porcentaje de días/año); • Uso medio de la capacidad (porcentaje del máximo).
Gama de servicios disponibles	• Número de salas de conferencia y capacidad de las mismas; • Capacidad de admisión de los restaurantes ubicados en el sitio; • Capacidad de admisión en los restaurantes situados en un radio de 10 minutos a pie; • Número de quejas formuladas por la falta de servicios.
Accesibilidad	• Distancia hasta el transporte público más cercano; • Tiempo de desplazamiento al aeropuerto más cercano; • Número de aparcamientos en un radio de 1 km; • Porcentaje de superficie del centro de convenciones accesible a personas con escasa movilidad (véase el epígrafe Accesibilidad, pág. 101).
Seguridad y protección del centro (en especial para los casos de eventos que pueden atraer multitudes o suscitar hostilidad)	• Número de incidentes notificados al año, en el centro y en las proximidades, en que se vean implicados los asistentes; • Incidentes (porcentaje de asistentes afectados).
Comodidad y facilidad de uso para los clientes y visitantes	• Cuestionario de salida en que se evalúa la opinión sobre la calidad, la relación calidad/precio, la reacción frente a las instalaciones, otros problemas clave (puede realizarse como parte del cuestionario de salida del destino -véase Cuestionario, Anexo C 5).
Proximidad de los servicios	• Número de servicios clave en el centro o junto a él (por ejemplo, banco, estafeta de correos, parada de taxi, asistencia al viajero, souvenirs, etc.).

Cuestiones que afectan al centro: Indicadores	
Impacto sobre la vecindad del centro	• Empleo local indirecto asociado a los eventos celebrados en el centro (derivado tanto de los comercios del centro como de quienes hacen uso de él); • Impacto percibido (utilícese un cuestionario local modificado como el que figura en el Anexo C 6, que abarca los principales asuntos de interés).
Ubicación respecto de otras atracciones o excursiones potenciales	• Véase el apartado Ofrecer experiencias variadas (pág. 250) donde se exponen formas de medir la respuesta a esta cuestión.
Establecimiento de precios	• Precio por persona y día (promedio); análisis comparativo con otras tarifas publicadas.
Gestión de desechos sólidos	• Volumen de desechos generado (y volumen por persona); • Porcentaje de desechos reciclados.
Gestión ambiental de la cadena de suministro	• Porcentaje de empleo de envases de usar y tirar/ envases reutilizables (y cuberterías, vajillas, etc.); • Políticas de compra beneficiosas para el ambiente (por ejemplo, compra a granel, preferencia por los proveedores de productos inocuos para el medioambiente).
Reputación como centro de conferencias	• Cuestionario de salida sobre la calidad y la reputación; porcentaje de opiniones favorables, porcentaje de clientes que recomendarían el centro a sus colegas para eventos similares.

Además de estas cuestiones que inciden en los centros, en particular cuando se celebran grandes convenciones e instalaciones, pueden surgir problemas que afecten al destino en su conjunto.

Cuestiones que afectan a los destinos	Indicadores útiles
Dimensiones de las instalaciones para conferencias en el destino	- Número de camas en el destino o a 30 minutos del principal centro de convenciones; - Proporción entre asistentes a las conferencias (por temporada) y el alojamiento disponible (además, proporción en el día de máxima afluencia).
Variedad de atracciones/servicios en el destino	Consúltense los apartados sobre la variedad de experiencias (pág. 250) y la Protección de la imagen de los destinos (pág. 261).
Seguridad y protección locales (en especial, en caso de eventos que pueden atraer multitudes o suscitar hostilidad)	Véanse también los apartados correspondientes a los problemas Seguridad pública local (pág. 121) y Seguridad de los turistas (pág. 116).
Comodidad y facilidad de uso para los clientes y visitantes	Cuestionario de salida -Anexo C 5-, opinión sobre la comodidad.
Ubicación respecto de los servicios públicos	Cuestionario de salida -Anexo C 5-, opinión sobre la variedad y conveniencia (véase el apartado sobre la variedad de experiencias, pág. 250).
Ubicación respecto de otras atracciones o excursiones potenciales	- Número de principales atracciones/sitios situados en un radio apropiado para excursiones de un día organizadas para los asistentes a las convenciones; - Cuestionario de salida -Anexo C 5-, opinión sobre la variedad y la calidad de las atracciones accesibles en el destino.
Establecimiento de precios	- Consulte los apartados Competitividad de las empresas turísticas (pág. 157), y ➤ Satisfacción con respecto al turismo (pág. 97); cuestionario en el Anexo C; - Posible análisis comparativo del precio por persona con sitios similares en competencia.
Gestión de desechos	Porcentaje de desechos para el que hay capacidad funcional de recogida selectiva y reciclado en el destino (pueden subdividirse por tipos de desechos; véase el apartado ➤ Residuos sólidos (pág. 190).
Reputación como destino apropiado para la celebración de conferencias	Véase: cuestionario de salida, Anexo C. Utilice la declaración expresa <i>"El destino fue un lugar apropiado para celebrar una conferencia / asistir a una conferencia."</i>

En el siguiente cuadro se recoge un ejemplo de indicadores y medidas de desempeño aplicados a un centro de conferencias de tamaño medio radicado en el centro urbano de Calgary (Alberta, Canadá). En él se ilustran algunas de las medidas puestas en práctica y los resultados obtenidos.

Recuadro 4.9 Centro de convenciones Bow Valley (Canadá), indicadores operacionales sobre la incorporación de elementos ecológicos

Cuestión original	Enfoque ambiental	Beneficios prácticos del cambio	Ejemplo o aplicación en Bow Valley	Indicadores de progreso (monetarios o de otra índole)
Restos de alimentos o bebidas: Se elimina como basura todo residuo o exceso de alimento	Animar a los clientes a que se lleven con ellos las sobras y a que pidan sólo lo que vayan a consumir.	Menos restos que limpiar, menos basura que eliminar.	Se da a los clientes bolsas o cajas reutilizadas para que lleven consigo su comida o bebida de vuelta a la oficina o a su casa.	- Ahorro de bolsas de basura; - Ahorro en mano de obra, - Ahorro para el cliente, que hace un pedido más reducido, reducción de residuos.
Material para servir, cubiertos, utensilios, vasos y envases: Volumen de envases desechables (plástico, papel, espuma de poliestireno)	Después de las reuniones, recoger el material para servir y los envases no desechables/reutilizables para su reutilización. Reciclar los artículos siempre que sea posible.	Menos restos que limpiar, menos basura que eliminar.	Todas las botellas de vidrio, bandejas de aluminio, cajas para pizza, papel, cartón, latas y cartones para zumos se reciclan. Se pide a los proveedores que retiren sus bandejas; en caso contrario, se regala su material a otros proveedores que lo deseen.	- Ahorro en bolsas/ eliminación de basura; - Ahorro en material para el proveedor de comida, del que también pueden beneficiarse los clientes (costo de cada bandeja nueva: entre 3,00 y 5,00 dólares); - El centro reserva los vasos no utilizados, los platos desechables, etc. para clientes "olvidadizos".
Productos de limpieza: Uso, en todas las superficies, de productos químicos concentrados muy volátiles. Ejemplos: lejía, amoníaco concentrado, productos de limpieza de suelos para usos múltiples limpiadores compuestos a base de fosfatos.	Emplear productos más naturales y en concentraciones rebajadas que siguen siendo eficaces. Restringir el uso de productos concentrados.	Menores toxicidad y riesgo de intoxicación accidental, menor riesgo de que el personal de limpieza o los niños pequeños desarrollen hipersensibilidad o alergia a los productos, químicos, menor necesidad de utilizar equipo de protección para utilizar los productos (guantes de goma, etc.)	Para limpiar las mesas, los mostradores y otras superficies, se emplea una solución cítrica limpiadora de uso general diluida en un 50 por ciento de agua. Incluso una concentración del 25 por ciento resulta eficaz para destruir el 99 por ciento de los gérmenes. Para las superficies de vidrio, se emplea un limpiacristales sin amoníaco. Como los productos no se consideran tóxicos, se prescinde de equipo de protección.	- Reducción de costos en los productos de limpieza; en su mayoría, los productos sin desnaturalizar son más baratos y algunos cuestan sólo unos peniques por botella. Por ejemplo, los limpiacristales a base de vinagre diluido; - Reducción de los gastos en asistencia sanitaria y en bajas laborales; - Aumento de la seguridad y el grado de satisfacción de los empleados.

Cuestión original	Enfoque ambiental	Beneficios prácticos del cambio	Ejemplo o aplicación en Bow Valley	Indicadores de progreso (monetarios o de otra índole)
Útiles de limpieza: Uso de productos de usar y tirar y de productos no biodegradables (útiles de un solo uso como trapos, cabezales de fregonas y plumeros, y paños impregnados de productos químicos, etc.)	Cambiar a productos lavables y reutilizables.	En su mayoría, los productos reutilizables son muy duraderos, y no es necesario reemplazarlos con frecuencia.	Todos los paños de algodón se lavan tras su utilización o reutilización. Los paños sirven para quitar el polvo, limpiar y frotar. La lana de acero y los estropajos son reutilizables. Se hace uso de escobas, aspiradores y fregonas lavables.	Ahorro directo en equipo y material <i>(Nota: rentabilidad elevada. Una escoba a 20 dólares canadienses puede durar años, la misma cantidad mensual que si se utilizara un trapo de usar y tirar y una solución).</i>
Métodos y normas de limpieza: Limpieza poco económica realizada diariamente/ cada hora, incluso en zonas o en artículos sin usar.	Limpieza según las necesidades, y de zonas /artículos utilizados y sólo a fondo en intervalos semanales o mensuales.	Se ahorra tiempo: La regla "Justo lo sanitario" concentra el esfuerzo en las zonas de mayor riesgo. Reducción del desgaste diario provocado por la fricción o los productos limpiadores.	Limpieza de mesas y otras superficies después de su uso. Se pasa la aspiradora después de que el cliente haya usado la estancia. En las zonas de difícil acceso, se limpia el polvo cada 6 meses. La limpieza de las zonas restantes tiene lugar según las necesidades.	- Reducción directa de costos en la partida de suministros de limpieza; - Ahorro a medio plazo en gastos de reposición del mobiliario/los artículos del entorno debidos al desgaste; - Ahorro en gastos de personal de limpieza.
Papel de oficina utilizado: Tirado a la basura	Reciclado o reutilizado como papel de borrador y posteriormente reciclado.	Medida favorable al medioambiente y que muestra compromiso.	Se recicla todo el papel y el cartón. La mayoría del papel empleado en Bow Valley contiene material reciclado.	- Ahorro directo al reutilizar el papel; - Ahorros en las facturas de recogida de basuras (incluida por camiones).
Iluminación: Bombillas incandescentes encendidas desde la primera hora de la mañana hasta la última de la tarde	Uso de la luz solar que penetra por las ventanas. Encendido de luces (de alto rendimiento energético) sólo si es necesario, y apagado de las mismas al término de las reuniones.	Las bombillas fluorescentes y las bombillas halógenas de alto rendimiento energético son más duraderas que las incandescentes. La luz solar es una fuente de energía y calor ilimitada que no está sometida a cortes de suministro.	Se enciende la luz sólo cuando se está en la estancia. Se utilizan bombillas fluorescentes, que se reemplazan según las necesidades. Dos salas (las más solicitadas generalmente) cuentan con luz natural.	- Costos de electricidad - porcentaje de reducción de los gastos mensuales; - Costo de las bombillas de repuesto (las fluorescentes y las halógenas duran más, gastan menos electricidad, y su rendimiento es mayor; la luz solar no comporta gastos).

Cuestión original	Enfoque ambiental	Beneficios prácticos del cambio	Ejemplo o aplicación en Bow Valley	Indicadores de progreso (monetarios o de otra índole)
Calefacción y aire acondicionado: Calefacción o aire acondicionado permanentemente en funcionamiento, todos los días del año.	Calefacción / aire acondicionado encendidos sólo en las zonas del edificio utilizadas.	No hay necesidad de calentar o refrigerar estancias que no se utilizan. Se evita el desgaste del equipo calefactor/ refrigerador. Ventanas abiertas si es posible, para regular la temperatura.	Sólo circula el aire o el calor en las estancias en que se estén utilizando. En todas ellas, hay termostatos, ajustables manualmente, que controlan la temperatura.	• Porcentaje de ahorro en los gastos de calefacción / refrigeración. (La circulación del aire natural a través de las ventanas no comporta gastos).
Mobiliario y decoración: el estilo y el costo determinan la elección del mobiliario y la decoración, sin apenas consideración de otros aspectos.	Mobiliario influido por la investigación sobre el material empleado, el origen y el impacto ambiental.	Compra de productos regionales, que no se hallen amenazados; ello ofrece una imagen favorable cara al público. Por ejemplo: mobiliario de segunda mano, maderas o productos animales locales derivados de especies que no estén en peligro de extinción, uso limitado de plásticos que no sean reciclables, alfombras con poca fibra sintética.	Decoración y paneles realizados exclusivamente con madera de pino o de arce (árboles de la silvicultura local). Las moquetas tienen un alto contenido de fibra vegetal, están fabricadas en la región, el contenido de aditivos químicos es escaso y es posible reinstalarlas por secciones de 1 m x 1 m. También se utiliza para la decoración vidrio y acero inoxidable (de fácil reciclado).	• Costos por unidad, costos por unidad/ año; • Porcentaje de compras locales; • Porcentaje fabricado con material reciclado o reciclable (los productos elaborados en la región son, generalmente, más baratos que los importados. Los materiales resistentes o reciclables pueden venderse de nuevo posteriormente o sacarles rendimiento económico).

4.15 Comunidades en busca de un desarrollo turístico

A menudo, se promueve el turismo como vía de desarrollo de comunidades pequeñas, con independencia de si éstas cuentan o no con suficientes recursos naturales, culturales o de otra índole que generen un producto turístico sostenible. Es frecuente que las inversiones en instalaciones turísticas se realicen sin haber llevado a cabo previamente estudios de mercado o evaluaciones para el desarrollo del producto, por lo que las probabilidades reales de obtener beneficios son escasas. ¿Qué indicios pueden ayudar a las comunidades a decidir si el turismo tiene posibilidades de desarrollarse con éxito y si el turismo sostenible es o no una opción viable para su futuro?

Todos los destinos potenciales deben realizar algún tipo de inventario de sus recursos. ¿De qué elementos se dispone para atraer a los visitantes, para inducir a los automovilistas o a los grupos que se hallan de viaje a que hagan una parada en ruta, para convencer a los turistas de que vean o compren algo? ¿Existen probabilidades de que los visitantes se queden un tiempo para asistir a eventos o llevar a cabo actividades in situ que así lo requieran, como la observación de aves, el recorrido de itinerarios a pie, la práctica de deportes o la participación en actos culturales que puedan prolongarse durante varios días, de que realicen excursiones para ver galerías de arte o contemplar un paisaje interesante, o de que hagan un alto en el camino para visitar bodegas, fábricas de queso o comercios de artesanía, por ejemplo? En caso de que efectivamente se detengan, ¿qué puede retenerlos? ¿qué se puede vender? y ¿será probable que regresen?

En los apartados sobre los problemas relativos a la obtención de beneficios económicos y sociales por las comunidades se recogen algunos de los indicadores que pueden ayudar a los destinos nuevos y más pequeños a decidir si tienen futuro como lugar turístico. Por otra parte, la existencia de rutas que, por sí mismas, atraigan a los viajeros puede modificar la logística para captar su interés. En vez de intentar que los turistas o los visitantes del día recorran largas distancias para ver el museo local o el centro de artesanía, o contemplar la belleza de la plaza mayor, habría que tratar de desviarlos de la ruta y asegurarse de que consideran la atracción o la comunidad como parte de aquella.

Para las comunidades sin turismo en la actualidad, o sin atracciones destacadas, eventos tales como festivales culturales o torneos deportivos pueden brindar oportunidades para desarrollo. Los organizadores deberán evaluar con prudencia los costos y las necesidades de los mismos (véase Managing Events, en la pág. 217). Para algunas comunidades pequeñas, el mayor potencial económico puede residir en ofrecer alojamiento a quienes se encuentran de paso hacia otro destino.

Cuando las comunidades no poseen una ventaja comparativa específica, puede verse favorecida la competencia entre ellas para atraer tales eventos. Consulte los apartados sobre la Competitividad (pág. 157), Managing Events (pág. 217) y Convenciones (pág. 317), donde encontrará indicadores que pueden ayudar a evaluar estas oportunidades. En algunos casos, la aplicación inicial de un indicador será sencilla: ¿existe una atracción o una oportunidad? (sí/no). Si se juzga que hay oportunidades reales, los indicadores pueden contribuir a determinar hasta qué punto son reales y si han variado o ha cambiado la capacidad de la comunidad para sacarles provecho.

Cuestiones	Indicadores potenciales
¿Existe una oportunidad?	• Población total en un radio de distancia equivalente a 1 hora y 2 horas de viaje; • Número total de turistas que visitan la región o pasan por ella (que pueden representar un mercado para este destino); • Número de recursos/atracciones que podrían clasificarse, según el interés que suscitan, como de calidad alta, media y baja (si existe un sistema de clasificación, puede utilizarse para realizar análisis comparativos con otros destinos); • Número de empresas locales que se anuncian o que tienen clientes fuera de la propia comunidad; • Existe algún recurso o atracción en torno al cual pueda generarse turismo? (por ejemplo, cascadas, playa, fábrica de productos característicos, ruinas de un castillo, refugio de fauna silvestre, etc.); (sí / no, o utilícese clasificaciones de calidad si están definidas); • Acceso a las atracciones potenciales.
¿Estamos preparados para el turismo?	• Porcentaje de la comunidad que apoya al turismo o su crecimiento (véase el cuestionario para residentes en el Anexo C 6); • Porcentaje de la capacidad de suministro de agua remanente, infraestructura de alcantarillado; • Porcentaje de uso de la capacidad en los principales recursos/atractivos (por ejemplo, suministro de agua a la playa, aparcamiento para el viejo molino); • Número de trabajadores potenciales capacitados para atender las necesidades del turista (educación, idiomas, formación apropiada). Proporción de empleados capacitados disponibles respecto de las necesidades previstas para el corto plazo y el medio plazo; • Número de horas a la semana en las que la comunidad dispone de servicios de asistencia al turista (por ejemplo, centro de atención a los visitantes, centro de asistencia al automovilista u oficina de información comunitaria).

Cuestiones	Indicadores potenciales
¿Cuál es la naturaleza del turismo actual?	• ➤ Número total de turistas (pág. 213); • Porcentaje de viajeros de paso por las carreteras principales que se detienen en la comunidad; • Variedad de productos y servicios en la comunidad (Variedad, pág. 250); • Valor de las compras en la comunidad atribuible a los turistas; • Porcentaje de establecimientos que ofrecen servicios destinados expresamente a los turistas; • Porcentaje de comercios y restaurantes que conservan sus características tradicionales o que han sido "remozados" para atraer a los turistas.
¿Cuáles son los costos y los beneficios?	• Cálculo de los gastos necesarios para ampliar el turismo (por residente, por turistas previstos y día); • Costo anual de la nueva infraestructura o servicios necesarios para atender a los turistas (también por residente y por turista); • Empleos previstos en el sector turístico (nuevos, a tiempo completo y a tiempo parcial).
Establecimiento de asociaciones	• Número de operadores turísticos que prestan servicio en la región. Porcentaje con excursiones a la comunidad; • Número de vínculos / asociaciones con operadores, comunidades u organismos establecidos para llevar conjuntamente a los turistas a la comunidad.
Mantenimiento de la participación de la comunidad	• Nivel de participación de la comunidad en los debates sobre el desarrollo turístico (véase Participación de la comunidad, pág. 94), porcentaje de participantes; • Porcentaje de establecimientos considerados participantes potenciales; • Porcentaje de la comunidad a favor de aumentar el turismo/ disminuirlo (véase el cuestionario en el Anexo C 6).
¿Qué posibilidades hay de celebrar eventos?	• Capacidad de aparcamiento en la comunidad; • Disponibilidad de instalaciones y espacio público; • Capacidad de la comunidad de tratamiento de las aguas residuales (aseos públicos); • Número de residentes dispuestos a trabajar en el evento; • Porcentaje de la comunidad opuesto a las celebración del evento Véase el apartado sobre ➤ Estacionalidad (pág. 123) y el ejemplo sobre Sturgis, Dakota del Norte (Recuadro 3.13, pág. 126).

Ciertas comunidades tienen un manifiesto potencial como destinos; otras pueden tener menos posibilidades. El proceso participativo expuesto en la Parte 2 de esta guía puede ser de gran ayuda en la evaluación colectiva sobre lo que la comunidad desea para sí y sobre si el turismo puede tener o no un papel realista en ese futuro. Muchas comunidades pequeñas siguen constituyendo, en el mejor de los casos, lugares donde hacer un alto en la carretera que ofrecen a los turistas unos cuantos servicios inmediatos como comida rápida, aseos, gasolina y poco más. Por el contrario, otras comunidades son capaces de crear un sector turístico de mayor envergadura, transformando, por ejemplo, su patrimonio y sus tradiciones (gastronomía, costumbres, artesanía, comercios de venta de artículos a precios de fábrica, zonas naturales y estilo de vida) en productos turísticos comercializables y en servicios que favorecen el desarrollo. Es imprescindible una evaluación realista de las posibilidades turísticas de la comunidad, analizando sus recursos y el mercado potencial del sector.



Calle principal en Perth (Ontario, Canadá). La mayoría de las tiendas han sido remozadas para atraer a los turistas a esta histórica ciudad industrial donde pueden ir de compras, cenar o adquirir artesanía.

4.16 Parques temáticos

Los parques temáticos constituyen un fenómeno en todo el mundo que atrae a numerosísimos turistas, a menudo desde muy lejos. En 1997, se estima que acogieron a 266 millones de visitantes que se gastaron aproximadamente 4.700 millones de dólares estadounidenses (OMT, Turismo: Panorama 2020, 2001). Grandes parques temáticos como los de Disneylandia en Florida, California, París, y Tokio, y el que se halla en construcción en Hong Kong, son destinos internacionales además de atracciones de primer orden para el turismo nacional.



A menor escala, los parques temáticos locales (por ejemplo, el parque internacional de la cerveza en Qingdao, China -véase foto-) pueden tener también su importancia, al poseer grandes zonas de aparcamiento y repercutir en el sistema de transporte local y en las necesidades de servicios. También pueden constituir fuentes de empleo muy importantes, aunque muchos sólo abran por temporadas (por ejemplo, numerosos parques interesantes como Paramount Canada 's Wonderland o algunos de los parques Six Flags en los Estados Unidos están abiertos sólo la mitad

del año). Por todo el mundo, cerca de mercados potenciales, se pueden encontrar atracciones de menor escala, como ferias permanentes, parques acuáticos, parques zoológicos y atracciones mecánicas.

Los parques temáticos pueden construirse en cualquier parte y su ubicación depende más de la facilidad de acceso y el transporte que de los recursos naturales o culturales. Los grandes parques pueden convertirse en los principales consumidores de agua, electricidad o sistemas de transporte de

un destino. Si bien pueden tener impactos similares a los de los grandes eventos o acontecimientos deportivos (véase Events, pág. 217), los parques temáticos no son temporales; sus impactos son duraderos, y las posibilidades de encontrar soluciones permanentes a los problemas relacionados con ellos son mayores. Muchos son los ejemplos de parques acuáticos y parques temáticos que no consiguen atraer público, lo que pone de manifiesto la necesidad de una gestión adecuada y de utilizar indicadores que puedan responder a las cuestiones que plantean.

Cuestiones propias de los parques temáticos	Indicadores
Planificación y explotación del terreno	- Superficie total de terreno utilizada; - Superficie (porcentaje) ajardinada; - Utilización de los servicios (porcentaje de la capacidad del destino utilizada en electricidad, agua y tratamiento de aguas residuales) (véanse los apartados > Disponibilidad de agua, pág. 181), > Tratamiento de aguas residuales, (pág. 188).
Acceso	- Porcentaje de visitantes que utilizan el transporte público; - Distancia desde el servicio de transporte público más cercano.
Gestión de aglomeraciones	- Número de plazas de aparcamiento; - Longitud de las colas (en horas de espera); - Número de aseos por visitante (en periodos de máxima afluencia); - Número de plazas de restaurante, por visitante (en periodos de máxima afluencia).
Ruido	- Número de horas de funcionamiento al día; - Número de horas en que el ruido excede de los límites establecidos a nivel local (véase Ruido, pág. 202); - Número de quejas formuladas por la existencia de ruido.
> Gestión de residuos	> Volumen de residuos producidos (por mes) (pág. 193); > Volumen (porcentaje) de residuos reciclada.
Cuidado del terreno	- Cantidad de pesticidas y herbicidas utilizada por mes / por hectárea; - Porcentaje de jardines para los que se utilizan aguas grises recicladas.
Recursos humanos	> Número de empleados (porcentaje a tiempo completo, todo el año); - Porcentaje de empleados locales; - Porcentaje que reciben formación (Véase también el apartado Empleo, pág. 132); Véase > Estacionalidad (pág. 123).

4.17 Parques acuáticos

Los parques acuáticos comparten los problemas de la mayoría de los parques temáticos pero también adolecen de otros debidos a su consumo del agua, en particular si están emplazados en zonas cuyos recursos hídricos son escasos o están limitados, especialmente durante las temporadas de máxima afluencia. En jurisdicciones de las Great Plains de los Estados Unidos, en Australia, en Chipre o en España los parques acuáticos son un fenómeno en rápida expansión. En muchos de ellos, el consumo de energía es muy elevado debido a las grandes bombas de agua.

Así pues, los problemas fundamentales de los parques acuáticos son principalmente los relativos a la gestión del agua, tanto cuantitativa como cualitativamente, a la cantidad de energía consumida y a la seguridad pública. La mayoría de las cuestiones que son importantes para los parques temáticos en general concernirán, probablemente, a los parques acuáticos; no obstante, también serán relevantes los problemas e indicadores conexos recogidos más abajo.



Water World en Aya Napa, Chipre

Cuestiones adicionales en los parques acuáticos	Indicadores
Abastecimiento de agua	➤ Consumo total de agua; - Consumo de agua, como porcentaje del consumo total del destino; ➤ Ahorro de agua. Eficacia de la recirculación y el reciclado (porcentaje recuperado y número de veces en que se recicla); - Costo del agua (véase también ➤ Disponibilidad de agua, pág. 181).
Aguas residuales	- Porcentaje de aguas residuales recicladas/ reutilizadas; - Volumen de agua vertido; ➤ Porcentaje de agua vertida que está sometida a tratamiento (véase el apartado ➤ Aguas residuales, pág. 188).
Gasto de energía	➤ Consumo total de energía; ➤ Porcentaje procedente de fuentes renovables (véase el apartado ➤ Energía, pág. 167).
Seguridad	- Volumen y grado de dilución de los compuestos de cloro, bromo, etc. ; - Número de incidentes/ accidentes (y número por visitante día); - Número de enfermedades (o quejas) relacionadas con el agua.



Un día de gran afluencia de público en el parque acuático de Tokio, Japón.

La organización **Walt Disney World** dispone de su propio sistema de gestión ambiental. En la dirección <http://www.rand.org/publications/MR/MR1343/MR1343.appb.pdf>. se expone un detallado estudio al respecto.

Recuadro 4.10: Campos de golf

Los campos de golf tienen sus problemas característicos, ligados al paisajismo, al uso de especies de césped y árboles autóctonas, al mantenimiento de las cubiertas naturales, al uso del agua, pesticidas y herbicidas y a la explotación del suelo en determinadas zonas donde éste escasea (islas pequeñas, zonas urbanas, valles estrechos, hábitats, etc.). En algunas islas pequeñas, existe el temor de que la superficie dedicada a los campos de golf o la utilización de las escasas reservas de agua sean excesivas. Existen muchas iniciativas para establecer directrices encaminadas a crear campos de golf más favorables al medioambiente. Tal es el caso de los **Principles for Golf Courses in the United States** (Principios aplicables a los campos de golf en los Estados Unidos) publicados por la Golf Course Superintendents Organization of America:

- Mejorar las comunidades locales desde los puntos de vista ecológico y económico;
- Crear campos de golf inocuos para el medioambiente y económicamente viables;
- Ofrecer hábitat a las especies de la fauna y flora silvestres, y protegerlos;
- Reconocer que en la creación y gestión de los campos de golf deben tenerse en cuenta las condiciones especiales del ecosistema del que forman parte;
- Proporcionar beneficios de espacios verdes;
- Utilizar de manera eficaz los recursos naturales;
- Respetar el uso de los terrenos adyacentes en la planificación, construcción, mantenimiento y explotación de los campos de golf;
- Crear condiciones de juego atractivas mediante prácticas que protejan la calidad del medio ambiente;
- Apoyar una permanente labor de investigación encaminada a establecer, sobre una base científica, nuevas y mejores maneras de crear y administrar los campos de golf en armonía con el medioambiente;
- Documentar los sistemas de desarrollo y gestión aplicados más destacados, con objeto de promover en mayor medida una práctica de este deporte más racional desde el punto de vista del medio ambiente;
- Instruir a los golfistas y a los promotores potenciales en los principios de responsabilidad ambiental y promover la noción de que los campos de golf ambientalmente racionales son campos de golf de calidad.

Fuente: The Golf Course Superintendents Association of America

Principios como éstos permiten elaborar indicadores que pueden resultar de utilidad:

Cuestiones	Indicadores
Limitación de los impactos en la región	• ➤ Nivel de consumo de agua (porcentaje del suministro total en el destino); • Superficie total de campos de golf (para pequeños destinos, porcentaje de la superficie total); • Porcentaje de la superficie del campo de golf apta para otros usos; • Porcentaje de la población del destino a favor/de construir nuevos campos.

Cuestiones	Indicadores
Diseño ambiental	• Porcentaje de superficie del campo en que se hace uso de especies autóctonas; • Porcentaje de la superficie en que se mantiene el hábitat natural; • Porcentaje del terreno propiedad del campo de golf que está reservada a la conservación, a zonas de transición o a la protección.
Cuidados de jardinería	• Cantidad de productos químicos utilizada (pueden subdividirse: herbicidas, pesticidas, etc.); • Porcentaje de las aguas de escorrentía recuperada y tratada (o analizado); • Porcentaje del riego en que se hace uso de aguas grises recicladas.
Sostenibilidad económica	• Número de golfistas que utilizan el campo; • Precio por round (tarifa en horas de trabajo locales); • Consúltense los apartados Estacionalidad (pág. 123), Empleo (pág. 132), y Competitividad (pág. 157), se exponen otros indicadores que pueden ser de utilidad.

4.18 Buques de crucero y sus destinos

La industria de los cruceros es un segmento turístico en rápida expansión: cada vez más y más grandes buques arriban a un número de destinos también creciente, desde grandes ciudades hasta las regiones y culturas más remotas del planeta. En 2000, la demanda de cruceros alcanzó casi los 10 millones de trayectos, cerca de dos tercios de los cuales correspondieron a América del Norte, mientras que Europa, segundo continente a bastante distancia, realizó casi 2 millones. Aunque América del norte es un mercado relativamente más desarrollado y maduro, sigue teniendo una substancial demanda potencial que, según las estimaciones de la Cruiseline International Association, asciende a unos 43,5 millones de turistas en los próximos cinco años, lo que revela un satisfactorio potencial de crecimiento y expansión (La actividad de los cruceros turísticos en el mundo, OMT, 2003).

Cada año, los buques de crucero aumentan sus dimensiones, al igual que se incrementa la lista de destinos visitados. Hay barcos con más de 3.000 pasajeros que atracan en destinos diminutos como las islas de San Blas en Panamá, Pagnirtung en el norte de Canadá, o Puerto Argentino en las Malvinas; en estos casos, el número de personas que desembarcan, entre pasajeros y tripulación, supera con creces al de la población autóctona. Destinos multitudinarios tales como Cozumel (isla mexicana de 50 km de longitud con una población total de 40.000 habitantes) pueden encontrarse en un mismo día con una docena de buques en puerto. Los destinos pueden tener una influencia limitada en los horarios de llegada; algunos puertos tienen un uso intensivo en fin de semana para comenzar las travesías, mientras que otros reciben la mayoría de las visitas a mediados de semana (como Cozumel, Thira en Grecia y Glacier Bay en Alaska). Al mismo tiempo, casi todos los buques de crucero pueden ser relativamente autosuficientes durante largos periodos, de modo que tienen flexibilidad para trasladar grandes cantidades de pasajeros hasta destinos pequeños y frágiles sin someterlos a una presión excesiva (por ejemplo, llevando su propia agua a las islas áridas, transportando las aguas residuales al puerto más cercano con plantas de tratamiento apropiadas, o realizando un tratamiento a bordo, y limitando el número de turistas autorizados en tierra a la vez).

Los buques de crucero pueden tener repercusiones importantes, tanto positivas como negativas. Los problemas de sostenibilidad asociados a los cruceros se pueden dividir en dos categorías:

- A) Problemas relativos al funcionamiento de los propios buques (fuente: A Shifting Tide: Environmental Challenges and Cruise Industry Responses, 2003)
- Emisiones a la atmósfera;

- Agua de lastre (con especies que no son autóctonas);
- Aguas residuales (aguas negras y aguas grises);
- Residuos peligrosos (líquidos para revelado de fotografía, material contaminado y residuos líquidos de la limpieza en seco, residuos líquidos de imprenta, bombillas fluorescentes y de vapor de mercurio, pinturas contra las lapas, desechos clínicos);
- Residuos sólidos (basura en general - alimentos, papel, latas, botellas, etc.);
- Petróleo del agua de sentina;
- Efecto sobre los arrecifes coralinos (véase más abajo Efectos sobre los destinos).

B) Efectos en los destinos (de acuerdo con el foro 2003 de la Lighthouse Foundation)

- Construcción de muelles de amarre con instalaciones que den servicio a los buques de crucero, teniendo en cuenta las cuestiones de ubicación;
- Abastecimiento de agua;
- Eliminación y tratamiento de residuos, tanto líquidos (aguas residuales) como sólidos (basuras);
- Impacto sobre los servicios y la infraestructura del destino;
- Regulación del tráfico marítimo (teniendo en cuenta la Estacionalidad y las Llegadas múltiples);
- Control de las aglomeraciones;
- Obtención de beneficios por la comunidad anfitriona (ingresos, empleos, contribución en capital de las compañías navieras por la utilización de las instalaciones, aprovisionamiento, etc.);
- Seguridad (incluidos el control en aduana y de la inmigración);
- Control de las repercusiones sociales y ambientales en los sitios de escala previstos (incluida la instrucción de los pasajeros);
- Arrecifes coralinos: protección y contribución a su conservación.

Cuestiones relativas a la actividad de los buques	Indicadores sugeridos
Emisiones a la atmósfera (que contribuyen al cambio climático mundial y a la contaminación local)	• Porcentaje de reducción (por parte de la flota o del buque) de las emisiones a la atmósfera de NOX y dióxido de azufre con respecto a los valores de referencia de 2001 (o vertidos específicos en volumen por cada buque/ promedio global de la flota).
Agua de lastre (que contiene especies no autóctonas y que pueden alterar la biodiversidad del destino)	• Número de infracciones por vertido (por buque/naviera); • Número/porcentaje de visitas de los buques al destino que cumplen la normativa (por convenir).
Aguas residuales (vertidos de aguas negras y grises que podrían contaminar el destino en caso de no ser controladas)	• Porcentaje de visitas de los buques al destino que aplican normas tales como las del ICCL (Consejo Internacional de Líneas de Cruceros) u otras equivalentes; • Porcentaje de buques que visitan el destino provistos de sistemas de vertido cero o bien de sistemas de tratamiento marítimo de aguas residuales.

Cuestiones relativas a la actividad de los buques	Indicadores sugeridos
Residuos peligrosos, cuya vertido puede contaminar el destino	Porcentaje de visitas de los buques al destino en las que existe un sistema de vertido cero de residuos peligrosos.
Residuos sólidos (basuras en general -alimentos, papel, latas, botellas, etc.-) que pueden contaminar el mar y las costas	Porcentaje de buques que visitan el destino provistos de sistemas de vertido cero de las basuras generadas en ellos (incluidos los restos de alimentos).
El agua de sentina con restos de petróleo o el agua de lastre constituyen fuentes de contaminación de las aguas marinas o del litoral, que daña las especies	Porcentaje de cruceros que visitan el destino provistos de sistemas de separación de agua de sentina.
Eficacia ambiental general del buque, relacionada con el nivel de gestión o certificación	- Porcentaje de la flota (de cada compañía) que cumple las normas ICCL u otras equivalentes; - Porcentaje del total de visitas por buques que cumplen las normas del ICCL u otras equivalentes.
Sostenibilidad económica	- Promedio de ocupación del buque (mensual); - Precio medio de los camarotes, por día.

Los destinos suelen tener poca flexibilidad para influir sobre cuándo atracan los buques o cuánto tiempo permanecen. Las horas de llegada y salida pueden quedar dictadas por las distancias con respecto al puerto de base o por los tiempos de crucero (desde el último puerto visitado o hasta la escala siguiente). Hay casos en que los buques permanecen atracados muy poco tiempo y ello determina que todas las excursiones lleguen a los mismos sitios de forma simultánea, y concentren en periodos extremadamente breves la demanda de servicios (taxis, alimentación, etc.). Si los buques zarpan antes de la hora de cenar, los pasajeros aguardan sin comer hasta que llegan a bordo, lo que reduce su gasto en tierra firme. Ciertas navieras intentan coordinarse entre sí a fin de repartirse la capacidad de atraque o escalonar las llegadas; sin embargo, la facultad de los destinos para influir en la decisión puede ser escasa. Cuando hay muchos destinos cerca los unos de los otros (caso de las islas de Grecia o el Caribe), éstos pueden competir entre ellos para captar clientes, lo que reduce aún más su capacidad de cambiar la regulación del tráfico marítimo.



El Norwegian Dream, con más de 2.000 personas a bordo (pasajeros y tripulación), visita Puerto Chacabuco, población chilena de 300 habitantes

Cuestiones relativas a los efectos en los destinos	Indicadores sugeridos
Obtención de beneficios por la comunidad anfitriona (ingresos, empleos, contribución en capital de las compañías navieras por la utilización de las instalaciones, aprovisionamiento, etc.)	- Gastos medios por pasajero de crucero (indicador frecuentemente difícil de obtener); - Total y promedio de las tasas y derechos portuarios cobrados, por cada visita de un buque; - Total de compras de bienes locales (por ejemplo, comestibles, bebidas, artículos de recuerdos) por buque; - Total de empleos directamente imputables a la industria de los cruceros (trabajadores portuarios, abastecedores, excursiones organizadas, etc.) (También convendría poseer las cifras de empleos indirectos, aunque son muy difíciles de obtener salvo que se disponga de una cuenta satélite de turismo); - Valor de la inversión de las compañías navieras en el destino (capital, promoción de los recursos naturales y culturales, capacitación).
Seguridad (incluidos los controles aduaneros y de la inmigración)	- Costo de la seguridad imputable a los buques y a sus pasajeros (mensual, anual); - Número de incidentes (por tipos) en los que se ven involucrados los pasajeros o la tripulación.
Control de las repercusiones sociales y ambientales en los sitios de escala previstos (incluida la instrucción de los pasajeros)	- Véase el epígrafe sobre Control de la intensidad del uso de sitios frágiles de interés natural o cultural (pág. 212); - Porcentaje de buques que ofrecen a sus pasajeros instrucción con respecto a los sitios y a su conducta, como preparación para las excursiones o como parte de ellas.
Construcción de muelles con instalaciones que den servicio a los buques de crucero, teniendo en cuenta las consideraciones de ubicación a fin de minimizar los impactos potenciales.	- Número de visitas de buques al año (al mes); - Capacidad máxima de los servicios del muelle (número de buques atracados a la vez, y número de buques anclados que recurren a gabarras); - Porcentaje de utilización de la actual capacidad de amarre.
Abastecimiento de agua (véase Disponibilidad de agua , pág. 181)	- Volumen de agua cargada en puerto; - Precio de venta del agua suministrada a los buques, por litro (parámetro utilizable para establecer comparaciones con el precio local o con el costo de producción, por litro).
Eliminación y tratamiento de los residuos	- Volumen de residuos admitido para la eliminación (sólidos, líquidos); - Pago recibido (total, y por unidad de volumen) por la eliminación (consulte Aguas residuales, pág. 188, y Residuos sólidos, pág. 190).
Impacto sobre los servicios y la infraestructura del destino	- Desembarco de pasajeros en el día de máxima afluencia: número total; - proporción del número de pasajeros desembarcados respecto del censo local ; - proporción del número de pasajeros desembarcados respecto del número de taxis del destino; - proporción del número de pasajeros desembarcados respecto del número de plazas de restaurante del destino; - otros coeficientes basados en las limitaciones fundamentales (por ejemplo, número de asientos en los autobuses o en los barcos para una excursión, número de guías capacitados, número de aseos públicos, etc.).

Cuestiones relativas a los efectos en los destinos	Indicadores sugeridos
Programación (que comprenda la Estacionalidad y las escalas múltiples)	• Porcentaje anual de visitas de buques que atraquen en el mes o la temporada de máxima afluencia; • Máximo número de buques atracados al mismo tiempo (día de máxima afluencia); • Número / porcentaje de días en que hay atracado algún buque de crucero (temporada alta, año entero); • Promedio de la permanencia en puerto. (Las visitas más largas pueden repartir en mayor medida los beneficios y los impactos, ya que los turistas disponen de tiempo para disfrutar de una visita más detenida, contratar excursiones más largas o consumir alimentos en tierra firme).
Gestión de las aglomeraciones	• Consulte los apartados sobre problemas en cuanto a la densidad del uso de los sitios claves visitados. (> Control de la intensidad del uso, pág. 212); • Número total de pasajeros del buque que toman al menos una comida en tierra firme; • Porcentaje de visitantes que reservan excursiones organizadas en la costa.



La variedad de puertos de base y de destinos es creciente. El puerto de Quebec es un destino reciente para los cruceros que parten de las ciudades del noreste de los Estados Unidos.

En algunos destinos, los cruceros atracarán cerca de arrecifes costeros e incluso pueden fondear junto a ellos, a fin de facilitar el acceso a sus pasajeros. Por ello, concretamente para los destinos con arrecifes, se recomienda tener en cuenta los indicadores expuestos a continuación.

Cuestiones relativas a los arrecifes	Indicadores sugeridos
Arrecifes coralinos: protección y contribución a su conservación <i>(nota: muchos destinos son visitados expresamente para conocer los arrecifes: la Gran Barrera de Coral, Cozumel, el Mar Rojo, las Maldivas, las Fidji, por ejemplo)</i>	• Volumen de pasajeros que visitan los arrecifes durante el día de máxima afluencia; • Porcentaje de turistas que visitan los arrecifes en compañía de guías expertos / acreditados; • Valor de la contribución de los buques de crucero o las compañías navieras a la protección de los arrecifes del destino. (véase Recuadro 4.1 Arrecifes, pág. 276).



Cozumel (México): los cruceros amarran en un radio de pocos cientos de metros de distancia con respecto al Arrecife Paraíso y a la reserva ecológica de Chankanaab.

Aplicaciones de los indicadores: Utilización en la planificación y la gestión del turismo

Durante toda esta Guía, se ha insistido en que los indicadores no son un fin en sí mismos. Sólo cobran su relevancia cuando se utilizan en los procesos de planificación y gestión del turismo y, cuando son eficaces, contribuyen a la adopción de decisiones mejores y más sostenibles. En esta parte examinamos desde diferentes perspectivas la función que desempeñan los indicadores en la planificación y gestión de los destinos basándonos en experiencias prácticas de utilización de estos instrumentos como forma de ayudar a los destinos y a los países en sus decisiones relativas al turismo. Ofrecemos ejemplos sobre cómo emplear los indicadores para apoyar una serie de procesos operacionales, de planificación y de evaluación. Asimismo, varios de los estudios de casos que se exponen en la Parte 6 (pág. 363) muestran cómo los indicadores pueden ser determinantes para un destino, tanto en lo que se refiere a la manera de percibir los problemas como a las medidas para hacerles frente. En este capítulo ayudamos a los gestores a utilizar los indicadores para lograr una serie de objetivos de gestión. Pero no basta con crear unos indicadores adecuados y eficaces; éste es sólo el primer paso en esa influencia determinante que ejercen. El objetivo que perseguimos es crear destinos sostenibles, y los indicadores pueden constituir un elemento significativo y estratégico en el proceso para conseguirlo.

En la Parte 2, mediante una tabla, se ilustra claramente la relación existente entre la planificación y la gestión turística y la elaboración y utilización de indicadores en distintas fases (véase el Recuadro 2.1, pág. 27). Los siguientes apartados explican algunas aplicaciones de indicadores específicas destinadas a sustentar los procesos de planificación y gestión turísticas.

5.1 Indicadores y política

Un factor clave para lograr una gestión eficaz y responsable de los destinos es la identificación por todos los agentes de las cuestiones de política importantes que guiarán el proceso de desarrollo. En la Parte 2 de esta Guía se explica cómo los procesos en los que colaboren múltiples agentes permiten llegar a un acuerdo sobre los problemas que se consideran prioritarios, lo que a su vez puede facilitar la elección de los indicadores. Estos procesos también pueden perseguir el establecimiento de objetivos para la consecución de un turismo sostenible, teniendo en cuenta la forma en que el desarrollo de este sector puede:

- Incrementar el crecimiento del PIB, la inversión, el empleo y los ingresos en divisas;
- Poner de relieve su contribución a la reducción de la pobreza y a la mejora de la calidad de vida de todos los residentes;
- Proteger y conservar los excepcionales recursos culturales y naturales en que se basa el sector turístico de la mayoría de los destinos;
- Velar por que la protección de los recursos naturales y culturales se considere competencia tanto del sector público como privado, así como de grupos no gubernamentales y comunidades;
- Determinar la función del sector privado en el diseño, la financiación, la prestación, la propiedad y el funcionamiento de los servicios turísticos;
- Garantizar que en todo proceso de adopción de decisiones se incluya a los pobres y se les considere agentes importantes del desarrollo turístico;

- Favorecer una coordinación más eficaz de los servicios gubernamentales fundamentales en los planos nacional, regional y local;
- Cuando proceda, examinar mecanismos que permitan combinar la función de control y regulación del sector público con las de planificación, promoción y colaboración;
- Promover una toma de conciencia positiva entre el gran público acerca de la contribución del turismo a la prosperidad del destino, la reducción de la pobreza en el mismo y la mejora global de la calidad de vida de sus habitantes.

Esta extensa lista ilustra la variedad de cuestiones de política general que están estrechamente relacionadas con el desarrollo del turismo. Además de una significativa enumeración de objetivos políticos es también una lista de expectativas: el público espera cada vez más de los sectores (incluido el turismo) que contribuyan a resolver estos problemas sin dejar de preocuparse por la sostenibilidad de su propio futuro.

El proceso de definición de indicadores debe llevarse a cabo en un clima de colaboración y responder a las necesidades de información de los interesados. En muchos destinos los recursos para recabar información con la que elaborar los indicadores son limitados y es esencial que las partes interesadas sean realistas a la hora de elegir los factores que se medirán a lo largo del tiempo. Para ello habrá que trabajar en cooperación con interlocutores que compartan los mismos intereses y puedan colaborar en la elaboración y utilización de estos instrumentos. En la elección de indicadores es fundamental realizar una estimación realista de los presupuestos, el tiempo y la voluntad política necesarios para llevar a cabo un proceso de evaluación mediante indicadores estratégicos; si los indicadores responden bien y pueden crearse sin un costo excesivamente elevado, se utilizarán. Los indicadores seleccionados habrán de ayudar a los gestores de los destinos a formular políticas operativas que les permitan abordar una serie de cuestiones relacionadas con el turismo sostenible:

- Establecimiento de un intenso diálogo en que se ponga en relación el turismo con los planes y prioridades locales, regionales y nacionales;
- Creación de una imagen positiva, una identidad propia y una estrategia de posición para atraer a los visitantes nacionales e internacionales, en colaboración con organismos de promoción turística regionales y nacionales;
- Difusión y adopción de buenas prácticas (modelos probados, programas innovadores, instrumentos de planificación, lecciones aprendidas o mecanismos de evaluación) entre los organismos gubernamentales locales, las empresas y las organizaciones no gubernamentales, así como organismos de asistencia al desarrollo o donantes;
- Establecimiento de procedimientos de facilitación y de mecanismos financieros que permitan coordinar y utilizar eficazmente los recursos del gobierno, los donantes y el sector privado para alcanzar los objetivos enunciados más arriba;
- Establecimiento de marcos y programas reglamentarios y jurídicos para los servicios de alojamiento y turísticos;
- Diseño de planes de gestión de destinos y sitios que incluyan programas de guías e interpretación, servicios de información, servicios al visitante y control del tráfico, normas de gestión ambiental y normas de calidad;
- Establecimiento de normas y prácticas de seguridad y vigilancia y garantía de su cumplimiento;
- Formulación de políticas de capacitación a todos los niveles para los agentes de la planificación; garantía de la gestión y el suministro de productos y servicios turísticos;
- Creación de las bases institucionales necesarias para la formación de asociaciones y acuerdos de establecimiento de empresas conjuntas;
- Prestación de apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa (PYME) mediante la creación de capacidades, la asistencia técnica, la creación de incentivos financieros y la realización de actividades de marketing;

- Formulación y aplicación de políticas orientadas a impulsar iniciativas turísticas con objetivos sociales, como la creación de prestaciones para los pobres, las mujeres y las comunidades y las regiones desfavorecidas.

Todas estas iniciativas son fundamentales para lograr la sostenibilidad del turismo y todas ellas se caracterizan por tener unos objetivos claramente definidos y por disponer de mejor información sobre los problemas pertinentes y de medios para evaluar los progresos realizados.

5.2 Utilización de indicadores para una planificación estratégica del turismo

En su forma más simple, la planificación consiste en determinar lo que se quiere, qué medidas se tomarán para lograrlo y cómo se sabrá que se ha conseguido. Al determinar y definir este proceso, la planificación puede no ser siempre definitiva. Por ejemplo, la planificación debe a veces simplificar situaciones complejas para que se puedan entender mejor o para que en el futuro puedan adaptarse las oportunidades y las limitaciones imprevistas. Para contrarrestar esta necesidad de simplicidad y flexibilidad, se necesitan herramientas que proporcionen precisión y exactitud, y los indicadores son uno de estos instrumentos.

La planificación estratégica pone de relieve la índole de la planificación como proceso de adaptación continua a las circunstancias cambiantes mediante la integración de la planificación y la gestión diarias (Hall y McArthur 1998). Los indicadores resultan cruciales para la planificación estratégica porque son fundamentales en las tres partes del proceso de mejora continua: no se puede mejorar continuamente sin saber la medida en que se ha avanzado en la consecución del estado deseado. Los indicadores proporcionan el medio para verificar y perfeccionar de forma permanente la actividad de planificación y gestión integradas (véase en el Recuadro 2.1, en la pág. 27, la relación entre la elaboración y la utilización de indicadores y la secuencia normal de planificación). En estas páginas, se examina la utilización específica de los indicadores en la planificación y la planificación estratégica, y se demuestra que los indicadores no sólo resultan convenientes en el proceso de planificación, sino que son esenciales.

Definición de los valores

La base de la planificación son los valores, que son la expresión tangible e intangible de lo que reviste mayor importancia para las personas. Los valores individuales y comunitarios sirven como referencia para toda la actividad de planificación. Pero la mayoría de las personas no están acostumbradas a explicar con precisión cuáles son sus valores, y pueden necesitar para ello generalizaciones que tienen significados diferentes según la persona. Dado que los indicadores requieren medición y, por consiguiente, precisión, la definición y utilización de los indicadores puede servir de gran ayuda para determinar cuáles son realmente esos valores, y facilitar así el diálogo. Por ejemplo, muchos turistas valoran que un destino "no esté atestado". Pero la medida en que un lugar se considera que "no está atestado" varía en función de la comunidad anfitriona y del origen y edad de los turistas. Los planificadores que deseen mantener un nivel satisfactorio respecto a las aglomeraciones necesitan un indicador que mida el número de personas que se hallan en una determinada zona, controle el tiempo que se tarda en atenderlas, o calcule el porcentaje de turistas o residentes que consideran que "está atestado"; concretamente, es preciso determinar cuántas personas son demasiadas, o cuáles son los límites de saturación aceptables. La aclaración de estos valores puede dar lugar a un acuerdo sobre los niveles de utilización aceptables y quizá servir de orientación sobre las medidas necesarias para alcanzarlos (véase en la pág. 212 el apartado relativo a la **Intensidad de uso**). Los indicadores se convierten en el vehículo para tornar los valores subjetivos en medidas objetivas y, por tanto, específicas (con frecuencia, cuantificadoras).

Determinar los resultados deseados

Los resultados deseados son un segundo nivel común de la planificación cuyo objetivo es convertir los valores de la sociedad o las partes interesadas en una situación o condición deseable que sea más accesible y pueda desembocar en acciones definibles. Ejemplos de valores sociales generales de importancia para el turismo sostenible son los siguientes: conservación del entorno natural; satisfacción de los turistas; viabilidad de las empresas turísticas; o satisfacción de la comunidad anfitriona. Los indicadores obligan a establecer con mayor claridad lo que se desea. Por ejemplo, si el objetivo amplio (basado en una serie de valores de las partes interesadas) es "conservación del medioambiente natural", una evaluación puede poner de manifiesto, pongamos por caso, que sólo el 10 por ciento del entorno local está protegido y que más del 20 por ciento tiene un notable valor ecológico como hábitat. Con este indicador como base, cabría establecer el objetivo de proteger el 18 por ciento en cinco años, lo que constituye un fin cuantificable con una meta temporal específica. A lo largo del período en que se ejecuta el plan o el programa, el indicador (porcentaje protegido o, mejor, porcentaje de hábitat con un nivel específico de protección) se convierte en la medida fundamental del progreso.

Determinación de objetivos, estrategias y acciones

Una vez establecidos los resultados deseados (con frecuencia expresados como metas específicas en relación con los objetivos), la planificación se centra entonces en la mejor manera de conseguirlos. Ello suele conllevar una serie de objetivos y estrategias, así como medidas que sustenten estas últimas. También suele haber obstáculos que es necesario controlar y para cuya clara determinación (existencia y grado) suele ser necesario recurrir a indicadores adicionales en el proceso de planificación. Algunos obstáculos pueden ser difíciles de describir y señalar, y las preguntas que se hacen para circunscribirlos pueden dar lugar a indicadores específicos: ¿se opondrá la comunidad a un intenso desarrollo? (¿cuántos miembros de la comunidad se opondrán y durante cuánto tiempo?); ¿se dispondrá de trabajadores para llevar a cabo el proyecto cuando sea necesario? (¿cuántos trabajadores, con qué competencias, cuándo?).

Los indicadores también pueden contribuir a determinar los riesgos y las zonas que requieren atención en el proceso de planificación. Por ejemplo, un indicador que permita establecer el número de miembros de una población natural en retroceso puede desencadenar medidas específicas para proteger, gestionar o cerrar un sitio como parte del plan. En la Parte 2 se describen pormenorizadamente las formas de identificar los principales riesgos y aspectos vulnerables a los efectos de la planificación y la gestión de los destinos (pág. 25). Por ejemplo, en la planificación de las Olimpiadas de 2000, en Australia, se utilizaron ampliamente indicadores relativos al medioambiente (agua, energía y desechos) como elementos fundamentales para establecer planes de desarrollo ecológicamente sostenibles destinados a construir y mantener las distintas instalaciones del sitio olímpico (Manidis Roberts, 1998).

El Consejo del norte de Sydney utilizó indicadores sociales y económicos semejantes en la elaboración del plan sobre turismo cultural para la zona más amplia del gobierno local (Manidis Roberts 1997). Los indicadores evaluaban el tipo



Plataforma desde donde contemplar la Selva Otway

de visitante que realizaba las actividades de turismo culturas organizadas por el Consejo, el patrocinio con el que contaban éstas y su rentabilidad económica. El resultado fue la elaboración del primer plan cuyas iniciativas se basaban en el estudio a largo plazo de la oferta y la demanda.

Elección entre alternativas

Con frecuencia, existen diferentes estrategias y medidas alternativas entre las que elegir, lo que no es fácil cuando falta información sobre la situación o, aún peor, sobre las ventajas y beneficios potenciales de cada alternativa. Los indicadores pueden ayudar a formarse una idea de la situación de forma bastante económica. Por ejemplo, imaginemos un planificador que intenta elegir entre una propuesta dirigida a construir un alojamiento de 50 camas y otra en la que las camas previstas son 100. Si le preocupa el problema del agua, podrá informarse de la cantidad de agua consumida por habitación en establecimientos similares y compararla con el volumen considerado sostenible en la zona. Los mismos indicadores servirán de medidas del desempeño, es decir, de elementos de referencia para determinar hasta qué punto los planes y las medidas permiten hacer frente al problema. En teoría, los promotores de las propuestas pueden utilizar los indicadores que ya están en uso y utilizarlos para orientar sus propuestas.

Un ejemplo de este enfoque se utilizó para seleccionar un sitio donde caminar por las cubiertas forestales de la selva de Otway (Victoria, Australia). Como parte del proceso de planificación, se utilizaron indicadores económicos (visitas, gastos por visitante y duración de la estancia) para determinar las repercusiones económicas que tenían los sitios alternativos. Un uso interesante que se está dando a los indicadores es su integración en los Sistemas de Información Geográfica (SIG) como elementos fundamentales para integrar las hipótesis de oferta y demanda turística en los destinos canadienses y en las islas Caimán, mediante un enfoque espacial que intenta conciliar la demanda con los aspectos ecológicamente vulnerables del destino (véase <http://www.fes.uwaterloo.ca/Tools/overview.html>).

Cuando se han elaborado unos buenos indicadores, pueden incorporarse a procedimientos de planificación más complejos, desarrollo de modelos y análisis de las vulnerabilidades, que pueden dar lugar a procedimientos de planificación mejores y accesibles al público, y a planes que tengan en cuenta una amplia gama de aspectos de la sostenibilidad. Los indicadores también pueden poner de manifiesto la necesidad de reglamentación y circunscribir los elementos que deben someterse a ésta.

5.2.1 Utilización de indicadores para evaluar los progresos realizados en la ejecución de un plan

Comprobación del desempeño

Una vez finalizado un plan, empieza su ejecución. Los planificadores deben saber qué acciones y estrategias son más eficaces a fin de poder canalizar los recursos hacia los enfoques que funcionan y volver a trabajar sobre los que no. De no hacerse así, se podrían perder oportunidades, malgastar los escasos recursos, y ver reducido el apoyo al plan. Aunque la ejecución suele alargarse varios años, el planificador debe saber antes de que finalice el período de planificación qué es lo que funciona y qué es lo que no funciona. Los indicadores son extremadamente útiles para comprobar si un plan está dando resultados mientras se halla en ejecución, ya que pueden tomar como muestra una situación para determinar si se han producido cambios. Por ejemplo, en un plan cuyo objetivo sea aumentar el turismo, cabe tomar como muestra el número de operadores o el número de empleos directamente atribuibles al turismo. Un buen ejemplo es el estudio de casos de la isla Cabo Bretón (pág. 391), donde Parks Canada utiliza varios indicadores para controlar los efectos del turismo sobre el ecosistema y está creando otros para contribuir a la formulación y la evaluación de propuestas relativas al desarrollo y la explotación del parque.

Revisar los resultados deseados

Una vez comprobado el desempeño, los indicadores sugerirán a veces que puede ser necesario cambiar un plan porque contiene fallos o porque los principales factores que afectan al destino o a su turismo han variado. En ocasiones, esta necesidad de cambio se debe a que se ha producido un desarrollo más rápido del previsto y seguir con las actividades originalmente planificadas podría causar problemas. Cuando los indicadores se utilizan durante la ejecución de una actividad planificada, proporcionan una valiosa orientación sobre cómo cambiar una estrategia o acción de forma que tengan las mayores posibilidades de mejorar la situación y acercarla a los resultados deseados. Por ejemplo, para impulsar una empresa turística, el plan permite el acceso a una zona vulnerable. Un indicador podría determinar que, en vez de en dos años, el nivel de explotación o de actividad se había alcanzado en seis meses y que sería insostenible seguir estimulando a la empresa. Basándose en esa nueva información, podría cambiarse el plan para pasar de la estimulación a la gestión de la nueva actividad y empresa.

Creación de un entorno de aprendizaje

Hay quien piensa que la planificación es asunto únicamente de los planificadores profesionales. Esta suposición parece poco razonable, ya que para que una buena planificación resulte eficaz necesita una diversidad de aportaciones y, con frecuencia, la participación y la colaboración de otros. Los indicadores proporcionan un medio para permitir la participación de un mayor número de agentes en el proceso de planificación estratégica. Los indicadores proporcionan una lección de realismo, obligando a los planificadores a ser precisos, a definir en términos reales (utilizando indicadores) las metas que se han trazado, qué medidas concretas piensan aplicar, y qué objetivos o resultados quieren exactamente alcanzar (no sólo agua más limpia, sino también cuánto más limpia, cuándo, cuánto mejor que en la actualidad, y a qué precio; no sólo "más turistas" sino cuántos, cuándo, dónde, y con qué aportación de beneficios para la economía local). Los indicadores favorecen el diálogo, y pueden conducir al debate o al consenso.

Los indicadores pueden diseñarse para que los utilicen personas que no sean planificadores, como organizaciones no gubernamentales y grupos comunitarios. La recopilación y la presentación de información dota a estas personas de un entendimiento y un sentido de la responsabilidad que les permite adentrarse en el proceso de planificación en pie de igualdad con los planificadores: la información es poder.

Compartir esta información que aportan los indicadores ayuda a romper con la formalidad de los procesos de planificación y a crear un entorno de aprendizaje continuo. Se pueden contrastar las tendencias marcadas por indicadores diferentes a fin de determinar la relación existente entre los indicadores y entre otros eventos. Las personas que supervisan los indicadores y compilan sus resultados pueden descubrir un problema o un buen resultado antes que otros. Los indicadores no sólo ofrecen información a las personas y la oportunidad de analizarla, sino que además les permiten hacer algo con ella, como introducir cambios en la planificación, promover la acción por parte de organizaciones o individuos, o favorecer la publicidad en los medios de comunicación.

Entre los ejemplos de lugares donde se utilizaron indicadores para crear un entorno de aprendizaje y permitir la participación de las comunidades en el proceso de planificación cabe citar Samoa (pág. 450) Villarrica (Chile, pág. 485), isla Canguro (Australia meridional, pág. 428) y las islas Baleares (pág. 381). Lanzarote es un caso de integración específica de indicadores en un proceso de planificación de los destinos enmarcado en el desarrollo sostenible (pág. 443). La creación de un medio para vigilar la salud del turismo y otros valores fundamentales de estos destinos, en la que han participado una amplia variedad de grupos, ha dado lugar a enfoques más coordinados y de mayor apoyo al turismo sostenible.

Los indicadores pueden ofrecer un grado de especificidad que a menudo falta en planes que deben abordar cuestiones complejas. De esta forma, brindan la oportunidad de entender cada una de las partes del proceso de planificación y cómo participar en él. Los indicadores resultan también extremadamente valiosos para vigilar los progresos en la ejecución de los planes, comprobando su

buena marcha y determinando qué partes de los mismos deberían cambiarse. Así se logra incrementar la participación en la planificación, aumentando con ello las aportaciones de interés y los conocimientos técnicos, y mejorando la utilización de los escasos recursos.

En suma, los indicadores son una parte necesaria y, en teoría, integrante del proceso de planificación, en todas las etapas del cual desempeñan un importante papel, tal y como se señala en el Recuadro 2.1. Al principio, unos buenos indicadores muestran la necesidad de disponer de planes, que ayudan a circunscribir y determinar las metas y los objetivos. En la formulación de los planes, proporcionan la imprescindible claridad. Son fundamentales para monitorear los progresos en la ejecución y para ayudar a determinar la conveniencia o no de revisar los planes. En los debates, los indicadores aportan información clave sobre la que fundamentar las deliberaciones, permiten una plena participación y propician la responsabilización respecto de los resultados.

5.3 Indicadores y reglamentación

Legislación, vigilancia del cumplimiento

Los responsables de la reglamentación dependen para su trabajo de los indicadores. La mayoría de las reglamentaciones están basadas en el cumplimiento de normas específicas, estén éstas o no expresamente legisladas o se apliquen administrativamente para tratar determinadas cuestiones. Las reglamentaciones suelen expresarse de igual forma que los indicadores; por ejemplo, partes por millón permitidas en las emisiones del generador de un hotel, número de pasajeros autorizados en una embarcación, límite de velocidad para los automóviles que circulan por el parque, número máximo de decibelios permitido entre la medianoche y el alba, etc. La elaboración y utilización de indicadores suele ser un primer paso que contribuye a circunscribir los problemas y, de ser necesario, a formular una reglamentación o legislación basada en información fidedigna. Por ejemplo, el aumento del número de turistas que caen enfermos por intoxicaciones alimentarias puede impulsar la demanda de una reglamentación más estricta para restaurantes y vendedores ambulantes de comidas. Muchas reglamentaciones necesitarán la utilización regular, ya sea por los gestores o por funcionarios, de indicadores específicos como parte de los programas de control. Algunas de las cuestiones identificadas en la Parte 3 están sometidas a reglamentación en muchas jurisdicciones. En los apartados correspondientes, cuando se dispone de ellos, se ofrecen a modo de referencia análisis comparativos, normas internacionales o generalmente aplicadas y ejemplos de reglamentación.

Un buen sistema de indicadores ayudará a determinar los riesgos o los problemas que pueden requerir una respuesta reglamentaria, y posteriormente se incorporará a los reglamentos o legislación como parte de un proceso reglamentario. Además, podrá servir, en última instancia, para comprobar la eficacia de las reglamentaciones y el grado de cumplimiento de las mismas, tomando para ello como referencia el problema en su estado original.

Los indicadores también pueden permitir una gestión más flexible y adaptable como alternativa a la profusa utilización de reglamentación. Pueden contribuir a reducir el convencional enfoque reglamentario de la gestión de los problemas y los riesgos, permitiendo una gestión más flexible y adaptable. Con frecuencia, el turismo en zonas vulnerables presenta riesgos de impactos potenciales que preocupan a algunos grupos, entre ellos los planificadores. La reglamentación del uso (anticipar y prever el daño mediante el establecimiento de zonas o la aplicación de límites a la utilización) quizá no sea siempre necesaria y merme las ventajas que la iniciativa trataba de generar. Con unos indicadores buenos y aceptados mediante los que controlar las zonas objeto de preocupación, se puede retrasar la elaboración de dicha reglamentación o incluso sustituirla. La vigilancia de las zonas que presentan mayores riesgos y la aplicación de medidas de gestión flexibles como forma de efectuar dicho control, permite adoptar disposiciones oportunas cuando se detecta un problema. En el caso de la isla Sydney Quarantine (pág. 466) se recoge un ejemplo de este enfoque, y en el de Yacutinga, Argentina (pág. 490) se ilustra la utilización privada de indicadores para una gestión flexible.

5.4 Capacidad de carga y límites al turismo

Vulnerabilidad, límites de cambio aceptable y umbrales

El término capacidad de carga es muy utilizado, especialmente para indicar a cuántos turistas se puede dar cabida en un determinado lugar o zona sin dañarlo o sin menoscabar el grado de satisfacción de los visitantes. La idea de capacidad de carga está basada en las labores de pastoreo y en el nivel en que un pasto puede soportar sin limitación de tiempo un número determinado de cabezas de ganado. Si se superara este umbral, el sistema se dañaría, con frecuencia hasta el punto de que ya no se podría pastar más en ese terreno. La capacidad de carga mide el grado de utilización sostenible. Ahora bien, en el ámbito del turismo, este concepto es mucho más complejo debido a la amplia variedad de factores ambientales y socioeconómicos que interactúan en los destinos turísticos, y al hecho de que muchos de ellos dependen de la percepción de las comunidades anfitrionas y de los turistas.

El concepto de capacidad de carga tiene interés para el turismo, en particular porque se refiere a límites y umbrales que no queremos sobrepasar. No obstante, en la práctica, debemos tener en cuenta los siguientes factores (derivados de Manning 1997):

- Hay una gran cantidad de factores que interactúan en todos los destinos (en todas las dimensiones de la sostenibilidad...ambientales, sociales y económicas) que afectan a la capacidad del destino para apoyar cualquier tipo específico de turismo;
- El impacto de la actividad humana en un sistema puede ser gradual y afectar a diferentes factores del sistema de forma distinta, con repercusiones diversas en los usos potenciales del turismo (por ejemplo, es probable que la mala calidad del agua afecte a la natación antes que a otras actividades como la navegación o la realización de excursiones);
- Existen diferentes tipos de usuarios, y muchas formas distintas de actividades turísticas, cada una de ellas con diferentes necesidades, nivel de repercusiones y límites;
- Las diferentes sociedades de acogida y los distintos segmentos turísticos poseen percepciones y expectativas diversas. Las multitudes atraen algunos turistas, otros viajeros buscan la soledad o la posibilidad de disfrutar de la naturaleza sin ser molestados (véanse las ilustraciones de Colima y Rímini, ciudades ambas que han conseguido la sostenibilidad de su producto turístico);
- Los límites de la capacidad de carga no son estáticos, y pueden modificarse en función de los cambios producidos en el sistema y en las medidas de gestión (por ejemplo, debido a la mejora de la infraestructura del sitio, la organización de grupos o la conservación del medioambiente natural, puede aumentar el número de turistas que puede acoger un sitio sin que se vea dañado el entorno. Análogamente, si con el tiempo las condiciones empeoran, dicha cifra de turistas puede verse restringida).

Por todo ello, la aplicación al turismo de una definición de capacidad de carga simple como es la que se refiere a la identificación de un único valor de umbral será casi siempre inadecuada. Ello corrobora la conclusión a este respecto recogida en el documento preparado a raíz del taller OMT/PNUMA de 1990 sobre capacidad de carga (Organización Mundial del Turismo, 1992). También se hace eco de algunas de las preocupaciones contenidas en las normas relativas a la capacidad de la OMT de 1981, que sugieren la utilización de límites para determinados tipos de turismo, pero que también advierten a los usuarios de la necesidad de adaptar éstos a las condiciones características de cada sitio. Por el contrario, se necesita un enfoque más complejo para la identificación de los impactos y los límites, que refleje mejor la vulnerabilidad de los diferentes elementos del entorno a los distintos tipos y niveles de impacto o utilización.

Se han desarrollado varios métodos para tener en cuenta los factores que pueden afectar la capacidad de acoger turismo. Estos métodos se centran en aspectos que van desde los límites al cambio aceptable a aplicaciones como las descritas en detalle en los estudios de caso (por ejemplo, Arches, pág. 378, isla Canguro, pág. 428 y la Albufera de Valencia, pág. 366). Estos casos muestran diferentes métodos

de estimar la capacidad, los límites de cambio y el total de turistas o nivel de desarrollo del destino. Todos ponen de manifiesto la importancia de varios factores en relación con este concepto:

1. Capacidad ecológica.- Los factores biológicos y físicos limitan el número máximo de personas a las que se puede dar cabida (en el apartado sobre el turismo en ecosistemas vulnerables, en la pág. 290, se ofrecen indicadores útiles). Ejemplos de ello son la capacidad de los ríos para absorber los desechos, la capacidad de las especies para soportar las alteraciones o la vulnerabilidad de la flora a las pisadas y el arrancado de plantas por los visitantes;
2. Capacidad cultural.-El impacto sobre una comunidad local o la disponibilidad de recursos humanos son los principales factores que limitan la aceptación del turismo y el número de turistas;
3. Capacidad social o psicológica.-El origen y la procedencia de los turistas determina el número de turistas o el nivel de aglomeración de éstos que se considera aceptable. Son determinantes la percepción y la psicología tanto de la comunidad anfitriona como de los turistas;
4. Capacidad de infraestructura.-La actual infraestructura (sistemas de abastecimiento de agua, sistemas de alcantarillado, sistemas de transporte, número de habitaciones para alojar a los turistas) son los factores que limitan a corto y medio plazo el número de turistas;
5. Capacidad de gestión.- Los principales obstáculos son institucionales, relacionados con el número de turistas (con su impacto) que, de forma realista, pueden gestionarse. (Obsérvese que la mayoría de las medidas económicas, que podrían englobarse bajo la denominación de capacidad económica, son de hecho aspectos de la capacidad de gestión –límites a los recursos disponibles para sustentar la gestión del turismo (control, diseño, etc.).



Colima, México, donde un mayor número de turistas podría empañar la experiencia de una puesta de sol y empujar a las aves a desplazarse a otros lugares.



Los turistas visitan Rimini, en Italia, en gran número para disfrutar de la playa y de otras muchas actividades costeras.

Indicadores y capacidad de carga

Si bien siempre es difícil estimar la capacidad de carga general o establecer modelos al efecto (aunque algunos de los casos que figuran en la Parte 6 ofrecen herramientas que ayudan a entender las relaciones y su complejidad), los indicadores pueden ser muy útiles para controlar la medida en que el desarrollo está relacionado con límites específicos que afectan a la sostenibilidad del turismo. En algunos entornos como el de la isla de Cozumel (México), (véase el Recuadro 3.30, en la pág. 184), un único factor (el abastecimiento de agua) es el que más limita el crecimiento del turismo. Aunque a largo plazo la puesta en marcha de avanzados programas de abastecimiento y conservación del agua pueda ampliar el suministro y reducir la demanda per cápita, en la actualidad uno solo, el agua, es el factor determinante de limitación. La medición del mismo (véase el apartado dedicado a la

➤ **Disponibilidad de agua**, pág. 181) es probablemente el aspecto más importante para determinar la capacidad en el caso de la isla de Cozumel. En otros destinos, ese aspecto quizá sea la capacidad cultural, y los residentes decidan qué límites aplicar al turismo para evitar perturbaciones mayores en su forma de vida o el menoscabo de algunos valores culturales. Los límites de otros destinos pueden estar relacionados con su infraestructura (por ejemplo, número de plazas de aparcamiento en un parque nacional, número de plazas de un estadio, capacidad de una planta de tratamiento de desechos), sobre los que cabe influir para variarlos y suprimirlos si las instancias decisorias aprueban los costos. Los indicadores que miden la utilización relativa de la capacidad de carga pueden ser fundamentales para decidir limitar o no el número de visitantes, o si invertir y cuándo en nueva capacidad. En el caso de algunos factores ecológicos, el margen de flexibilidad es mucho menor. Si se pueden estimar científicamente los umbrales ecológicos, los indicadores que miden los factores fundamentales relativos a estos umbrales (por ejemplo, niveles de perturbación de los ecosistemas, éxito de la cría de especies; véase el apartado dedicado a los sitios naturales y ecológicos vulnerables en la pág. 290) pasan a ser elementos importantes a la hora de decidir cuánta actividad permitir y de qué tipo.

Mientras se avanza en la comprensión del concepto de capacidad de carga, se han desarrollado diversos enfoques para ayudar a entender lo que fundamentalmente son relaciones entre los seres humanos y la biosfera, utilizando información relativa a las medidas de límites y a las medidas de tendencias en uso. Son los siguientes:

- a. Límites de cambio aceptable, en el que la capacidad de un destino (con frecuencia aplicada a una comunidad o a una zona protegida) se estima principalmente sobre la base de lo que los residentes o gestores están dispuestos a tolerar. Los criterios o indicadores más importantes suelen ser los relativos a los impactos percibidos por los afectados, aunque en algunas aplicaciones se pueden utilizar una serie de indicadores diferentes. Este método hace hincapié en los usos que se corresponden con la percepción de las partes interesadas de lo que es tolerable;
- b. Instrumentos de gestión como Gestión de Impacto de Visitantes, Protección de Recursos a partir de la Experiencia del Visitante, Proceso de Gestión de las Actividades de los Visitantes y Espectro de Oportunidades Recreativas, que intentan adaptar el número de visitantes permitido a las vulnerabilidades conocidas en un proceso de planificación y gestión que trata de limitar los efectos negativos permitiendo a la vez tipos y niveles de uso compatibles con la protección del medio ambiente (véase el caso de Arches, en la pág. 378);
- c. Vulnerabilidad de los sistemas, en el que se analiza la vulnerabilidad de determinados recursos (normalmente ecológicos) a diferentes niveles de uso. Con frecuencia se utilizan muchos indicadores para mostrar una diversidad de relaciones. A menudo también, se determina que un solo indicador o un pequeño grupo de ellos son los más importantes, y se establecen niveles de uso para respetarlos (por ejemplo, el sitio se quedará sin agua si acuden a él 500 personas al día, o el trabajo de los biólogos pone de manifiesto que de haber más de 10 personas en ese sitio al día las especies en peligro abandonarán su criadero). Es frecuente que las medidas de gestión cambien los límites (reducción del consumo de agua por turista, utilización de pantallas de ocultación por los visitantes), lo que a su vez puede hacer variar el número de visitantes que se puede acoger. Este método se utiliza sobre todo en pequeños sitios naturales vulnerables;
- d. Modelos multivariantes, que intentan estimar la capacidad y los límites sobre la base de muchas variables diferentes, e integrar numerosas medidas y relaciones distintas a fin de proporcionar una medida global de la capacidad (véase el caso de la Albufera, en la pág. 366). Estos modelos necesitan una gran cantidad de datos (muchos indicadores) y una buena comprensión de las relaciones existentes entre muchos factores que influyen en el destino. Este método puede dar lugar al establecimiento de normas y límites que respondan a muchos de los diferentes tipos de presiones que se ejercen sobre un sitio.

En la Parte 6 Managing the Challenges of Tourism in Protected Areas de la publicación IUCN/WTO/UNEP "Turismo sostenible en áreas protegidas – Directrices de planificación y gestión" se examinan más en profundidad algunos de estos métodos, cuya utilidad relativa se somete en algunos

casos a clasificación. Asimismo, se muestra que los indicadores constituyen un elemento fundamental en cualquiera de estos métodos; la elección de los indicadores, de deberse incluir alguno, y el proceso de deliberación que conduce a la misma, pueden influir enormemente en los resultados del ejercicio.

La capacidad de carga es un concepto difícil pero importante, porque implica la aplicación de límites y puede utilizarse para estimular el debate sobre esos límites. Así pues, la determinación de la "capacidad de carga", o nivel deseado de turismo, es a menudo negociado por las partes interesadas... cada una de las cuales aboga por sus propios intereses. Hasta la fecha, los turistas han estado raramente presentes durante el proceso de planificación para defender los suyos en los destinos. Sus intereses se abren paso en los debates a través de las organizaciones o empresas de turismo. Los planificadores locales pueden tener acceso a los indicadores que reflejan las necesidades o deseos de diferentes segmentos turísticos, a través de estudios de mercado, cuestionarios de salida y otra información que puede aportar claridad. A veces se consiguen soluciones innovadoras, al poder llegarse a un acuerdo para niveles de utilización diferentes en distintas horas o lugares (por ejemplo, un sitio religioso que está abierto al público en general, salvo a las horas en que se celebran los servicios, en que sólo se permite la entrada de veinte visitantes).

Sigue habiendo demanda de estimaciones médicas de la capacidad de carga: una única cifra sobre el número máximo de turistas que pueden autorizarse, o el número de habitaciones que se puede permitir construir. Sugerimos que los gestores no empleen un solo límite, sino que utilicen varios indicadores a fin de facilitar la mejor información posible sobre las implicaciones de los diferentes niveles y tipos de utilización del destino y de los sitios específicos que éste alberga.

Recuadro 5.1 Estimación de la capacidad de carga del sector turístico de Malta

En el marco de una estrategia de desarrollo turístico de las islas maltesas, se abordó la cuestión de la capacidad de carga a través de diversas hipótesis, utilizándose indicadores para identificar los perfiles y tendencias existentes. Se realizó un estudio, y un análisis inicial de los datos sirvió de base para establecer las diferentes opciones. Las deliberaciones públicas permitieron la selección de una hipótesis concreta y se utilizaron indicadores para mostrar la situación del momento y centrar los debates en los cambios.

Entre los indicadores utilizados figuran el número de turistas, la duración de la estancia y la densidad de turistas en cada isla. También se utilizaron otros indicadores para medir el impacto del turismo en la infraestructura (energía, agua, tráfico rodado, alojamiento, playas, bancos, etc.). La variación estacional fue un factor importante que se aplicó al análisis de la mayoría de los indicadores.

Los indicadores, incluidos los calificados de básicos en esta Guía, se utilizaron como puntos de referencia clave para el debate sobre las opciones de capacidad de carga.

Para más información véase: Mangion, Marie-Louise, 2001. Carrying Capacity Assessment for Tourism in the Maltese Islands, Malta, Ministerio de Turismo.

5.5 Establecimiento de informes y rendición pública de cuentas

La información tiene mucho más poder si se comparte. Toda la labor asociada a la creación de unos buenos indicadores puede echarse por tierra si no se cuenta con medios eficaces para garantizar que las partes interesadas tienen al alcance la información que necesitan y que tienen un incentivo para utilizarla. En este apartado se presentan algunos de los medios necesarios para garantizar que los indicadores llegan a quienes necesitan la información, cuando la necesitan y en la forma que les es más útil (véase asimismo el Recuadro 2.15, en la pág. 57, Presentación visual de los indicadores).

Desde el principio mismo del proceso de elaboración de indicadores, es fundamental adaptar la información a las necesidades de las partes interesadas, lo que puede ser la clave del consenso sobre cuestiones de política, programas y acciones.

Los principales usuarios de los indicadores son:

- Las autoridades públicas a todos los niveles (administraciones y oficinas de turismo y administraciones de ámbitos conexos, como las encargadas del medio ambiente, el transporte, la economía, la educación, las áreas protegidas, etc);
- los funcionarios públicos de distinto tipo y los administradores de programas y proyectos;
- los administradores de empresas privadas y sus asociaciones (cámaras de comercio, asociaciones comerciales de turismo, juntas de turismo, etc.);
- las instituciones académicas y de investigación que se ocupan de cuestiones relacionadas con el turismo;
- las organizaciones no gubernamentales y las organizaciones dedicadas a la conservación de la naturaleza;
- el público en general, incluidos residentes, turistas y todas las demás partes interesadas en el desarrollo sostenible del destino;
- los especialistas que contribuyen a elaborar la información sobre la que se sustentan los indicadores o que llevan a cabo estudios que ayudan a entender mejor las cuestiones y las tendencias que suscitan preocupación.

Los usuarios de los indicadores pueden operar a diferentes niveles y, por consiguiente, necesitan niveles de detalle distintos. A los especialistas y gestores que se ocupan directamente de una cuestión o atracción específica, unos indicadores detallados pueden ayudarles a adoptar sus decisiones, si bien muchos de ellos ya habrán elaborado sus propias medidas y estarán utilizándolas. Los indicadores importantes para el público y la mayoría de las instancias decisorias pueden ser muy pocos, menos detallados y estar presentados de forma que les resulten más útiles. Por consiguiente, la notificación de indicadores puede producirse a diferentes niveles y utilizar medios distintos para adaptar la información a las necesidades específicas de las partes interesadas.

5.5.1 Consideraciones relativas a la forma y el contenido de la información facilitada:

1. Nivel y forma de la información. La información facilitada deberá responder a las necesidades y al nivel de comprensión de los grupos de usuarios: los funcionarios gubernamentales y expertos necesitarán, probablemente, información más detallada y técnica (por ejemplo, sobre la calidad del agua, precisarán los resultados de laboratorio sobre diferentes sustancias y contaminantes), mientras que al gran público los resultados de los indicadores deberán comunicarse de forma más sencilla (por ejemplo, mediante un gráfico general en el que se indique si la calidad del agua ha mejorado o no con los años). Los administradores de empresas turísticas necesitan que se les comunique los resultados de los indicadores en un formato que les ayude a llevar a cabo sus operaciones y tenga sentido para sus preocupaciones a nivel de empresa y de establecimiento (por ejemplo, relacionando los indicadores sobre los problemas relativos al agua con el consumo de agua en hoteles y las posibles repercusiones en las empresas);
2. Periodicidad (por ejemplo, prensa diaria, informes periódicos de situación y sobre los progresos realizados, informes anuales, bienales, de fin de mandato gubernamental, medidas en tiempo real, informes estacionales, etc.). Lo esencial es disponer de la información cuando se necesita y cuando puede influir en una decisión;
3. Canales y formas de comunicación. Son muchos los medios a través de los cuales se puede comunicar la información: medios impresos y audiovisuales, comunicados de prensa, boletines,

informes de situación y sobre los progresos realizados, informes sobre cuestiones ambientales y socioeconómicas específicas, documentos de planificación publicados con fines de consulta pública (incluidos los diagnósticos iniciales y los análisis FODA), informes de estudios científicos, Internet, conferencias y actos, campañas electorales, etc. Cada uno tiene su público y puede tener una influencia diferente.

El público y la mayoría de las instancias decisorias utilizarán los indicadores como información general, buscando tomar conciencia y ponerse sobre aviso de los asuntos o problemas que surjan. Algunas decisiones podrán tomarse directamente (¿voy hoy a la playa? o ¿es el destino seguro para pasar en él las vacaciones de invierno?). Sin embargo, la mayoría de los usos de los indicadores serán menos directos o inmediatos, y el usuario deberá esperar a que se analice, se procese y se presente de forma accesible la información. Existen muchos medios diferentes para poner a disposición de los usuarios la información que facilitan los indicadores:

- *Estudios de cuestiones, evaluaciones iniciales y diagnósticos con miras a la planificación estratégica:* los indicadores son una primera fuente para los organismos que desean hacer estudios de cuestiones o análisis FODA, así como cualquier forma de evaluación inicial que contribuya a identificar los problemas y riesgos. Estos estudios publicados sirven de documentos de debate, que favorecen las deliberaciones y el diálogo;
- *Informes de situación anuales (o periódicos):* un instrumento corriente es el informe anual sobre el estado del destino (o el estado del entorno) y las principales cuestiones. Estos documentos están dirigidos al público, reciben una amplia difusión (muchos se encuentran en sitios web, en particular de empresas, autoridades turísticas u organismos gubernamentales centrados en asuntos específicos) y suelen ser gráficos, con muchos dibujos, gráficas y anécdotas que ilustran los aspectos principales. A menudo constituyen una forma pública de rendir cuentas de la situación, y como medio de demostrar la obtención de resultados satisfactorios. Los indicadores también pueden servir como informes públicos sobre los progresos realizados, a saber, la consecución de las metas fijadas en los planes, los resultados de los programas respecto al logro de objetivos turísticos o del destino. Una táctica corriente es publicar los informes sobre los indicadores en relación con un evento importante. Los informes de situación suelen estar vinculados a acontecimientos gubernamentales o a períodos de planificación. Con frecuencia, las elecciones se constituyen en el foro en que ciertos indicadores (daños ambientales, problemas sanitarios, tendencias del empleo, pérdida de vínculos turísticos o tráfico turístico, etc.) pueden convertirse en temas de campaña. La disponibilidad de indicadores puede ayudar a los candidatos a elegir las cuestiones que van a tratar, y también puede ser importante en cualquier proceso público (debates, programas políticos de los partidos, mítines públicos) en que la audiencia tiene la oportunidad de mostrar qué asuntos considera importantes. En este sentido, la existencia de indicadores puede dar lugar a la politización de una cuestión y propiciar el compromiso para resolverla;
- *Boletines sobre cuestiones específicas:* debido al arduo trabajo que supone la compilación de informes extensos, muchas jurisdicciones (nacionales, internacionales y locales) han pasado a elaborar informes sobre cuestiones específicas (estado de las playas, calidad del aire, desarrollo costero...), una a una, en forma de resúmenes analíticos periódicos que, tras un tiempo, pueden constituir un informe completo sobre asuntos fundamentales. Esta forma de realizar los informes tiene la ventaja de reducir los plazos entre la recopilación de la información y la publicación, eliminando la necesidad de esperar hasta que todos los indicadores hayan sido analizados e integrados, y permitiendo añadir de forma razonablemente rápida nuevas cuestiones e indicadores. Una desventaja puede ser que la información se presenta de manera aislada en vez de mostrar cómo las cuestiones y los indicadores revelan el estado general del destino en un momento dado (véase el ejemplo ofrecido en el Recuadro 5.2, pág. 351 sobre el alojamiento en las islas Baleares, cuestión que se recogió junto con otros indicadores en un volumen unificado). Cabe señalar que la presentación visual de los indicadores puede ayudar a percibir el problema de forma más clara que unas simples cifras. En los periódicos chinos, se utiliza un formato gráfico para mostrar los niveles de contaminación del aire, y resulta fácil comprobar en el gráfico si una

ciudad está más o menos contaminada que Beijing o Shanghai, ya que se presentan los datos de veinte ciudades regularmente;

- *Boletines de notas*: un "boletín de notas" utiliza la información obtenida mediante un indicador o conjunto de indicadores para otorgar una calificación subjetiva en función de los resultados, aportando un tipo de información cualitativa. Por ejemplo, en un boletín de notas se puede dar a un destino una A en limpieza, una C en conservación, una D en control del tráfico y una B en seguridad pública. Aunque esta labor de clasificación puede correr a cargo del organismo informante, lo más eficaz es que la realicen otras entidades como organizaciones no gubernamentales o incluso los partidos políticos de la oposición. Este método genera interés en los indicadores, puede favorecer el debate público y con frecuencia culmina en la adopción de medidas correctivas para ámbitos problemáticos. Los boletines de notas suelen atraer la atención y suscitar el diálogo y, al igual que los boletines sobre cuestiones, llevan directamente la información al foro público;
- *Comunicados de prensa (y control periódico de la prensa)*: uno de los lugares donde se puede dar un uso más eficaz a los indicadores es la prensa, en particular si ésta informa periódicamente sobre determinados indicadores. La información diaria o semanal sobre la calidad del aire (por ejemplo, en las ciudades chinas), los cierres de playa debidos a la contaminación, el tiempo que hay que esperar para entrar en los parques nacionales (en América del Norte existe un número de información donde comunican el tiempo de espera para entrar en muchos de sus parques y campings), el número total de turistas, o el número de llegadas de cruceros son ejemplos de cómo se está generalizando la utilización de indicadores relativos al turismo. Asimismo, determinados comunicados de prensa sobre asuntos que se han puesto de manifiesto gracias a la aplicación de indicadores (el turismo disminuyó un 20 por ciento el pasado año debido al temor que suscita el terrorismo, el número de turistas que permanecen más de una semana ha aumentado en un 50 por ciento) son importantes para que el público comprenda los problemas y sus implicaciones;
- *Conferencias*: las conferencias pueden ser un excelente vehículo para dar a conocer los indicadores y reforzar su mensaje. Con frecuencia se hace coincidir la publicación de informes u hojas informativas con la celebración de una conferencia, a fin de que los delegados puedan participar en el debate de los resultados. Con ello se favorece la adopción de compromisos para la solución de los problemas.

Recuadro 5.2 Capacidad de alojamiento turístico en las islas Baleares (España)

Indicador demográfico

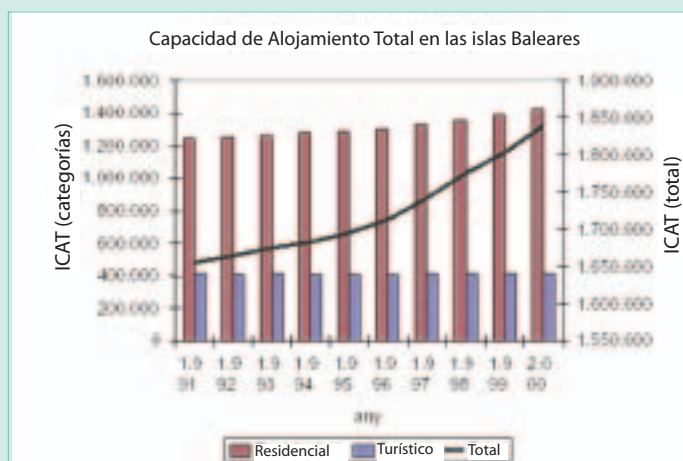
Indicador de presión

Ámbito: Islas Baleares

Periodo: 1991-2000

- La capacidad de alojamiento turístico es uno de los mecanismos más importantes para controlar eficazmente la presión humana sobre los recursos. La falta de este control produce insostenibilidad.

Tendencia observada: la capacidad total ha aumentado a 1.860.000 camas en 2000, lo que supone un incremento del 4,78 por ciento respecto de 1998. La principal causa de este aumento es el crecimiento en un 6,51 por ciento de las viviendas residenciales, ya que la capacidad de alojamiento turística ha descendido en los últimos dos años un 0,90 por ciento.



Tendencia deseable: estabilización de la capacidad de alojamiento. Se puede lograr descalificando terrenos urbanizables y promoviendo la restauración de viviendas.

Descripción: la Capacidad de Alojamiento Total (ICAT) se ha establecido mediante la suma de la capacidad de alojamiento residencial (ICAR) y la capacidad de alojamiento turístico (ICAt).

Metodología. La capacidad de alojamiento se obtiene mediante la suma de la capacidad de alojamiento residencial (2,27 personas vivienda) y la capacidad de alojamiento turístico (camas turísticas procedentes de la oferta turística legal). A los fines de este estudio, la oferta turística ilegal se ha considerado alojamiento residencial.

Fuentes:

- Ministerio de Fomento. Censo de viviendas 1991.
- Libro blanco de la vivienda en las islas Baleares 2001.
- Conselleria d'Obres Públiques, Habitatge i transports, Direcció General d'Arquitectura i Habitatge.
- Direcció General d'Ordenació Turística, Conselleria de Turismo.

Fuente: Centro de Investigación y Tecnología Turística de las Islas Baleares (CIITIB).

- Anuncios públicos de apoyo o compromiso:* los indicadores pueden ser una señal de la necesidad de acción política. Uno de los efectos más importantes de los indicadores es que fomentan la demanda de acción y la aportación de respuestas públicas adecuadas (por ejemplo, al día

siguiente de la publicación del artículo periodístico en el que se destacaba el aumento de la preocupación entre los turistas por la delincuencia en el destino, se anunció la puesta en marcha para el siguiente año de un programa de política turística);

- *Medición y presentación de informes en tiempo real:* cuando lo que se intenta es modificar el comportamiento, lo más eficaz es facilitar información en tiempo real (por ejemplo, mostrando en medidores públicos de zonas céntricas de la ciudad la calidad del aire o los niveles de ruido o, en pantallas públicas, la longitud de la cola expresada en el número de horas o minutos que se tardará en entrar en una atracción). Al ver inmediatamente los resultados de nuestra acción, podemos cambiar nuestro comportamiento, sobre todo si se indica en tiempo real el coste que conlleva para uno mismo. En la actualidad, en algunas jurisdicciones, es posible obtener datos fundamentales con rapidez, destinados expresamente a ofrecer a funcionarios y otros interesados (como la prensa) información clave y lo más actual posible. Un ejemplo de ello es el "tablero de mandos informativo" puesto en marcha por el ministerio canadiense. Por las mañanas, cuando el directivo enciende su computadora, lo primero que aparece en pantalla es una serie de indicadores de uso corriente sobre las cuestiones más importantes para el usuario, destacando los cambios importantes que se han producido y los principales indicadores sobre los últimos asuntos.
- *Presentación de informes para la gestión de las instalaciones y las atracciones turísticas.*

Los indicadores pueden ser útiles a los gestores de muchas formas, dependiendo de sus necesidades.

La presentación rápida de datos brutos suele ser crucial (número de reclamaciones presentadas por la comida en el parque temático). En otros casos, la utilización de análisis de series cronológicas de indicadores - distribuidores de frecuencia y tablas de contingencia- puede aportar importante información (por ejemplo, el 80 por ciento de los visitantes llegaron después de las 10h., o más de la mitad de las personas con más de 60 años opinaron que la atracción no era accesible para ellos). Utilizados como proporciones (visitantes por baño) o en series cronológicas (aumento del 20 por ciento en dos años de los viajeros discapacitados), estos datos pueden contribuir significativamente a detectar problemas emergentes y tratar de solucionar los existentes. La realización de análisis comparativos (véase la pág. 359) puede ser muy importante para estos gestores, ya que a menudo se encuentran en mercados muy competitivos. La utilización de indicadores que muestren los progresos o los problemas puede ser muy eficaz (por ejemplo "el grado de satisfacción de los turistas ha disminuido todos los meses de forma constante desde octubre" o "aumento de los gastos de los turistas por tercer año consecutivo").

Una preocupación de quienes elaboran los indicadores es que éstos se utilicen o interpreten incorrectamente. La publicación de malas noticias puede tener una incidencia mayor de la prevista; por ejemplo, el mero anuncio de datos negativos (el turismo ha disminuido un 40 por ciento este año debido al temor a contagios) puede causar en sí más daño, al difundirse ampliamente y disuadir a viajeros potenciales de llevar adelante su proyecto, pese a que quizá el problema esté ya solucionado. Una de las advertencias más importantes a las que deberían prestar atención quienes elaboran indicadores es la necesidad de que éstos sean siempre fiables, a fin de que se consideren objetivos y todos puedan utilizarlos con tranquilidad. Uno de los criterios para seleccionar y utilizar indicadores (véanse los anexos C1 y C2, en la pág. 523 y 524) es la credibilidad, y la hipérbole puede menoscabar la credibilidad del indicador o incluso de todo el programa. En cualquier caso, tanto partidarios como contrarios pueden dar un "retoque" a los indicadores, al igual que la prensa. La información "Erosión del cinco por ciento de la playa en una temporada" puede fácilmente transformarse en un llamativo titular como "La playa desaparecerá en 15 años", tenga o no fundamento científico.

5.5.2 Medición del éxito o de los resultados de las aplicaciones de los indicadores

Difusión, penetración, acción

Tratando como estamos haciendo de indicadores, nada más normal que buscar indicadores del éxito de un programa de indicadores. En el Anexo C4 de la presente Guía, figura un formulario para la reevaluación de los programas de indicadores y cada uno de los indicadores que produce. El formulario ha incorporado los indicadores de facto que se aplicarán para medir el éxito.

El objetivo es lograr una continua mejora, adaptando los indicadores para que respondan de la forma más eficaz posible a nuevos problemas, modificando la disponibilidad de datos y cambiando las demandas de información. En el recuadro siguiente se recogen algunas de estas sugerencias.

Componentes de la cuestión	Indicadores
Éxito en la generación de los indicadores	- Número de indicadores elaborados regularmente de forma continua; - Porcentaje aplicado del conjunto de indicadores definido inicialmente; - Porcentaje de indicadores actualizados a los que se está haciendo.
Grado de esfuerzo para aplicar los indicadores	- Número de días/meses por persona y número de autoridades u organismos turísticos encargados del programa de indicadores; - Presupuesto asignado/gastado para la recolección, el procesamiento y la comunicación de datos; - Frecuencia de la comunicación de los resultados, número de ejemplares de los informes de resultados de indicadores elaborados y distribuidos, estadísticas sobre la participación en actos públicos, número de visitas a sitios web que presentan resultados de indicadores, etc.
Grado de conocimiento de los indicadores	- Porcentaje de la población del destino que conoce el programa de indicadores (y los indicadores seleccionados); - Porcentaje de empresas del sector turístico que conoce el programa de indicadores (y los indicadores seleccionados) – por encuesta de usuarios.
Grado de utilización de los indicadores	- Porcentaje de principales partes interesadas en el sector que utilizan regularmente los indicadores, incluyendo cómo y cuándo los utilizan (encuesta de usuarios); - Frecuencia de la rendición pública de informes sobre los indicadores (oficialmente y en la prensa).
Impacto de los indicadores	- Porcentaje de decisiones importantes que afectan al turismo en que se utilizaron/citaron indicadores; - Opinión de las principales partes interesadas acerca de la utilidad del programa de indicadores (y de cada indicador); - Porcentaje de partes interesadas satisfechas con los indicadores seleccionados.
Compromiso continuo con el programa	- Porcentaje de socios iniciales que participan en el programa en curso; - Grado de compromiso con los futuros indicadores (encuesta de usuarios).

Razón para utilizar el indicador: determinar si los indicadores elaborados son óptimos, se están utilizando y tienen una incidencia. Se trata de un componente de un método de planificación iterativo que busca la mejora continua y puede dar lugar a cambios en el programa, a la

incorporación de nuevos indicadores, o al abandono de aquellos que ya no resultan útiles. Son, en efecto, medidas de los resultados de un programa de indicadores;

Fuente de información: la autoridad encargada de gestionar el programa de indicadores, más análisis periódicos de la prensa y uso político de los indicadores;

Forma de presentar los indicadores: es de gran utilidad como instrumento de gestión interna del programa de indicadores; asimismo, puede utilizarse públicamente para demostrar que los indicadores desempeñan realmente una función;

Análisis comparativo: este campo es relativamente nuevo; se espera poder realizar cada vez más comparaciones entre los destinos que adoptan programas de indicadores; estas comparaciones también constituirán cada vez más una fuente de métodos para reforzar los indicadores y su incidencia.

5.6 Los indicadores y los programas de certificación y establecimiento de normas

Durante muchos decenios han existido sistemas voluntarios de certificación de la calidad del turismo. Entre los programas más antiguos que siguen vigentes y tienen una amplia aceptación por parte de los consumidores son el sistema de clasificación de cinco estrellas (por lo general aplicado por los gobiernos nacionales), el sistema de clasificación de establecimientos de alojamiento de la Asociación Americana del Automóvil (AAA) y las Guías Michelin. A lo largo de los años han surgido y desaparecido otros muchos sistemas de clasificación como éstos, pero el cambio cualitativo en los tipos de certificación utilizados para el turismo se produjo a principios del decenio de 1990, con dos acontecimientos paralelos: la introducción y popularización de los sistemas de calidad basada en procesos (ISO 9.000) y los sistemas de gestión del medio ambiente (ISO 14.000), y la elaboración de métodos de evaluación de los resultados ambientales y sociales, lo que se conoce actualmente como criterios para la "sostenibilidad". Al no clasificar productos y no ser comparables entre empresas, los sistemas basados en procesos no han tenido una gran incidencia en el turismo, pero los basados en los resultados y mixtos, que se atienen predominantemente a criterios ambientales y de seguridad, han proliferado desde la celebración de la Cumbre de la Tierra en 1992.

Estos métodos incluyen programas de certificación, etiquetado ecológico, análisis comparativos, manuales de prácticas idóneas y premios. La Organización Mundial del Turismo identificó y analizó más de 260 programas de este tipo en el estudio realizado en 2001 sobre iniciativas voluntarias para el turismo sostenible "Voluntary initiatives for Sustainable Tourism: Worldwide Inventory and Comparative Analysis of 104 Eco-labels, Awards and Self-Commitments (WTO, 2001)", y desde entonces han aparecido muchas otras. Según este estudio, más de 60 programas (dos tercios en Europa) ofrecen certificación por terceras partes, consistente en que una tercera parte independiente garantiza el cumplimiento por una empresa o una actividad de los criterios establecidos. La mayoría de los sistemas de certificación ambientales y de sostenibilidad se aplican al alojamiento; otros están dirigidos a los servicios de transporte y de tour operadores. Existen asimismo directrices especializadas y programas de certificación para los deportes y el turismo de aventura (parques nacionales, rafting, montañerismo, exploración de bosques, espeleología, submarinismo, etc.).

Estos programas ponen de manifiesto, en grado diverso, los tres aspectos principales de la sostenibilidad: los criterios ambientales, culturales y económicos.

La certificación de las actividades turísticas garantiza el examen y la aprobación por una tercera parte de los resultados o los procesos de la empresa. Los programas de certificación tienen, no obstante, otros usos: el proceso y los criterios de certificación sirven de manual de prácticas ejemplares y crean un marco para mejorar la gestión comercial mediante incentivos y la prestación de asistencia técnica sobre aspectos relativos a la sostenibilidad. Certificar consiste básicamente en medir y verificar estas mejoras mediante la utilización de indicadores.

En los programas de certificación más fiables, la evaluación del cumplimiento corre a cargo de terceras partes independientes. La evaluación realizada por entidades del sector se conoce como certificación por segundas partes (a menudo asociaciones de tour operadores o vendedores al por mayor del producto que promueven), mientras que la autoevaluación sin verificación exterior se denomina certificación por primeras partes (por ejemplo, un hotel o un tour operador se promocionan como "ecológicos" o "inocuos para el medio ambiente", de acuerdo con sus propios código de conducta y criterios).

5.6.1 Criterios de certificación

Los programas de certificación más reputados de existencia de un turismo sostenible incorporan elementos relativos a los resultados ambientales, sociales y comerciales. Algunos son importantes en la fase de planificación de nuevas empresas o productos, y otros en la de gestión.

En la fase de planificación deben tenerse en cuenta las consideraciones relativas al ciclo de vida y, desde sus inicios, las repercusiones sociales del turismo (por ejemplo, adquisición de tierras, consumo de agua y utilización de servicios públicos, protección del patrimonio y los valores culturales locales, contribución a la economía local, etc.).

Los indicadores de estos criterios de certificación pueden convertirse en útiles instrumentos de gestión para las empresas turísticas. Los criterios de certificación suelen requerir el cumplimiento de unas normas, que con frecuencia son un punto definible que debe alcanzarse en uno o más indicadores o medidas de desempeño. En el recuadro que figura más abajo se muestran los componentes fundamentales y los criterios correspondientes relacionados con las cuestiones de la certificación de la calidad y la sostenibilidad. Están basados en los resultados del estudio de viabilidad realizado por el Consejo de Acreditación de Sostenibilidad en Turismo (<http://www.rainforest-alliance.org/programs/sv/stsc.html>) que a su vez estaba fundamentado en la guía ISO/IEC 65:1996, la norma ISO14024, el Acuerdo (un acuerdo marco y unos principios para la certificación del ecoturismo y del turismo sostenible en el que son parte muchas organizaciones internacionales; véase <http://www.ips-dc.org/ecotourism/mohonkagreement.htm>), la Iniciativa de Tour Operadores en pro del desarrollo sostenible (véase el Recuadro 3.47, en la pág. 269) y la norma VISIT aplicable a las etiquetas ecológicas (http://www.yourvisit.info/public/gb/gbcont_10plus.html), así como las recomendaciones de la OMT a los gobiernos en materia de certificación de la sostenibilidad (<http://www.world-tourism.org/sustainable/doc/certification-gov-recomm.pdf>)

Los indicadores o criterios enunciados más abajo se dividen en dos grupos:

1. Los que pueden indicar la eficacia de un programa de certificación, y
2. los que pueden utilizarse para medir los progresos realizados hacia la consecución de la sostenibilidad en una empresa, operación o destino turístico.

Para los criterios basados en procesos, se pueden emplear indicadores sencillos de respuesta afirmativa o negativa (por ejemplo, ¿cuenta la empresa con una política ambiental?; ¿dispone de un programa para contratar a residentes locales?). Para medir los criterios basados en los resultados se necesitan indicadores cualitativos y cuantitativos más específicos (por ejemplo, litros de agua u horas de electricidad expresadas en kilovatios por cliente y noche). Para más información sobre indicadores y métodos de medición concretos, véanse los apartados correspondientes en la Parte 3. La siguiente lista de criterios generales puede servir de referencia para los programas de certificación de la sostenibilidad:

Cuestiones principales	Criterios
Criterios para establecer la eficacia de un programa de certificación de turismo sostenible (basados en el estudio de viabilidad del Consejo de Acreditación de Sostenibilidad en Turismo, Véase parte 7.1 y Font y Bendell, 2002)	
Claridad de objetivos	- Las metas y objetivos del programa estarán claramente establecidos; - Los criterios serán conformes a las normas y legislación local e internacional en materia de salud, seguridad, necesidades de los consumidores y resultados ambientales y sociales, o más estrictos que ellas.
Selectividad	- Los criterios podrán medirse y mostrar diferencias significativas en el impacto ambiental y social mediante operaciones certificadas; - La etiqueta de certificación sólo podrá utilizarse cuando se reúnan los criterios; - Los criterios serán asequibles y favorecerán la aplicación de prácticas idóneas en beneficio de los proveedores del sector turístico, los turistas, las comunidades locales y la conservación de la naturaleza; - Los criterios se basarán en gran medida en los resultados.
Consulta y transparencia	- Los criterios se habrán establecido en consulta con todas las partes interesadas. Los criterios se basarán en principios científicos, técnicos, sociales, ambientales y gerenciales racionales; - Los criterios estarán a disposición del público; - Todas las fases de la elaboración y puesta en funcionamiento del programa serán transparentes y no estarán sujetas a los conflictos de intereses.
No discriminación	- Los programas estarán al alcance de todas las entidades que lo soliciten y reúnan los criterios; - Los criterios, costos y tasas permitirán la participación de la pequeña y mediana empresa; - Las entidades solicitantes y participantes podrán recibir asistencia técnica, pero no de forma que genere conflictos de intereses.
Verificación	- El cumplimiento será verificable por auditores especializados; - Los solicitantes proporcionarán pruebas fidedignas del cumplimiento; - La certificación se concederá por un periodo de tiempo determinado y se retirará transcurrido dicho periodo si no se renueva o en caso de incumplimiento.
Criterios para medir los progresos realizados en la consecución de la sostenibilidad de un destino (basados en el Acuerdo de Mohonk, Estudio de viabilidad del Consejo de Acreditación de Sostenibilidad en Turismo, sección 7.1 y Font y Bendell, 2002).	

Ambientales:	
Protección general del medio ambiente	• Compromiso de las empresas del sector turístico con la gestión del medio ambiente; • Planificación ambiental y evaluación del impacto, teniendo en cuenta las repercusiones sociales, culturales, ecológicas y económicas (incluidas las repercusiones acumulativas y las estrategias de atenuación); • Mantenimiento y mejora de los hábitat/los ecosistemas/la fauna y flora; conservación de la biodiversidad e integridad de los procesos de los ecosistemas; • Mecanismos de control y comunicación de los resultados ambientales; • Formulación de normas específicas para impactos específicos en los subsectores del submarinismo, el golf, las playas y otros.
Consumo de agua y energía	• Energía (consumo-reducción-eficacia-sostenibilidad del suministro de energía); • Agua (consumo-reducción-calidad).
Tratamiento de los desechos (sólidos y líquidos)	• Reducción mediante procedimientos de compra y consumo; • Reciclado y reutilización; • Eliminación definitiva.
Consideraciones relativas a la alteración de los sitios y el ciclo de vida	• Material de construcción adecuado; • Protección adecuada del hábitat y las formas del relieve (modificación del medio, ordenación del paisaje, rehabilitación, drenaje, tierras y agua de lluvia); • Escala apropiada de las actividades y la infraestructura y sensibilidad hacia el sentido del lugar.
Compras	• Sostenibilidad del material y los suministros (material reciclable y reciclado, producido localmente, productos certificados derivados de la madera); • Utilización de productos de limpieza inocuos para el medioambiente; • Sustancias peligrosas (reducción y manipulación adecuada).
Contaminación	• Calidad del aire y emisiones; • Reducción del ruido; • Transporte (transporte público- alternativas ecológicas).
Información sobre el medioambiente	• Interpretación/educación de los clientes; • Formación, educación, responsabilización, instrucción y concienciación del personal sobre los aspectos relativos al medioambiente.
Socioculturales	
Comunidad (relaciones-asistencia social)	• Mecanismos para garantizar el reconocimiento de los derechos y aspiraciones de la población local o indígena; • Potenciación y conservación de la cultura, el patrimonio y la autenticidad local y regional; • Medidas para proteger la integridad de la estructura social de la comunidad local; • Máxima atenuación de las repercusiones en las estructuras sociales, la cultura y la economía (a nivel local y nacional); • Adquisición de tierras/ acceso a las tierras/estructura agraria adecuados.

Comunidades (participación-organización-implicación)	• Mecanismos para garantizar la máxima atenuación de la repercusiones económicas negativas en las comunidades y promover la obtención por las comunidades locales de sustanciosos beneficios económicos; • Contribuciones al desarrollo/mantenimiento de la infraestructura de la comunidad local.
Formación y promoción de los empleados	• Contratación de residentes locales, incluso en puestos de dirección • Formación de empleados locales.
Información sociocultural	• Interpretación/educación de los clientes; • Formación, educación, responsabilización, instrucción y concienciación del personal sobre los aspectos sociales y culturales.
Económicos y de calidad	
Creación de empleo local	• Creación de redes de "empresas verdes" dentro de un determinado destino; • Utilización de material y alimentos de origen y producción local; • Utilización de alimentos orgánicos; • Gestión de la cadena de suministros mediante políticas de compra ecológicas y sostenibles.
Práctica empresarial ética	• Personal: trato justo; • Mecanismos para garantizar que los acuerdos laborales no permiten la explotación de los trabajadores y son conformes a la legislación local o a las normas internacionales del trabajo; • Marketing veraz y responsable que suscite expectativas realistas.
Competencia empresarial general	• Mecanismos para la realización de reservas, y mecanismos contables administrativos y de marketing.
Satisfacción del cliente	• Exigencia de pedir la opinión del consumidor sobre la calidad de la experiencia turística.
Salud y seguridad	• La empresa cumplirá los reglamentos aplicables en materia de salud y seguridad o aplicará normas más estrictas.
Creación de capacidad entre los empleados/cualificaciones del personal	• Programas de formación de los empleados en sostenibilidad y prácticas empresariales fundamentales.

5.6.2 Validación de indicadores para programas de certificación

Sigue habiendo una considerable variedad entre las normas, los criterios y los indicadores que utilizan los diversos organismos, nacionales e internacionales con miras a la certificación. La certificación de la sostenibilidad de las empresas, actividades y productos turísticos es todavía relativamente nueva, y las empresas turísticas y los consumidores no la aceptan ni utilizan de forma generalizada. Lamentablemente, no ha habido una adecuada verificación sobre el terreno de la validez y eficacia de todos los indicadores y criterios aplicados en el marco de un programa de certificación.

La calidad de los servicios y los productos, la seguridad y la higiene son aspectos que, cada vez más, se consideran esenciales para la sostenibilidad. Existen programas basados en la seguridad y manipulación alimentaria, como el HACCP (análisis de riesgos y puntos críticos de control), que han

tenido gran aceptación. Otros, como Service Best (Canadá y América Central) se centran en la calidad del servicio, pero no tienen en cuenta parámetros ambientales. Los programas con componentes de calidad han sido por lo general aceptados con mucha mayor rapidez por los consumidores y los mayoristas turísticos (tour operadores) que los sistemas que sólo se ocupan de aspectos ambientales o sociales. Para más información sobre las normas de calidad del turismo, visite la siguiente página web de la OMT: <http://www.world-tourism.org/quality/E/standards2.htm>

Los indicadores ambientales de los programas de certificación tienden a estar mucho más circunscritos en los países desarrollados que en otras partes del mundo. En Europa, por ejemplo, muchos programas se concentran en el consumo de energía y agua y en la reducción de los desechos sólidos y el reciclado, con gran detalle técnico. Los de otros países suelen tener una perspectiva más amplia, pero menos técnica, de los impactos ambientales del turismo, y toman en consideración factores adicionales como el tratamiento de las aguas residuales, las aguas grises y las aguas de escorrentía; la conservación de áreas naturales adyacentes; la exposición, el uso y el comercio de especies en peligro, etc. Ejemplos de estos programas son el CST (Costa Rica y América Central), el NEAP (Australia) y el sucesor internacional de NEAP, IES (*Green Globe 21 International Ecotourism Standard*). Uno de los programas especializados más conocidos es el de Bandera Azul para las playas, un distintivo que se ha concedido a casi 3000 playas de 35 países. Se trata de uno de los pocos programas de certificación de turismo sostenible que los consumidores han aceptado de forma generalizada y que, según se ha demostrado, influye en la elección por los turistas de su lugar de destino (véase el recuadro 4. 2, en la pág. 279, y la dirección www.blueflag.org). También existe una notoria tendencia a adoptar normas de aceptación voluntaria acordadas a nivel internacional que, mediante criterios bien definidos, distinguen claramente entre turismo sostenible y ecoturismo.

Es difícil que un programa se consolide sin la aceptación de los consumidores y las empresas, y este proceso a menudo lleva muchos años y se enfrenta a la oposición inicial del sector. La aceptación depende de la credibilidad y de que un mínimo número de empresas certificadas le otorguen reconocimiento. La credibilidad a su vez suele depender del cumplimiento de ciertas prácticas generalmente aceptadas, como la certificación por terceras partes o el etiquetado ecológico, siguiendo criterios de evaluación objetivos. Estas prácticas, que se reseñan en una serie de directrices aceptadas internacionalmente como las Guías ISO/IEC 62, 64, 65,66, ISO14024, etc., consisten en normas de sentido común, que propugnan, entre otras cosas, que se eviten los conflictos de intereses, la no discriminación, los criterios establecidos, etc. Los indicadores son parte fundamental de todo sistema de certificación, por cuanto son los instrumentos que permiten medir el cumplimiento frente a los criterios establecidos.

Para elaborar y mejorar los sistemas de certificación es primordial seguir y evaluar los indicadores de la sostenibilidad de las empresas turísticas en diferentes etapas del proceso de certificación (por ejemplo, mediante la realización de análisis comparativos antes de otorgar la certificación, la verificación de los criterios mediante indicadores para conceder la certificación, y, después de la verificación, el estudio de la posibilidad de avanzar hacia niveles superiores de certificación). Lo fundamental es que los indicadores son esenciales para los programas de certificación. Los cambios en los principales indicadores contribuyeron por una parte a identificar la necesidad de acción en las empresas turísticas y a definir los principales aspectos que deben supervisarse mediante los programas de certificación, los elementos para los que se necesitan normas y los criterios de certificación. Cuando ya se ha concedido la certificación, se pueden utilizar los mismos indicadores como medidas de desempeño a fin de precisar los efectos de la certificación y permitir la introducción de cambios que mejoren estos programas.

5.7 Medidas de desempeño y análisis comparativos

Los indicadores son los instrumentos básicos que utilizan las distintas empresas turísticas (hoteles, embarcaciones de crucero, restaurantes), las autoridades públicas y las organizaciones de gestión de los destinos para estimar el desempeño. Quienes desean evaluar esta variable cada vez se centran más

en medir no sólo los recursos y los resultados de su organización, sino también los resultados sociales, económicos y ambientales que se han obtenido, tanto directa como indirectamente. Esta tendencia está estrechamente relacionada con la importancia que se está dando en todo el mundo a la responsabilización por los individuos y las organizaciones de sus actos. Al propio tiempo, las industrias y los gobiernos están buscando referencias para comparar su desempeño con el de otros, en el mejor de los casos en relación con las mejores prácticas del sector o el medio institucional. La consecución de estos objetivos de gestión conduce ineludiblemente a la elaboración y utilización de indicadores y a su empleo como medidas de desempeño respecto de las metas y los objetivos de la organización.

El turismo, al igual que otros sectores, empieza a utilizar instrumentos más precisos para medir el desempeño, tanto de las distintas empresas (hoteles, embarcaciones de crucero, restaurantes) como de los destinos. La elaboración de sistemas de clasificación externos e independientes para el sector turístico y los destinos va en aumento, tendiendo a promover la aplicación activa de algunos indicadores por quienes deciden las vacaciones (véase el apartado Indicadores y programas de certificación y establecimiento de normas, en la pág. 354). Estos dan su opinión a las empresas que desean exhibir unos buenos resultados... y mostrar que están manteniendo criterios encomiables como la calidad, la rentabilidad o la satisfacción de los turistas.

En Internet existen muchas clasificaciones independientes de destinos (véase sitios web como Conde Nast en la dirección <http://www.concierge.com/cntraveler/>) que clasifica, por ejemplo, las mejores islas, los mejores hoteles, los mejores centros de vacaciones, etc. de acuerdo con sus propios criterios. Asimismo, en el sitio web "travelers' health": <http://www.cdc.gov/travel/cruiships.htm>) del Centro de Control de Enfermedades de los Estados Unidos se realizan públicamente clasificaciones de la salud en los buques, así como en un centenar de sitios web comerciales independientes (en su mayoría de venta de pasajes de barco o alojamiento en hoteles) que clasifican diferentes aspectos de los buques (por ejemplo, ambiente, costo, limpieza, dimensiones de las cabinas, número de miembros de la tripulación por pasajero, etc.) y diferentes elementos de la calidad de los hoteles (costo, alquiler, servicios y relación costo-calidad). Para el consumidor (el turista) estas clasificaciones sirven de medidas visibles del desempeño respecto de muchos de los factores más importantes que determinan la elección del destino, el hotel o el buque. Son indicadores públicos visibles del desempeño relativo.

Los recursos básicos del turismo se comparten con frecuencia con otros sectores (por ejemplo, los de la pesca, el transporte o la agricultura) y los resultados del sector están estrechamente vinculados a los resultados generales de la economía, la sociedad y el medio ambiente no sólo del destino sino, a menudo, de zonas más amplias. Las fuentes de datos son gestionadas por las autoridades públicas de diferente ámbito y nivel, así como por otras organizaciones de las esferas pública y privada. Para seguir de cerca y con eficacia el comportamiento del sector turístico es preciso, por tanto, que diferentes departamentos gubernamentales (por ejemplo, de turismo, medio ambiente, transporte, educación, salud, áreas protegidas, etc.), el sector privado, las organizaciones no gubernamentales competentes y las instituciones académicas colaboren con otras entidades que comparten los destinos, a fin de elaborar conjuntamente indicadores, establecer medidas específicas del desempeño y compartir información. Al mismo tiempo, las empresas pueden aceptar responsabilizarse de los aspectos del medio ambiente que se ven afectados por sus actividades y actuar asimismo para influir en el comportamiento de otros. Análogamente, los destinos pueden empezar a responsabilizarse de muchos de los factores clave y evaluar su capacidad para abordar estos factores.

En teoría, los buenos indicadores se convierten en medidas de desempeño. Si se eligen bien los indicadores, las modificaciones que éstos reflejan corresponden a los cambios positivos o negativos producidos en los resultados que son importantes para el destino y que de alguna manera responden a las actividades o los programas ejecutados para favorecer la sostenibilidad. Al principio, la existencia de un problema (por ejemplo, una incidencia elevada de afecciones gastrointestinales entre los turistas) promoverá los esfuerzos por controlar mejor la situación y encontrar una solución. En los inicios de un programa, los indicadores pueden mostrar la existencia de una necesidad apremiante y servir de base para justificar la inversión en programas encaminados, por ejemplo, a mejorar la red de abastecimiento de agua, la institución de programas de inspección de los alimentos, la ejecución de

programas de análisis de riesgos y puntos críticos de control (HACCP) para restaurantes, o la inversión en programas de educación pública sobre la manipulación del agua o de alimentos. Mientras se están aplicando medidas para hacer frente a un problema, se pueden utilizar los mismos indicadores para evaluar los progresos. Una vez en marcha los proyectos o programas, cabe emplear los mismos indicadores para mostrar los resultados obtenidos y contribuir a la rendición pública de cuentas.

Hay que tener presente, no obstante, lo siguiente: debido a la complejidad arriba señalada, a menudo también resulta difícil establecer la causa y el efecto en los tipos de problemas y cuestiones que tratamos en esta Guía. Con frecuencia es difícil atribuir los cambios en, por ejemplo, la salud de los turistas a un programa particular, aunque éste haya desempeñado un papel principal en la solución del problema. Si bien en un hotel o restaurante es posible relacionar la obtención de resultados con la modificación de la red de abastecimiento de agua o la institución de un nuevo programa de control de calidad de los alimentos, a nivel de destino esta relación causa-efecto suele ser mucho más compleja.

Los indicadores pasan a ser medidas de desempeño cuando se utilizan en un proceso para evaluar los cambios producidos en relación con las metas, los fines y los objetivos fijados. Esto puede verse claramente en el Recuadro 2.1 (pág. 27), en el que se refleja la relación entre los indicadores y el ciclo general de gestión y planificación. Las cuatro últimas etapas de este recuadro muestran cómo los indicadores se convierten en medidas de desempeño y sustentan un proceso continuo de gestión y reprogramación. Con el tiempo, muchos indicadores logran sus repercusiones más eficaces cuando se emplean como medidas de desempeño, incidiendo directamente en las decisiones relativas a proyectos y programas o indicando la necesidad de nuevos planes y nuevas acciones. La diferencia radica en la manera en que se utilizan. Como se observa en el Recuadro 5.3, los indicadores son medidas que por lo general no van asociados a juicios de valor o a normas, mientras que las medidas de desempeño siempre se emplean para calcular o comprobar los progresos realizados hacia la consecución de algún objetivo o el cumplimiento de alguna norma.

Recuadro 5.3 Características de los indicadores y las medidas de desempeño

Indicadores	Medidas de desempeño
Son objetivos (miden los cambios);	Son subjetivas (evalúan los cambios como positivos o negativos en relación con los objetivos y las metas);
Miden los cambios globales de las variables fundamentales;	Intentan medir los cambios atribuibles a las acciones de una empresa o jurisdicción;
Se aplican de forma repetitiva (con frecuencia con fines prácticos, como realización de censos, encuestas repetitivas, etc.);	Se aplican de forma repetitiva (con frecuencia en relación con el ciclo de planificación de la empresa o jurisdicción);
Son más eficaces cuando se hacen públicos, y pueden propiciar respuestas;	Se utilizan principalmente para apoyar la acción interna, si bien, cada vez más, se hacen públicas;
Pueden convertirse en medidas del desempeño de las respuestas puestas en práctica;	Constituyen una fuente de información fundamental para la gestión interna, si bien se utilizan cada vez más para determinar y supervisar la responsabilidad sobre los impactos y efectos (resultados públicos);
Constituye una fuente de información esencial para llevar a cabo un debate público documentado sobre cuestiones de política y las posibles respuestas.	Pueden someterse a una verificación del cumplimiento de determinadas normas (como los programas de certificación) de observación obligatoria.

Como puede haber otros muchos proyectos, programas o influencias sobre el comportamiento de los turistas o los proveedores de servicios resulta difícil utilizar los indicadores como medidas de desempeño de las actividades destinadas a favorecer importantes cambios en los destinos. Por ejemplo, se ha observado que, en la labor de medición del impacto de los programas gubernamentales en los amplios objetivos sociales fijados para las zonas rurales del Canadá, suele ser más fácil utilizar indicadores de los resultados sociales generales para evaluar el impacto neto de muchos programas juntos que atribuir los cambios a cualquier proyecto o programa. Por tanto, se puede evaluar el desempeño general del destino respecto de una serie de indicadores, pero resulta muy difícil decidir qué provocó los cambios medidos.

Los análisis comparativos son útiles porque constituyen un punto de referencia para elegir los indicadores (utilice indicadores que ya están empleando otros para poder comparar resultados entre empresas o jurisdicciones) y porque a menudo conllevan la existencia de normas u objetivos que convendría cumplir. La realización de análisis comparativos en la industria es un campo en auge, estrechamente relacionado con el concepto de "prácticas idóneas" (o "buenas prácticas") de las empresas. Organizaciones como la Iniciativa Hotelera Internacional en favor del Medio Ambiente, Green Globe (Planeta Verde), o la Iniciativa de Tour Operadores (véase el Recuadro 3.47, en la pág. 269) son para sus miembros una fuente de análisis comparativos, ya que comparten los resultados de los indicadores utilizados para medir su desempeño. (El estudio del caso de Accor, en la pág. 363, constituye un ejemplo de empresa hotelera que utiliza algunos de estos indicadores). Si una empresa (o destino) quiere ser o seguir siendo competitiva, le conviene saber qué resultados están obteniendo otras empresas o destinos y, quizá, empezar a emular a aquellos que están funcionando bien. Cuando existen normas establecidas, el monitoreo del desempeño respecto de las mismas es de hecho una utilización de los indicadores como medidas del desempeño. (Véanse los apartados sobre la Certificación, en la pág. 355, y Competencia, en la pág. 157)

Los ejemplos ofrecidos en este apartado han mostrado las formas en que los indicadores se pueden incorporar directamente a ciertos tipos de decisiones, desde medidas políticas y procesos de planificación hasta el control de la capacidad y el establecimiento y verificación de normas. Animamos a los lectores a que se remitan a los estudios de casos donde encontrarán ejemplos concretos de indicadores en uso.

Estudios de Caso

Esta Parte de la Guía contiene estudios exhaustivos (casos) de destinos turísticos en todo el mundo, que ilustran los procesos de elaboración, utilización e impacto de los indicadores. Cada estudio ha sido escrito por un experto o grupo de expertos familiarizado con el caso en cuestión, el cual suele participar directamente tanto en la elaboración como en la aplicación de los indicadores. Cada destino, que constituye una experiencia única, ha generado su propia serie de cuestiones e indicadores. La escala de los casos presentados es diversa y abarca la empresa, el sitio de interés turístico, el destino turístico, la región y el país. Los casos presentados reflejan también diversos enfoques y aplicaciones. Algunos casos están en una fase de aplicación avanzada; otros se hallan en sus fases iniciales, pero en ellos ya se ha empezado a abordar una variada gama de cuestiones de interés, se exploran procedimientos para elaborar indicadores, y se identifican los que probablemente tendrán más peso en el destino turístico o en la empresa.

Ya se ha hecho referencia a estos casos en otras partes de la Guía cuando ha sido necesario citar ejemplos o recordar enseñanzas útiles. El presente volumen contiene en sus anexos planillas y cuestionarios destinados a facilitar la elaboración de indicadores.

6.1 Indicadores de sostenibilidad ambiental en los hoteles ACCOR

Hoteles, análisis, presentación de informes, indicadores de gestión, sector privado

Este caso muestra el modo en que una importante cadena hotelera utiliza indicadores en sus operaciones.

Con 157.000 trabajadores en 140 países en 2002, Accor despliega una gran actividad en dos esferas comerciales internacionales importantes, a saber, la hotelería y los servicios. Explota 3.829 hoteles (440.807 habitaciones) en 90 países, con los nombres comerciales de Sofitel, Novotel, Mercure, Suitehotel, Ibis, Etap Hotel y Formule 1. En Estados Unidos, explora las cadenas hoteleras Motel 6 y Red Roof Inn. También interviene en negocios relacionados, como restaurantes, agencias de viajes (Carlson Wagonlit Travel) y casinos. Cada año, 13 millones de personas utilizan los servicios ofrecidos por Accor y se benefician de los esfuerzos realizados por esta empresa para motivar y recompensar a sus trabajadores.

El papel de los indicadores de sostenibilidad en la política y la gestión de la empresa en general

En Accor, los indicadores se ciñen al siguiente principio básico: “una buena gestión necesita buenas mediciones”. Esto se aplica a los resultados financieros, sociales y ambientales. Este estudio de caso (Accor) se centra específicamente en los indicadores de los resultados ambientales utilizados.

Desde 1998, la Carta Ambiental de Accor ha sido –y sigue siendo– el principal instrumento utilizado para la gestión ambiental. Desde febrero de 2003, dicha Carta se ha estado aplicando en 2.048 hoteles de 28 países. Los hoteles también la utilizan como medio para informar a los clientes y a los grupos de interés sobre su compromiso con el medio ambiente.

Además de la Carta, los indicadores del consumo permiten al Grupo monitorear los recursos naturales que utilizan, como el agua, los combustibles y el petróleo.

Tipo de indicadores utilizados

Los hoteles Accor utilizan fundamentalmente dos tipos de indicadores de los resultados ambientales: indicadores del consumo, e indicadores de la Carta Ambiental. Estos últimos se basan en las 15 iniciativas de la Carta, vinculadas a cuatro ámbitos: gestión y reciclaje de residuos, controles técnicos, arquitectura y paisaje, y sensibilización y formación.

Los indicadores del consumo hacen referencia a la energía (petróleo, combustible y gas) y al consumo de agua. En algunos países, los indicadores del consumo de agua se subdividen según su procedencia: pública, tratada nuevamente (para el riego de jardines y céspedes) y desalinizada. Para los indicadores del agua, Accor utiliza porcentajes “por habitación alquilada”. Sin embargo, para los indicadores del consumo de energía, los porcentajes se seleccionan “por habitación disponible”, lo que se debe a que cerca del 90% del consumo de energía en un hotel de categoría media no está relacionado con el número de sus huéspedes. Se utilizan otros indicadores cuando los hoteles llevan a cabo estudios sobre la medición del impacto ambiental, y programas de certificación ambiental como Green Globe ó ISO 14001. En Francia, algunos hoteles Ibis han recibido la certificación ISO 14001 y la marca participa actualmente en un programa nacional.

La aplicación de indicadores: fuentes, recopilación y análisis de datos

Fuentes de datos

Todos los meses se realizan lecturas de los contadores para medir el consumo de agua y energía. Gracias a la instalación de subcontadores individuales, los Directores Técnicos pueden detectar fugas u otros problemas, e identificar los lugares donde éstos se producen dentro del hotel.

En la actualidad, Accor prevé automatizar sus sistemas de recopilación de datos sobre el consumo de agua y energía en todos sus hoteles, para asegurar la normalización de la presentación de informes, que mejorará la coherencia y eficacia de los indicadores de sostenibilidad del Grupo.

Recopilación de datos

Tras su consolidación por los Directores Técnicos de los hoteles, los resultados se envían mensualmente al Director regional o del país, que luego los transmite a la oficina central de la empresa para su consolidación definitiva. La presentación de informes sobre la aplicación de la Carta Ambiental sigue el mismo procedimiento, pero se realiza una vez al año. Tras su consolidación definitiva, los indicadores se envían nuevamente de la oficina central a los directores regionales o de los países, que los transmiten después a los hoteles.

Así pues, el sistema de presentación de informes está organizado de modo que todas las partes faciliten y reciban diversas informaciones.

Los resultados se analizan en cinco niveles, a saber: en el hotel, el departamento, la marca, el país y en todo el mundo, y se debaten en reuniones periódicas en diversos planos, dentro del Grupo. El principal objetivo de estas reuniones es hallar formas prácticas de optimizar el consumo de agua y energía, y de reforzar la aplicación de la Carta Ambiental. El análisis de los indicadores permite a los directores evaluar los puntos fuertes y débiles de sus resultados ambientales, y tomar las medidas pertinentes para poder mejorarlos.

Presentación de informes sobre los resultados, respuestas de los socios comerciales, etc.

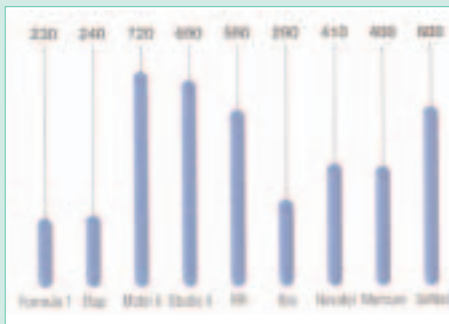
Los resultados se comunican a través de los Informes Anuales, en la sección Desarrollo Sostenible, así como en Intranet, Internet y publicaciones internas. Véase el sitio Web de Accor en la siguiente dirección: http://www.accor.com/gb/groupe/dev_durable/engagement.asp

Asimismo, todos los años se publica un documento sobre la presentación de informes a escala mundial relativos a la Carta Ambiental. Se trata de informes que contienen informaciones detalladas para que los directores de los hoteles puedan comparar sus resultados ambientales en cada una de las 15 iniciativas con los obtenidos por otros, de conformidad con características como las regiones, los países, las marcas o el tamaño (por ejemplo, el número de habitaciones). Los indicadores son instrumentos esenciales para mejorar los resultados ambientales. En Accor, éstos se utilizan para medir los resultados ambientales y para comparar estos resultados entre las marcas, departamentos, hoteles y países. A través de los indicadores, los directores de Accor pueden hacer un seguimiento de las mejoras introducidas con el tiempo, y examinar la eficacia de diferentes prácticas consideradas óptimas.

La medición de los progresos realizados (por ejemplo, para programas de reutilización de toallas: reducción del agua, el detergente y el consumo de energía, etc.) y el ahorro financiero relacionado pueden ser un gran aliciente para extender las mejores prácticas dentro del Grupo.

Recuadro 6.1 Algunos ejemplos concretos de indicadores de Accor: valores, utilización y resultados

Consumo de agua por habitación medido en litros por habitación ocupada



En comparación, el francés promedio utiliza aproximadamente 150 litros de agua al día en el hogar. (fuente: *Qué-sais-je? La pollution des eaux*)

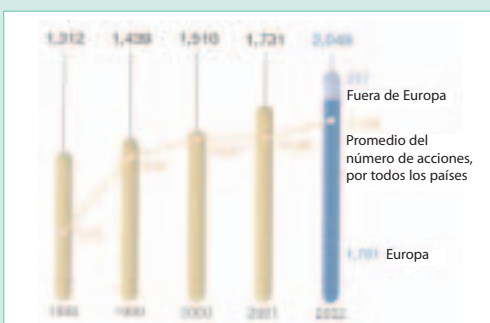
El consumo por habitación ocupada es más elevado en las cadenas hoteleras estadounidenses (Motel 6, Studio 6, Red Roof Inns), porque los hoteles tienen sus propios servicios de lavandería. En una habitación ocupada pueden alojarse entre una y cuatro personas, dependiendo del hotel.

Consumo de energía por habitación



En comparación, el francés promedio consume unos 30 KWh al día en el hogar. El consumo de energía es mayor en las cadenas hoteleras estadounidenses, porque los hoteles tienen sus propios servicios de lavandería.

Evolución del número de hoteles que aplican la Carta



La experiencia de Accor muestra que los indicadores son instrumentos importantes para la gestión de una empresa grande en la industria turística, y que el papel que éstos desempeñan es fundamental para alcanzar objetivos de sostenibilidad.

6.2 Albufera de Valencia (España): medición de la capacidad de carga en un ecosistema frágil

Capacidad de carga, modelo, análisis multivariable, humedales, integración de datos, áreas naturales vulnerables, ecoturismo

Este caso define un enfoque global del concepto de capacidad de carga, y muestra una aplicación de este enfoque, incluida una selección de indicadores útiles que apoyan el análisis del Parque Natural Albufera de Valencia.

El concepto de “capacidad de carga” está relacionado con el máximo nivel de utilización al que puede someterse una zona o recurso sin que se produzca una degradación. Incluye dos ideas fundamentales: el número de usuarios (aspectos cuantitativos) y la utilización apropiada de los recursos (aspectos cualitativos). Este concepto se emplea de forma generalizada en los estudios sobre la planificación y zonificación de la tierra, como base para la supervisión de zonas consideradas frágiles o de gran valor ecológico (Viñals et al., 2001).

Elementos que afectan la capacidad de carga:

Espacio geográfico

- Tamaño y características naturales (zona de cada tipo ecológico);
- Zonificación: clasificación, y límites o condiciones actuales de utilización, inclusive la accesibilidad, la capacidad de tránsito y el riesgo asociado con cada zona;
- Fragilidad y elasticidad: la vulnerabilidad del ecosistema a los impactos y su capacidad de recuperación (Quintana et al. 2004).

Recursos

- Definición de las funciones/servicios que prestan los recursos a la actividad turística: función de atracción turística, función de apoyo (recursos necesarios para realizar una actividad) y la función de asimilar los residuos de la actividad;
- Vulnerabilidad de los recursos: se define como la susceptibilidad o predisposición intrínsecas de los elementos expuestos a una amenaza (impactos) de daños o pérdidas;
- Compatibilidad de utilización: es necesario analizar si los recursos desempeñan funciones para otros sectores de actividad (agricultura, pesca, etc.), a fin de determinar el grado de compatibilidad entre ellos.

En primer lugar, deberían “inventariarse los recursos” (análisis e identificación de las características y procesos que tienen lugar en el sitio), seguido de una evaluación, teniendo en cuenta los criterios de evaluación que deben establecerse basándose en su idoneidad para el ocio y el turismo.

Actividad

- El espacio físico necesario para la realización de la actividad recreativa, y la presión que ésta ejerce sobre la zona y sus recursos;
- Requisitos específicos de determinadas características de los recursos: éstos se derivan de la función de apoyo a la actividad que los recursos deben desempeñar;
- Presión (impacto) potencial de la actividad recreativa en la zona.

Usuarios

- Comportamiento del usuario: no todos los usuarios/turistas adoptan la misma actitud (por ejemplo, el comportamiento de un grupo de escolares no será el mismo que el de un grupo de observadores de aves en un humedal).

Medición de la capacidad de carga recreativa

Para medir la capacidad de carga recreativa, como se ha hecho en el caso de la Albufera, es preciso evaluar los siguientes aspectos:

Capacidad de carga física

La capacidad de carga física es la idoneidad de una zona para su uso recreativo, basada en el establecimiento de la zona recreativa utilizable. Teniendo en cuenta el análisis del espacio o emplazamiento geográfico en el que se llevará a cabo la actividad, el análisis tiene por objeto obtener un mapa de idoneidad (zonas apropiadas para la realización de actividades recreativas).

Capacidad de carga real

La capacidad de carga “real” se establece después de aplicar factores de corrección/reducción físico-ecológicos, culturales y/o sociodemográficos. El cálculo se centra en el estudio tanto de los recursos que desempeñan las funciones de atracción y apoyo (incluida la población local como recurso de apoyo), como de la actividad que se realizará. Esta fase se basa en el análisis de los impactos de cada actividad. De este modo, se obtiene un “mapa de idoneidad de utilización”, que muestra los lugares más apropiados para la actividad y en los que el impacto es menor. Una vez identificadas las zonas apropiadas para la actividad recreativa, se determina el número de usuarios y/o elementos que puede aceptar el sitio sin que por ello se comprometa su estado de conservación. Así pues, la zona viable mínima por usuario se evalúa sobre la base del tipo de actividad recreativa realizada. Este factor está relacionado con la calidad de la experiencia recreativa en términos de congestión en el sitio, condiciones meteorológicas en ese momento, comportamiento de otros visitantes, accesibilidad, etc. El establecimiento de este factor es muy difícil, ya que la información debe obtenerse sobre la base de datos objetivos, que no siempre son los mismos para todos los visitantes.

Capacidad admisible

Esta fase se centra en determinar los factores de corrección/reducción derivados de la capacidad de gestión (estrategias entendidas en términos de gestión técnica y económica) de las administraciones responsables (locales, regionales, nacionales o supranacionales) y de la empresa propiamente dicha. Los parámetros en los que se basa son de índole política y económica.

Monitorear la capacidad de carga recreativa: los indicadores

La “capacidad de carga” como instrumento de gestión es, en sí mismo, un indicador “sintético”, ya que incluye numerosos elementos y factores que influyen en la evolución del territorio, pero su análisis se centra en el monitoreo cuantitativo de los usuarios, lo que precisamente le diferencia de los indicadores habituales (indicadores de categoría) que supervisan los recursos.

La lista que figura a continuación constituye un conjunto de indicadores potenciales cuya aplicación se ha considerado y que pueden ser determinantes clave de los límites o la capacidad; la lista de indicadores específicos elegidos para la Albufera, mucho más corta, se incluye más adelante en este caso.

Recuadro 6.2 Categoría, presión e indicadores de respuesta

Recurso	Categoría	Presión	Respuesta
Físico-ecológicos	Agua	- Calidad del agua (presencia de contaminantes) - Niveles piezométricos	- Número de lanchas motoras, licencias de caza - Volumen de aguas residuales sin tratar - Inversiones en plantas de tratamiento - Normas para la regulación de los contaminantes en las actividades recreativas (caza, embarcaciones, etc.) - Número de sanciones - Campañas de educación ambiental
	Aire	- Calidad del aire - Nivel de ruido	- Tasa de utilización de aguas superficiales y subterráneas (para actividades recreativas y turísticas) - Tasa de crecimiento demográfico - Tasa de crecimiento urbano - Normas para la extracción de agua - Elaboración, difusión y aplicación de repertorios de buenas prácticas - Número de sanciones - Inversión en reciclaje y reutilización del agua - Inversión en programas de sensibilización sobre la utilización sostenible del agua - Número de proyectos/subvenciones de I+D - Número de campañas de educación ambiental
	Flora	- Índice de biodiversidad de la flora - Índice de especies vegetales	- Control y restricción del tráfico de vehículos en la zona - Medidas de evaluación del tráfico - Creación y utilización de medidas para los sistemas de transporte público - Aumento de los kilómetros de pistas ciclables - Control y restricción del tráfico de vehículos en la zona - Evaluación del tráfico alrededor de la zona - Creación y utilización de medidas para los sistemas de transporte público - Medidas para controlar los grupos de visitantes
	Fauna	- Índice de biodiversidad de la fauna - Tamaño de la población - Número de aves nidificadoras	- Tasa de disminución de las especies vegetales (especialmente protegidas, amenazadas o en peligro de extinción) - Número de incendios y % o superficie perdida en los incendios - Desperdicios en la zona - Número total de visitantes por día/temporada/año - Tamaño y comportamiento de los grupos de visitantes - Visitas a zonas vulnerables - Número de vehículos con acceso a la zona - Número de embarcaciones - Tasa de construcción de instalaciones (cambian la utilización de la tierra) - Medidas de zonificación - Restricciones de circulación en los criaderos - normas para controlar la introducción de especies exóticas - Esfuerzos desplegados para la recuperación y reintroducción de especies nativas - Número de solicitudes y subvenciones para proyectos de I+D

Físico-ecológicos	Fauna		- Grado de fragmentación del área (diferentes barreras artificiales, instalaciones, etc.) - Número total de visitantes por día/temporada/año	- Normas que rigen los diferentes usos y actividades recreativas (caza, pesca, etc.) - Programas de sensibilización orientados a los visitantes y a la población local - Número de multas - Número de voluntarios ambientales - Medidas para controlar los grupos de visitantes - Número de trabajos creados (guardas rurales y forestales, bomberos forestales, etc.) - % de aumento de la superficie protegida - Número de campañas orientadas a la valoración del patrimonio natural
	Paisaje	- % de elementos artificiales en el terreno medio - Presencia de desperdicios dispersos en toda la zona - Presencia de barreras visuales	- Numero de licencias de construcción concedidas alrededor de la zona - Número total de visitantes por día/temporada/año - Tamaño y comportamiento de los grupos de visitantes	- Normas que regulan la protección del paisaje - Número de sanciones - Inversión en medidas de protección y restauración del paisaje - Inversión en programas para adaptar los edificios al medio ambiente - Número de instalaciones para recogida de residuos - Número de quejas de visitantes y residentes sobre el estado del paisaje - Número de campañas orientadas a la valoración del patrimonio natural
	Formaciones geomorfológicas y suelos	- Cambios topográficos - Cambios en la zona - Cambios en los hidroperíodos - Cambios en el perfil del suelo	- Número total de visitantes por día/temporada/año - Aumento del número de instalaciones - Grado de fragmentación del área (diferentes barreras artificiales, instalaciones, etc.)	- Medidas para el control y la gestión de los visitantes - % de aumento de la superficie protegida - Elaboración y aprobación de normas que regulan la protección y el control de la tierra - Inversión en medidas de protección y restauración de la tierra - Número de solicitudes y subvenciones para proyectos de I+D dedicados a este tema - Número de campañas orientadas a la valoración del patrimonio natural - Número de programas de observación ambiental llevados a cabo
Culturales		- Número de edificios y otros dispositivos de valor cultural - Estado de conservación del patrimonio cultural - Número de museos	- Tasa de pérdida del patrimonio construido - Número total de visitantes por día/temporada/año. - Tamaño y comportamiento de los grupos de visitantes - Cambios en la utilización del patrimonio cultural	- Medidas para el control y la gestión de los visitantes - Elaboración y aprobación de normas que regulan la protección y el control del patrimonio cultural - Inversión en medidas de recuperación, protección, restauración y conservación del patrimonio cultural - Número de solicitudes y subvenciones para proyectos de I+D dedicados a este tema - Número de campañas orientadas a la valoración del patrimonio natural
	Socio-demográficos	- Pérdida de valores y costumbres sociales - Tasa de crecimiento natural de la población - Migración de la población - Tasa de empleo - % de trabajos en la zona (hoteles, guardas rurales, etc.) - % de empresas dedicadas al turismo y a actividades recreativas - Tasa de visitantes/turistas	- Tasa de crecimiento de la demanda de servicios - Tasa de creación directa e indirecta de empleo (relacionado con el turismo y actividades recreativas) - Aumento de la densidad de residentes y poblaciones visitantes - Tasa de incremento de los precios - Tasa de movimiento migratorio - Tasa de crecimiento de hoteles - Tasa de crecimiento de restaurantes - Tasa de crecimiento de empresas dedicadas a actividades recreativas	- Grado de satisfacción de los residentes - Grado de satisfacción de los visitantes - Quejas de los residentes - Quejas de los visitantes - Volumen y número de donaciones y patrocinios - Número de ONG que actúan en la zona y número de miembros - Número de cursos de formación impartidos y número de participantes - Número de campañas de sensibilización - Número de cursos de educación ambiental impartidos y número de participantes - Número de solicitudes y subvenciones para proyectos de I+D dedicados a este tema (proyectos Leadser, etc.) - Examen, adaptación y elaboración de planes de evaluación urbana

Aplicación al Parque Natural Albufera de Valencia

El Parque Natural Albufera de Valencia atrae cada vez a más turistas, fundamentalmente interesados en la práctica de actividades recreativas e interpretativas-educativas. El parque figura desde 1980 en la Lista de Humedales de Importancia Internacional de la Convención Ramsar, y se ha considerado una zona ZEPA (Zona de Especial Protección para las Aves) desde 1991, así como un LIC (Lugar de Interés Comunitario) desde 2000 (Red Natura 2000 de la Directiva Hábitats de la Unión Europea).

El espacio analizado en este estudio fue el Centro de Información e Interpretación del parque, llamado *Racó de l'Olla*, administrado por la Consellería de Territorio y Vivienda a través de su Dirección General de Zonificación y Planificación de la Utilización de la Tierra. Se llevó a cabo un análisis de la capacidad de carga a petición de la dirección del Parque Natural Albufera de Valencia (España), a fin de evaluar cada una de las instalaciones dedicadas al uso público del espacio, y con el objetivo final de obtener el certificado de calidad "Q" otorgado por la Secretaría General de Turismo a las Áreas Naturales Protegidas en España, a través del "Sistema español de calidad del turismo en áreas naturales protegidas".

El *Racó de l'Olla* contiene la mayoría de las instalaciones e infraestructura de uso público del parque, y abarca un área de 63 hectáreas divididas en dos zonas: una zona pública en la parte norte de las instalaciones, y una zona reservada en la parte sur.

El área estudiada cuenta con las siguientes instalaciones:

- Un centro de información para acoger a los visitantes y llevar a cabo un programa de educación y difusión ambiental sobre la Albufera;
- El centro de interpretación "Las Caballerizas", orientado a difundir conocimientos sobre los valores naturales y culturales del humedal. Este centro tiene exposiciones permanentes e itinerantes, un acuario, una biblioteca, una sala de proyecciones y cámaras para la observación directa de la vida silvestre;
- Un observatorio de aves: una nave de madera desde la que pueden observarse e identificarse las aves de la Albufera;
- Una torre de observación desde la que puede observarse e interpretarse el humedal y la zona metropolitana de Valencia;
- Una zona de picnic con servicios básicos para su uso recreativo: agua, muebles rústicos, instalaciones para la recogida de desperdicios, etc.;
- Zona de aparcamiento para automóviles y autobuses, muy cerca de la zona de picnic;
- Senderos: en la zona hay dos senderos marcados con cuerdas y postes de madera, que se utilizan como caminos de acceso a las instalaciones para la observación de aves (Sendero A) y a "Las Caballerizas" (Sendero B);
- Zona Reservada y lugar de anidación: área dedicada a la recuperación y conservación de especies vegetales y animales, algunas de ellas endémicas, por lo que el acceso a las misma está vedado al público.

El estudio sobre la capacidad de carga se centró en el análisis de las visitas interpretativas autoguiadas a *Racó de l'Olla* que tienen lugar el fin de semana. Entre semana se organizan visitas de grupos de escolares, que son supervisados por el personal del Parque, por lo que se controlan más eficazmente. La caracterización de esta actividad se llevó a cabo a través de la observación directa de la misma y del análisis de la información obtenida por medio de encuestas y de entrevistas detalladas con los vigilantes del parque. Para esta tarea se tomaron en consideración las horas de visita durante los fines de semana, así como la duración promedio de las visitas, en relación con el tiempo necesario para que la visita se concluyera de forma satisfactoria. En este caso, se determinó que se necesitaba un promedio de 62 minutos para visitar todas las instalaciones y recorrer todos los senderos.

Por lo general, los recursos más importantes en los humedales son la flora y la fauna, que también constituyen las principales atracciones, además del paisaje. A lo largo de los senderos se hallan algunos de los ecosistemas presentes en este parque natural: dunas fijas con la vegetación herbácea característica de la zona mediterránea, césped con salicornia, y bosque con vegetación riparia, representado por árboles de hoja caduca como el tamarindo (*Tamarix* sp.), el álamo negro (*Populus nigra*), algunas especies de sauces (*Salix* sp.), etc. Sin embargo, el recurso más importante del Racó de l'Olla en términos de valor recreativo es la avifauna que visita la zona durante todo el año: tarros blancos (*Tadorna tadorna*), ánades reales (*Anas platyrhynchos*), ánades frisos (*Anas strepera*), ánades rabudos (*Anas acuta*), patos cuchara (*Anas clypeata*), ánades silbones (*Anas penelope*), cercetas pardillas (*Marmaronetta angustirostris*), cercetas comunes (*Anas crecca*), cercetas carretonas (*Anas querquedula*), porrones europeos (*Aythya ferina*), patos colorados (*Netta rufina*), porrones moñudos (*Aythya fuligula*), gallinetas comunes (*Gallinula chloropus*), fochas comunes (*Fulica atra*), etc.

Así pues, la vulnerabilidad de las aves a determinados impactos fue el principal objeto de estudio. El ejercicio mostró que las aves eran particularmente sensibles a determinados ruidos, lo que explica que se llevaran a cabo diversas campañas de medición acústica para determinar el tipo de ruidos que las molestaban, la época del año en la que eran más susceptibles (temporada de caza, apareamiento y anidación) y el umbral de intensidad acústica por encima del cual se las molestaría. En general, puede decirse que los niveles de ruido actuales no son molestos. Las aves de caza están acostumbradas al ruido del tráfico de vehículos a unos 150 metros de distancia (carretera Nazaret-Oliva). Sin embargo, pueden molestarles las explosiones bruscas provocadas ocasionalmente por los visitantes, así como los disparos durante la temporada de caza.

El análisis de los usuarios/visitantes se llevó a cabo a través de encuestas sobre el perfil de los visitantes, y estudiando a los mismos durante las horas de visita. También se evaluó la comodidad psicológica de los visitantes con respecto a la existencia de elementos que pueden hacer la visita menos agradable (ruidos, comportamiento inapropiado, saturación del espacio y, por tanto, falta del espacio mínimo para realizar la actividad, etc.) y de factores meteorológicos (lluvia, viento, frío, etc.).

Recuadro 6.3 Indicadores utilizados para calcular la capacidad de carga del Racó de l'Olla

Cuestión	Indicador	Utilidad
Capacidad de carga física	Zona recreativa utilizable en cada instalación, medida en m2 (mapa de idoneidad del territorio).	Conocer el espacio disponible para las actividades recreativas.
Capacidad de acogida real	Umbral de ruido por encima del cual se molesta a las aves (<i>mediciones en el lugar</i>).	Evitar que la actividad creativa tenga impactos en las aves, que constituyen el recurso más vulnerable.
	Zona viable mínima para los visitantes (<i>encuestas a los visitantes</i>) Número de visitantes por grupo.	Determinar el grado de comodidad psicológica del visitante para asegurar una experiencia recreativa satisfactoria.
Capacidad de carga admisible	Número de personas que supervisan y guían las visitas; Recursos materiales existentes; Programas de seguridad establecidos; Número de señales informativas, direccionales e interpretativas, de conformidad con la normativa española sobre "Calidad del uso público en las áreas naturales protegidas"	Inclusión en el análisis de las limitaciones administrativas derivadas de la administración del parque propiamente dicha.

Los resultados ponen de relieve que los visitantes de fin de semana tienen un perfil muy genérico, con una gran capacidad de percepción, lo que significa que toleran relativamente bien la presencia de un gran número de personas que comparten la experiencia recreativa al mismo tiempo. El espacio promedio que se estima necesario para realizar la actividad recreativa son 4m² en espacios abiertos, y 1,20m² en espacios cerrados. Por lo tanto, estos valores son indicadores de la comodidad psicológica.

Los resultados preliminares indican que el **centro de interpretación “Las Caballerizas”** es la instalación con la mayor capacidad de carga real de todas las instalaciones e infraestructura cerradas que se han estudiado. Sus limitaciones están fundamentalmente determinadas por la accesibilidad que facilita la calzada que conduce al sitio (Sendero B). Para poder realizar debidamente la actividad, el máximo número de personas que pueden estar en el sendero al mismo tiempo son ± 40 , más otras ± 40 personas visitando el interior del centro de interpretación, y el cambio de visitantes debería efectuarse en el centro de interpretación, nunca en el sendero. Este número puede considerarse óptimo, ya que

no afecta la calidad de la experiencia de los visitantes de perfil genérico mencionados anteriormente, ni molesta a las aves. Debe recordarse que el sendero está rodeado por una zona reservada, lugar de apareamiento y de anidación, dependiendo de la época del año.

El factor de corrección/reducción utilizado para calcular la capacidad de carga real en el **centro de información** fue el área disponible propiamente dicha y la distribución de los recursos materiales existentes: paneles y un modelo (calculado en metros lineales).

Teniendo en cuenta el espacio disponible y el espacio mínimo necesario por visitante para realizar satisfactoriamente la actividad, la capacidad de carga son ± 20 personas realizando la visita, más otras ± 20 personas esperando su turno fuera del centro.



El observatorio de aves

En el **observatorio de aves**, los factores de corrección/reducción considerados también fueron el espacio disponible y la distribución del espacio. Actualmente, el observatorio tiene 13 bancos, tres de los cuales no pueden utilizarse. Por lo tanto, teniendo en cuenta los criterios del espacio mínimo disponible por visitante en espacios cerrados, se calculan ± 10 personas dentro del observatorio, más una persona con discapacidad. Asimismo, debería señalarse que el incremento del número de personas afectaría a las aves, tal como determinó el estudio de impacto acústico.

La capacidad de carga real de la **torre de observación** se calculó aplicando factores de aislamiento y de seguridad, ya que ésta consiste en una plataforma de proyección con un pasamanos, que no permite la presencia de muchas personas. En este caso, la cifra obtenida fue de ± 7 personas, teniendo en cuenta el área del espacio (calculada en m²) y el espacio mínimo necesario por visitante, que se incrementó por motivos de seguridad.

Para completar los resultados preliminares obtenidos para las instalaciones e infraestructura del *Racó de l'Olla*, la capacidad de carga real para la **zona de picnic** totalmente abierta se determinó aplicando el factor de corrección de la distribución espacial de la infraestructura consistente en la capacidad del equipo. Esta zona cuenta con 10 mesas y 10 bancos para acomodar a 6 personas cada uno, lo que supone un total de ± 60 personas. Asimismo, hay 4 bancos para acomodar a 3 personas cada uno, lo que equivale a 12 personas en total. Si se suma la capacidad para 60 personas mencionada anteriormente, la capacidad total se estima en ± 72 personas, y en 1.303m².

Con respecto a la **gestión de la capacidad de carga** del *Racó de l'Olla*, se ha establecido un Sistema Integrado de Tecnologías de la Información y la Comunicación, al objeto de mejorar la calidad y

eficacia de los servicios, reducir el costo de los procesos, y promover el espacio de una forma más atractiva y eficaz. Este sistema facilita la gestión de la demanda, por lo que ayuda a monitorear la capacidad de carga de cada instalación. Las principales iniciativas emprendidas fueron las siguientes:

- Apoyo a través de Intranet, para facilitar que el flujo de información llegue a los encargados de gestionar el uso público de las diversas instalaciones del *Racó de l'Olla*; incluidos nuevos servicios y la presentación de información para visitantes a través del sitio Web que contenga información general sobre el parque, más sonidos e imágenes en tiempo real de los recursos del parque, etc. Todo esto ayuda a los usuarios a elegir el mejor momento para su visita.
- Un sistema de trabajo cooperativo entre los diferentes servicios de la organización del parque, utilizando el instrumento Apoyo Básico para Trabajo Cooperativo ("*Basic Support for Cooperative Work*" (BSCW)), que permite intercambiar documentos, programas y procedimientos, entre otras cosas, y establecer una estructura de trabajo jerárquica.

La combinación de estas dos iniciativas permite a los administradores del parque conocer el número de visitantes en tiempo real, y recomendar un itinerario alternativo durante la visita para evitar la masificación en ciertas instalaciones, retrasos, etc. Al mismo tiempo, el Sistema Integrado también puede registrar señales de alarma relativas a los recursos (incendios, calidad del agua, nubosidad, etc.), y enviarlas después a las instituciones pertinentes para su análisis, facilitando una mejor toma de decisiones con respecto a la gestión del parque.

En la actualidad, las nuevas tecnologías presentadas se hallan en la fase de aplicación/adaptación. El proyecto ha establecido ahora tres umbrales de la capacidad de carga real y admisible. Con respecto al sistema de gestión automatizado, se han concluido satisfactoriamente pruebas de laboratorio y están realizándose pruebas iniciales en el terreno. El personal encargado de monitorear el uso público del parque ha recibido la formación apropiada sobre la utilización de las nuevas tecnologías.

Vista aérea del Parque Natural Albufera de Valencia



Leyenda	
1	Zona de aparcamiento
2	Zona de picnic
3	Centro de Información
4	Punto panorámico
5	Centro de interpretación "Las Caballerizas"
6	Observatorio de aves
7	Estanque
8	Reserva
9	Ciénaga
10	Laguna de la Albufera
A,B,M	Senderos

Referencias:

Di Fidio, M. (1993): *Architettura del paesaggio*. Ed. Pirola Editore, 677 págs.

Viñals, M.J.; Morant, M.; El Ayadi, M.; Teruel, L.; Herrera, S.; Flores, S.; Iroldi, O. (2001): Method approach to the determination of the recreational carrying capacity on wetlands. En: Garrod Y Wilson (Eds.): *Marine Ecotourism. Issues and experiences*. Channel View Publications, págs. 79-106.

6.3 Antártida: indicadores de turismo sostenible

Áreas naturales vulnerables, capacidad de carga, gestión del turismo, ecoturismo

La Antártida es un destino relativamente nuevo, con temáticas únicas. Este caso es uno de los primeros intentos por identificar indicadores apropiados para este destino frágil y remoto.

El turismo en la Antártida

La Antártida es el continente más alto, más frío, más seco, con más viento y más remoto. Tiene una extensión de 13,9 millones de kilómetros cuadrados y el 98 por ciento está cubierto de hielo. Su interior es un desierto polar prácticamente desprovisto de vida, pero durante los meses de verano (de noviembre a marzo) puede observarse una abundante fauna estacional en su costa, incluidos pingüinos, aves marinas, ballenas y focas.

El primer desembarco en el continente no tuvo lugar hasta 1895, en el Cabo Adare. A diferencia de todos los demás continentes, la Antártida carece de una población humana permanente indígena. Los únicos “residentes” son unos cuantos miles de científicos y su personal de apoyo, que viven en las más de 40 bases científicas permanentes. Lars-Eric Lindblad lanzó la primera línea de cruceros comerciales en 1966. El turismo antártico se concentra en gran medida en la Región de la Península Antártica, y cada temporada también llegan unos pocos barcos para visitar algunos lugares en la zona del Mar de Ross. La mayoría de los cruceros salen de Ushuaia, la ciudad más austral del mundo situada en Tierra de Fuego (Argentina). Otros puertos son Port Stanley, Punta Arenas, Hobart y Bluff. Incluyendo el tiempo necesario para cruzar, ida y vuelta, el tramo de 1.000km. de océano abierto conocido como el Paso Drake, la duración de los cruceros a la Península oscila entre diez y catorce días.

Los cruceros son hoteles flotantes que disponen de todos los servicios necesarios, y cuyo tamaño y nivel de lujo varían considerablemente. Van desde yates para 4 pasajeros hasta buques que transportan a más de 1.000 pasajeros (que no desembarcan). Más del 95 por ciento del turismo antártico es turismo de cruceros y la mayoría de los buques tienen cascos reforzados contra el hielo y pueden hacer frente a condiciones de hielo de una concentración de hasta ocho décimas partes. Los lugares en que desembarcan los pasajeros y lo que éstos ven durante su viaje siempre está determinado por las condiciones meteorológicas y del hielo en cada momento. Al no haber instalaciones portuarias, los operadores dependen de “zodiacs” (lanchas de caucho inflables) para transportar a los pasajeros del buque a la costa.

Atracciones

El paisaje antártico es espectacular. Las altísimas montañas cubiertas de nieve y de hielo que caen abruptamente sobre el mar de hielo; los icebergs del tamaño de edificios o, algunas veces, del tamaño de países pequeños, y los impresionantes glaciares que descienden hasta el nivel del mar ofrecen a los visitantes unas vistas magníficas. La vida silvestre de la región es una de sus principales atracciones. Está integrada por pingüinos, aves marinas como los albatros y las golondrinas de mar, y mamíferos marinos como las ballenas y las focas. Los visitantes no sólo se interesan por el paisaje y la vida silvestre, sino también por las cabañas históricas construidas por los primeros exploradores, que se hallan fundamentalmente en el Mar de Ross.

Gestión del turismo antártico

A diferencia de otras masas continentales importantes, la Antártida no pertenece a ningún país. Argentina, Australia, Chile, Francia, Noruega, Nueva Zelanda y el Reino Unido han reivindicado sus

derechos sobre este territorio, pero éstos no se han aceptado en todo el mundo. Ni Estados Unidos ni la Federación de Rusia han presentado reivindicaciones sobre el mismo, aunque históricamente habrían tenido derecho a ello, pero tampoco reconocen las presentadas por otros países. Al sur de los 60 grados de latitud sur, las actividades en la Antártida se rigen por el Tratado Antártico de 1959 y sus instrumentos asociados, incluido, en particular, el *Protocolo al Tratado Antártico sobre Protección del Medio Ambiente* (Protocolo de Madrid). Las Partes en el Tratado Antártico, que ascienden a más de 40, se reúnen anualmente para estudiar el mejor modo de gestionar cuestiones como la investigación científica, la pesca comercial y el turismo. El Tratado puede facilitar el mejor foro para la colaboración en lo que respecta a la recopilación de datos y la elaboración y utilización generalizadas de indicadores.

Número de visitantes

Según la IAATO (Asociación Internacional de Tour Operadores Antárticos), en la temporada 2002/03, que abarcó de noviembre de 2002 a marzo de 2003, el número de turistas a bordo de cruceros tradicionales que incluían desembarcos ascendió a 13.056. Otros 2.424 pasajeros viajaron a bordo de buques que no hicieron desembarcos y 308 personas participaron en actividades turísticas en tierra. En total, 1.552 pasajeros pudieron observar el continente a través de la ventana de un avión de fuselaje ancho durante los vuelos. Según la Fundación Nacional de la Ciencia (NSF), 159 sitios antárticos han sido visitados anteriormente por turistas, aunque muchos sólo de forma esporádica. De estos sitios, 25 recibieron a más de 1.000 visitantes en la temporada 2002/03, siendo los más visitados Whalers Bay en Deception Island, Goudier Island y Jougla Point, con más de 6.000 visitantes cada uno.

Impactos

Dado el incremento del número de visitantes y la concentración de las visitas en un número relativamente pequeño de sitios, se ha expresado cierta preocupación por los posibles impactos de los visitantes, que pueden resumirse como sigue:

- Posible interferencia con las investigaciones científicas;
- Impactos en el medio ambiente, incluida la contaminación general por aguas residuales, residuos, petróleo, combustibles y ruido;
- Introducción de suelos, microbios, plantas y animales no autóctonos;
- Perturbación de las colonias de aves locales o de las colonias de cría de focas.
- Deterioro del musgo, la hierba y el líquen al pisarse;
- Posible necesidad de servicios de búsqueda y rescate.



Pasajeros a bordo del *Akademik Ioffe* en la Península Antártica

Gestión de los sitios

En el último decenio, la gestión del turismo ha comenzado a contemplarse desde un enfoque cooperativo. En 1991 se fundó la Asociación Internacional de Tour Operadores Antárticos

(IAATO). Al objeto de lograr un turismo antártico sostenible, los miembros de la IAATO han elaborado unas directrices para los visitantes y tour operadores.

Se recuerda a los pasajeros que contratan expediciones con buques de operadores miembros de la IAATO que no molesten, acosen o interfieran con la flora y la fauna, que no pisen las plantas frágiles, que no dejen nada en tierra, que no interfieran con las áreas protegidas o la investigación científica, que sólo entren en las cabañas acompañados por personas debidamente autorizadas, que no fumen durante las excursiones en tierra y que no pierdan de vista a su grupo o a los guías cuando estén en tierra.

Para reducir al máximo los posibles efectos negativos de las visitas turísticas a las estaciones de investigación de la Antártida, es preciso notificar de antemano la visita. A principios del decenio de 1990, la NFS en Estados Unidos empezó a convocar reuniones con representantes de la industria turística, en particular con los operadores responsables miembros de la IAATO. En estas reuniones, la IAATO y la NFS tratan cuestiones derivadas del modo en que se ha gestionado el turismo comercial en la última temporada, y alcanzan acuerdos sobre las visitas de la temporada siguiente a las bases estadounidenses de Palmer, McMurdo y Amundsen - Scott. Al reunirse con los tour operadores, la NSF se asegura de que la industria conoce los requisitos para las visitas a las bases, y que los operadores saben lo que se espera de ellos antes y durante sus visitas a las estaciones de investigación desde 1948.

El gobierno de Nueva Zelandia exige que un empleado de Antarctica New Zealand (el organismo gubernamental neozelandés encargado de supervisar los asuntos de la Antártida) acompañe a los visitantes a las cabañas situadas en la Dependencia de Ross para asegurar que no se supera en ningún momento el número de visitantes permitido (dependiendo de la cabaña, éste varía entre 4 y 12 personas). Se ha puesto de relieve que, gracias a una gestión adecuada de las visitas, se ha evitado hasta la fecha que se ocasionen daños importantes a las cabañas.

Debido a la lejanía de la Antártida y a sus condiciones climáticas, la gestión del turismo comercial depende de la estrecha colaboración de todos los agentes, entre los que figuran los gobiernos de las Partes en el Tratado Antártico, tour operadores, armadores y operadores de buques, el Consejo de Administradores de los Programas Nacionales Antárticos (COMNAP), organizaciones ambientales como la Unión de Conservación Mundial (IUCN) y los turistas propiamente dichos.

La aplicación de directrices o códigos de conducta depende del grado en que los visitantes comprendan, estén de acuerdo y quieran aplicar estos instrumentos, y de la voluntad de los tour operadores de velar por el cumplimiento de los mismos.



Capacidad de alcance – Estación Almirante Brown Station, Paradise Bay, Península Antártica

Hasta la fecha, los turistas y los tour operadores han cumplido las directrices y códigos de conducta, y han actuado de un modo responsable y, en vista de cómo se dirige el turismo comercial, los efectos negativos han sido insignificantes. Empezando por Lars-Eric Lindblad, el pionero del turismo antártico, y siguiendo con los miembros de la IAATO, los tour operadores han sido previsores al tomar medidas para proteger el recurso del que depende su negocio –el medio ambiente antártico. Gracias a la cooperación entre los turistas internacionales, tour operadores y Partes en el Tratado Antártico, puede decirse que el turismo antártico es, en la actualidad, el turismo mejor gestionado del mundo.

Indicadores de sostenibilidad en la Antártida

En los niveles actuales, el turismo antártico por vía marítima puede considerarse “sostenible”, pero a medida que aumenta el número de pasajeros es necesario reforzar la vigilancia en algunos de los sitios visitados. Los indicadores que figuran a continuación pueden utilizarse para evaluar la sostenibilidad del turismo antártico. Debe señalarse que la recopilación de datos en este lugar remoto del mundo es difícil y costosa:

- **Número total de personas que visitan la Antártida en una temporada.** Deben tenerse en cuenta los diferentes modos de visitar los sitios de interés turístico, porque cada uno tiene impactos potenciales diferentes. El más habitual es el crucero, con desembarcos realizados únicamente por el mismo. También visita los sitios un número reducido de personas para hacer excursiones de aventura, y andar o esquiar en la Antártida. Asimismo, se sobrevuelan partes del continente, si bien los impactos ambientales de esta actividad son mínimos;
- **Número de desembarcos realizados por zodiacs y helicópteros;**
- **Número de personas en tierra simultáneamente en un sitio específico** (y tomando en consideración que el personal de las estaciones de investigación científica también realiza excursiones a los sitios de interés;
- **Número de personas en tierra en un período de 24 horas en un sitio específico;**
- **Número total de personas en tierra en un sitio durante toda la temporada;**
- **Número total de personas en tierra durante un período prolongado (10 años);**
- **Tiempo transcurrido en tierra;**
- **Estado y naturaleza de los sitios visitados, incluida su apariencia física** (se ha observado la formación de senderos), la condición de los lechos de musgo y extensiones de hierba, y el número de individuos de especies específicas en el sitio.

Los dos primeros puntos arriba mencionados se supervisan con relativa facilidad, pero la observación de la vida silvestre es más difícil, ya que las fluctuaciones del número de animales presentes en cualquier momento pueden atribuirse a diversas razones, incluidas visitas humanas, cambios climáticos o fluctuaciones cíclicas. Algunos sitios se han supervisado regularmente (por ejemplo, Cuverville Island). La mayoría de los sitios turísticos más populares son bastante resistentes y pueden soportar los niveles actuales de visitas. (Véase también la sección Destinos en el Recuadro 4.3. de la pág. 289 sobre entorno ártico y alpino). Si bien se recopila un volumen de datos considerable a través de los operadores, y el Tratado Antártico facilita un marco idóneo para la recopilación sistemática de los mismos a pesar de la llegada de turistas en buques con pabellones muy diferentes, la utilización

de indicadores es incipiente. No obstante, el *Protocolo sobre Protección del Medio Ambiente* puede ser el instrumento que fomente el uso de los indicadores en el establecimiento de una normativa adecuada para el turismo antártico emergente.



Grupo de turistas esperando indicaciones de su guía, en Penguin Island

6.4 Parque Nacional Arches (Estados Unidos): indicadores y normas de calidad para el turismo sostenible y la capacidad de carga

Imágen, aglomeración, percepciones de los visitantes, respuesta visual, VERP, ecoturismo

Este caso muestra un método práctico para identificar el modo en que los visitantes reaccionan ante diferentes tipos de paisajes, senderos y niveles de utilización en entornos naturales, proporcionando a los administradores información para apoyar la gestión del turismo y del destino.

La capacidad de carga es una cuestión que se plantea constantemente y que supone un reto para la gestión de los parques nacionales. Los parques y las zonas relacionadas deben protegerse, pero también deben estar disponibles para su utilización y apreciación por el público. Sin embargo, el uso público de los parques puede tener efectos tanto en los recursos naturales y culturales como en la calidad de la experiencia de los visitantes. ¿Cuántos y qué tipos de usos pueden permitirse en los parques para evitar impactos inaceptables en sus recursos y en la calidad de la experiencia de los visitantes? (Véase también Capacidad de carga, pág. 344).

Los estudios sobre la capacidad de carga ponen de relieve que ésta puede definirse y gestionarse a través de la elaboración de indicadores y normas de calidad de la experiencia de los visitantes. Los indicadores de calidad pueden medirse y gestionarse, y definen la calidad de los recursos naturales y culturales, y de la experiencia de los visitantes. Las normas de calidad determinan la condición mínima aceptable de las variaciones de los indicadores. Una vez elaborados los indicadores y normas de calidad, se supervisan las variaciones de los indicadores, y se toman medidas administrativas para asegurar el mantenimiento de las normas de calidad. Este enfoque de la capacidad de acogida es fundamental para los marcos actuales de planificación y gestión de las actividades recreativas en los parques y al aire libre, incluido el método “Experiencia de los visitantes y protección de los recursos” (VERP, por sus siglas en inglés), elaborado por el Servicio de Parques Nacionales de Estados Unidos.

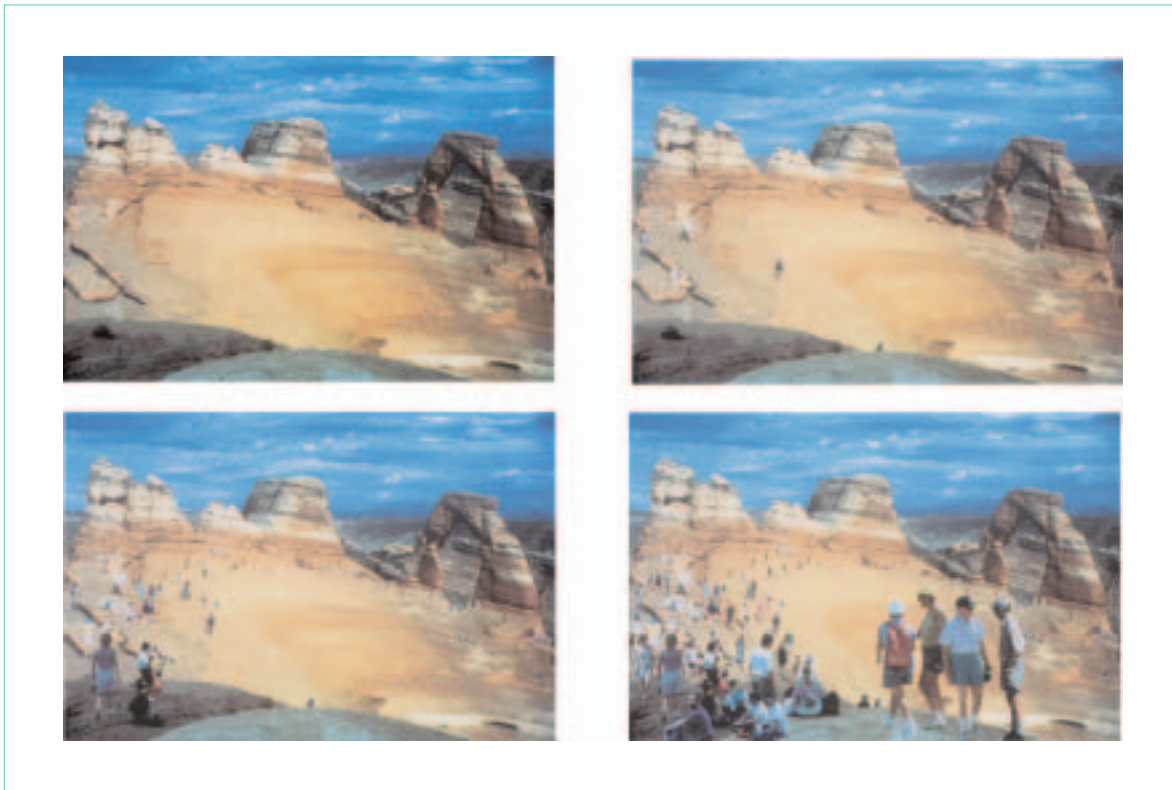
Una aplicación inicial del método VERP se centró en el Parque Nacional Arches de Utah (Estados Unidos). Éste abarca 73.000 acres de desierto de alta elevación con extraordinarias formaciones de roca pulida, incluidos unos 2.000 arcos de piedra arenisca roja. Actualmente ya puede accederse a muchas de las atracciones escénicas del parque a través de un sistema de carreteras y senderos bien establecido. Las visitas a Arches han aumentado de forma drástica en los últimos años, y el parque recibe hoy en día más de 750.000 visitas al año.

Se elaboró un programa de investigación de dos fases para apoyar la aplicación del marco VERP en Arches. La primera fase tenía por objeto identificar los posibles indicadores de calidad de la experiencia del visitante (se llevó a cabo un programa de investigación paralelo para el componente de los recursos de la capacidad de carga). Se entrevistó personalmente a los visitantes del parque y se crearon 10 grupos representativos integrados por el personal del parque, residentes de la comunidad local y grupos de interés, al objeto de identificar indicadores. A través de las preguntas sobre las cuestiones y condiciones del parque, se averiguaron los aspectos que los visitantes y otras personas consideraban importantes para determinar la calidad de la experiencia turística en el parque.

Los indicadores de calidad de la experiencia de los visitantes incluyeron los siguientes:

- número de personas en los sitios de atracción turística establecidos y en los senderos;
- número de grupos de visitantes identificados en los senderos y campings del parque;
- número de senderos alternativos (senderos no oficiales, atajos, caminos visibles creados por las actividades realizadas por los propios visitantes fuera de los senderos marcados), e impactos en el suelo y la vegetación asociados con la creación y utilización de estos senderos;
- nivel de desarrollo de los senderos, y
- nivel de conocimiento de los visitantes sobre las normas relativas a la práctica del excursionismo fuera de los senderos.

El estudio de la segunda fase tuvo por objeto contribuir a la formulación de normas de calidad para los indicadores señalados anteriormente. Se realizó una encuesta entre los visitantes del parque, a través de entrevistas personales y de cuestionarios que éstos debían enviar por correo. Se utilizaron métodos de investigación visuales para ilustrar diversas condiciones para los indicadores. Por ejemplo, se utilizaron 16 imágenes creadas por ordenador, a través de un programa de edición de imágenes, para representar varios niveles de utilización en Delicate Arch, una de las principales atracciones turísticas.

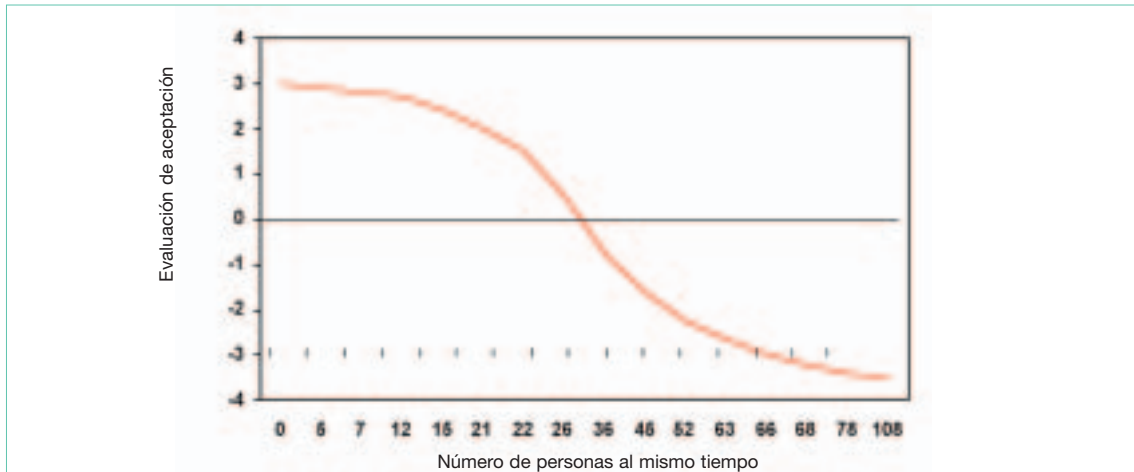


Imágenes creadas por ordenador tomadas como muestra que ilustran diversos niveles de utilización de Delicate Arch (imágenes elaboradas por Wayne Freimund (University of Montana) Robert Manning (University of Vermont) and David Lime (University of Minnesota)).

Arriba se muestran ejemplos representativos de estas imágenes, que se expusieron a un grupo representativo de visitantes que acababan de volver de una excursión a Delicate Arch. Se les pidió que juzgaran la aceptabilidad de cada imagen en una escala entre -4 ("muy inaceptable") y +4 ("muy aceptable"). Se crearon series de imágenes similares para reflejar los excursionistas que utilizaban los senderos establecidos, los impactos ambientales del excursionismo realizado fuera de los senderos, y el grado de desarrollo de los senderos.

El gráfico que figura a continuación muestra los resultados del estudio con respecto al número aceptable de personas en Delicate Arch. La cifra representa la valoración (promedio) de la aceptabilidad tras haberse analizado cada una de 16 imágenes estudiadas. Del gráfico se desprende claramente que la aceptabilidad disminuye a medida que aumenta la utilización. La valoración promedio de la aceptabilidad pone de relieve que el umbral de aceptabilidad son 30 personas al mismo tiempo en Delicate Arch, y el personal del parque seleccionó este número como la norma mínima aceptable de calidad. Del mismo modo, se formularon normas de calidad para otros indicadores, y para otras características y zonas del parque. En la actualidad, el parque está observando las variaciones de los indicadores para asegurarse el mantenimiento de las normas de calidad. Asimismo, se han tomado medidas administrativas, incluida la evaluación de la zona de aparcamiento en Delicate Arch para velar por que no haya más de 30 personas en este sitio en ningún momento.

Recuadro 6.4 Valoración promedio de la aceptabilidad tras el análisis de las 16 imágenes que ilustran diversos niveles de utilización en Delicate Arch



El marco VERP, incluido el énfasis que pone en los indicadores y normas de la calidad de la experiencia de los visitantes, facilita un proceso teóricamente apropiado y racional para definir y gestionar la capacidad de carga. Proporciona un marco estructurado para la realización de un análisis sistemático, reflexivo, identificable y justificable de la capacidad de carga. Un programa de investigación apropiado para contribuir a identificar y elaborar indicadores y normas de calidad puede proporcionar una sólida base empírica para aplicar el marco VERP.

El método VERP se ha aplicado en diversos servicios del Sistema de Parques Nacionales de Estados Unidos, y las investigaciones han ayudado a identificar y elaborar una gama de variables de indicadores y de normas asociadas tanto para las condiciones de los recursos como para la calidad de la experiencia de los visitantes. El Servicio de Parques Nacionales ha creado un manual sobre el método VERP, junto con un libro de trabajo de medidas administrativas encaminadas a apoyar la aplicación del marco VERP (Véase el sitio Web <http://planning.nps.gov/document/verphandbook%2Epdf>).

Referenciass:

- Anderson, D., D. Lime y T. Wang. 1998. *Maintaining the Quality of Park Resources and Visitor Experiences: A Handbook for Managers*. St. Paul, MN: University of Minnesota Cooperative Park Studies Unit.
- Manning, R. 2001. Visitor Experience and Resource Protection: A Framework for Managing the Carrying Capacity of National Parks. *Journal of Park and Recreation Administration* 19(1): 93-108.
- Manning, R., D. Lime, W. Freimund y D. Pitt. 1996. Crowding Norms at Frontcountry Sites: A Visual Approach to Setting Standards of Quality. *Leisure Sciences* 18(1): 39-59.
- Manning, R. 1999. *Studies in Outdoor Recreation*. Corvallis, OR: Oregon State University Press.
- National Park Service. 1997. *Visitor Experience and Resource Protection (VERP) Framework: A Handbook for Planners and Managers*. Denver, CO: Denver Service Center.

6.5 Islas Baleares (España): gestión del turismo integrado a través de indicadores de sostenibilidad

Demografía, presiones, medidas exhaustivas, islas, establecimiento de prioridades

Este caso demuestra aplicaciones exhaustivas de indicadores para un destino turístico maduro, en el que el turismo constituye el sector económico más importante.

Las cuatro islas Baleares principales –Formentera, Ibiza, Menorca y Mallorca (de la más pequeña a la más grande)-, que constituyen un archipiélago situado al este de la España peninsular y en el centro del Mar Mediterráneo occidental, mantienen un carácter bien diferenciado del resto de España y entre ellas mismas. El archipiélago de Baleares presenta paisajes muy variados, y goza de un clima mediterráneo, caracterizado por sus temperaturas moderadas durante todo el año (una temperatura anual promedio de 16-17°C). Con más de 10 millones de visitantes al año, las Islas Baleares son uno de los principales destinos de vacaciones en Europa. El 40 por ciento de su territorio está protegido: hay un Parque Nacional Marítimo-Terrestre (Cabrera), una Reserva de la Biosfera reconocida por la UNESCO (Menorca), un Sitio del Patrimonio Mundial (ciudad de Ibiza), cuatro Parques Naturales y cien áreas naturales protegidas de especial interés para la observación de la fauna y la flora.



El desarrollo del turismo en las islas empezó a principios del decenio de 1960, con la construcción de infraestructura hotelera en la costa, centrada en el desarrollo del turismo de masas. Entre 1975 y 1993, el crecimiento económico permitió que se estabilizara el sistema turístico de las islas, que se consolidaran las zonas turísticas y que surgieran nuevas zonas con un

modelo de desarrollo más amplio. Como respuesta a la crisis de la Guerra del Golfo, las islas promovieron nuevas atracciones y productos turísticos ambientales y tradicionales, alejándose del modelo clásico de “sol y playa”.

En la actualidad, la escasez de recursos naturales como el agua y la energía, y el aislamiento (insularidad) del destino, suponen retos difíciles para las islas Baleares. La magnitud de la industria turística y su importante contribución a la economía explican que la necesidad de sostenibilidad sea aún mayor. Las islas son vulnerables, no sólo por su geografía y sus frágiles ecosistemas, sino especialmente por la presión turística. Esta presión sobre los recursos ecológicos ha reforzado en muchos casos la necesidad de importar recursos del exterior para mantener el sistema económico de las islas.

El CITTIB (Centro de Investigación y de Tecnologías Turísticas de las Islas Baleares) realizó investigaciones entre 2000 y 2003 sobre los indicadores de sostenibilidad para el turismo en el archipiélago, incluyendo una amplia evaluación del medio ambiente de las islas y de la presión ejercida sobre el mismo. Los estudios realizados en el marco de este proyecto tuvieron por objeto analizar los parámetros de la principal actividad humana de las islas –el turismo- y los elementos clave de su desarrollo, como la urbanización, el transporte, el consumo de energía, el consumo de agua, los residuos, etc. Se estudiaron cincuenta indicadores (véase el cuadro 1), de los cuales se seleccionaron 12 como indicadores clave de sostenibilidad (ICS), por su mayor importancia y trascendencia.

Éstos fueron los siguientes: índice de presión humana, estacionalidad del turismo, estabilidad del empleo, evolución de los salarios, acceso a la vivienda, número de vehículos utilizados, playas (uso turístico y saturación), capacidad de alojamiento, áreas naturales protegidas, consumo de agua urbana, emisiones de dióxido de carbono y reciclaje de residuos.

Recuadro 6.5 Indicadores de sostenibilidad de las islas Baleares (lista negra)

1. Indicadores demográficos

- 1.1 Índice de presión humana -ICS
- 1.2 Índice de presión turística (estacionalidad del turismo)-ICS
- 1.3 Capacidad de alojamiento-ICS (Véase el recuadro 5.2, pág. 351)
- 1.4 Llegadas de pasajeros a los aeropuertos
- 1.5 Llegadas de pasajeros a los puertos

ICS: Indicadores clave de sostenibilidad

2. Indicadores socioeconómicos

- 2.1 Equilibrio laboral (por sectores de la economía)
- 2.2 Estabilidad del empleo -ICS
- 2.3 Estacionalidad del trabajo
- 2.4 Tasa de desempleo y población trabajadora
- 2.5 Aplicación de sistemas de gestión ambiental
- 2.6 Producción agrícola ecológica
- 2.7 Congestión del tráfico en Palma (Mallorca)
- 2.8 Acceso a la educación en turismo
- 2.9 Número de buques recreativos
- 2.10 Playas: número de turistas y saturación turística -ICS
- 2.11 Playas: máximo número de visitantes por día
- 2.12 Índice de eficiencia turística
- 2.13 Acceso a la vivienda -ICS
- 2.14 Comercio exterior
- 2.15 Evolución de los salarios -ICS
- 2.16 Distribución de la riqueza
- 2.17 Precios de la vivienda
- 2.18 Congestión del tráfico
- 2.19 Número de vehículos utilizados -ICS
- 2.20 Acceso a los servicios de salud
- 2.21 Disponibilidad de amarras
- 2.22 Superficie de playa disponible
- 2.23 Índice de saturación turística
- 2.24 Banderas azules

3. Indicadores ambientales

- 3.1 Uso del territorio y de la tierra
- 3.2 Construcción
- 3.3 Infraestructuras de carreteras y ferroviarias
- 3.4 Consumo de agua urbana -ICS
- 3.5 Consumo de electricidad
- 3.6 El paso ecológico del consumo de energía
- 3.7 Producción de residuos
- 3.8 Índice de intensidad de la energía
- 3.9 Superficies replantadas y reforestadas
- 3.10 Evolución de la superficie de las áreas naturales protegidas
- 3.11 Número de visitantes en las áreas naturales protegidas
- 3.12 Urbanización
- 3.13 Incendios forestales
- 3.14 Áreas naturales protegidas -ICS
- 3.15 Consumo de energía
- 3.16 Emisiones de dióxido de carbono -CIS
- 3.17 Reciclaje de residuos- CIS
- 3.18 Análisis del agua
- 3.19 Reciclaje del agua
- 3.20 Consumo concreto
- 3.21 Índice de energías renovables

Cada uno de los doce indicadores se elaboró y representó gráficamente para su uso general. A continuación se facilitan dos ejemplos, en los recuadros 6.6 y 6.7. Véase también el recuadro 5.2 sobre Capacidad de alojamiento turístico en las islas Baleares, pág. 351.

Recuadro 6.6 Índice de presión humana (Baleares)

Indicador demográfico

Indicador de la presión

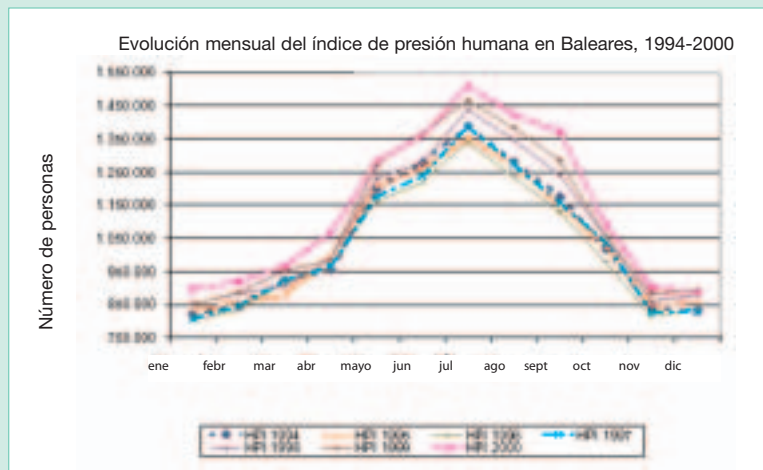
Ámbito de aplicación:

islas Baleares

Período: 1989-2000

- La elevada estacionalidad del turismo conduce a la distribución irregular de la presión humana, particularmente en los meses de verano. Esto tiene grandes efectos en los recursos naturales.

Tendencia observada: la evolución de la presión humana para el período de análisis tiene dos consecuencias, a saber, un incremento anual de la población total que oscila entre el 2% y el 3%, y un aumento de la concentración durante los meses de verano, debido a la estacionalidad del turismo.



Tendencia deseable: frenar la elevada estacionalidad de las visitas (en verano), y reducir la llegada de la población flotante y redistribuirla a lo largo de todo el año, sin ejercer presión sobre la capacidad de recursos.

Descripción: este indicador refleja aproximadamente el número total de personas en las islas Baleares todos los meses, incluidos los residentes y la población flotante.

Metodología: para calcular el índice de presión humana, hemos añadido a los residentes la población flotante en cualquier momento, calculados sobre la siguiente base:

Población residente = Censo de 1991 y las correcciones anuales del Censo local.

Población flotante = población flotante legal (PFL) + resto de la población flotante (RPF).

PFL= % número de vacantes turísticas por mes

PFL mensual = [(llegadas de pasajeros por día – salidas de pasajeros por día) por avión + (llegadas de pasajeros por mes – salidas de pasajeros por mes) por barco]- (PFL)

Fuentes:

- Aguiló, E (2001): "La despesa turística a les Balears 2000". Conselleria de Turisme,
- AENA. Informes estadístics.
- Autoritat Portuària. Trànsit de passatgers als Ports de Balears.
- IBAE. Cens 1991, Padró i correccions.
- Direcció General de Recursos Hídrics:
- Estudi de població flotant 2000.
- ENDESA. Estadístiques de facturació elèctrica.
- Oficina de Reducció de Residus. Conselleria de Medi Ambient. Estadístiques sobre producció de RSU.

Recuadro 6.7 Índice de actividad turística (Baleares)

Índice demográfico
Indicador de la presión
islas Baleares
Período: 1998-2000

- La elevada estacionalidad del turismo conduce a la distribución irregular de la presión humana, particularmente en los meses de verano. Esto tiene grandes efectos en los recursos naturales.

Tendencia observada: la presión turística se ha estabilizado en los últimos años. En Mallorca, las llegadas turísticas se distribuyen de un modo bastante homogéneo a lo largo de todo el año, pero en Menorca y Pitiusas la situación cambia.

Tendencia deseable: uno de los objetivos de la sostenibilidad del turismo es que la actividad se extienda de un modo uniforme a lo largo del año. Cuanto más estacional es la actividad turística, menos sostenible resulta.

Descripción: esto refleja el nivel de “estacionalidad” de cada temporada en relación con el resto del año.

Fuentes:
Oficina de Seguiment de l'Ocupació, CITTIB.
Aguiló E. (2001): "La Despesa Turística 2000".
Conselleria d'Economia, Comerç i Indústria.
Govern de les Illes Balears.

Metodología: el índice se ha calculado utilizando el número de pernoctaciones en las islas Baleares, extraído de “La Despesa Turística”, dividido por el promedio de estancias del destino.

Índice de actividad turística =
$$\frac{\text{Número promedio de turistas por día durante la temporada}}{\text{Número promedio de turistas por día durante el año}}$$

Si el resultado del índice es 1, entonces la distribución de los turistas es homogénea durante el año.

La metodología del proyecto se basa en variables demográficas, económicas, sociales y ambientales que no se tienen necesariamente en cuenta en los análisis econométricos, pero que indican el grado en que nuestra sociedad pone en peligro su patrimonio, y contribuyen asimismo a identificar los niveles de equidad y bienestar. El marco teórico se basa en el concepto de la economía ecológica, como la ciencia más cercana a las ciencias ambientales, y que interviene en las dimensiones política y ética.

Los indicadores se basan fundamentalmente en la selección, el análisis y la combinación de datos públicos u oficiales. Asimismo, dependiendo de los recursos adicionales disponibles, se crearon nuevos datos para completar los indicadores. Los indicadores se elaboraron sobre la base de un modelo propuesto por la OCDE, conocido como presión-situación-respuesta. Una vez creado el modelo, se propusieron indicadores para cada uno de los ámbitos –social, económico y ambiental–, sobre los que se basó la realización del proceso, que consistió en recopilar datos de las fuentes disponibles y en definir el método de cálculo (de cada indicador). Entonces se elaboró una ficha técnica o un formulario modelo para cada indicador, para facilitar su análisis y seguir su evolución. En cuanto a las escalas de tiempo utilizadas, se realizó un esfuerzo para utilizar datos anuales (hasta el período en que podían obtenerse datos, desde 1989) o mensuales (en la medida de lo posible). Con relación al ámbito territorial, se recurrió en la medida de lo posible a datos municipales, aunque en algunos casos la información sólo estaba disponible en el plano de la Comunidad Autónoma o insular.

Algunos datos, como las visitas a la playa, se completaron a través de estudios en el terreno. Para poder determinar los indicadores de playa, se estudiaron 18 playas en las Islas Baleares, seleccionadas debido a su importancia y a fin de estudiar los diferentes tipos de playas que existían en las islas (urbanas, semiurbanas y naturales). El recuento de los usuarios de las playas se realizó durante la temporada alta (julio y agosto) de 2003. Para cada playa, los usuarios se contaron en un día laborable y en un día festivo. El método consistía en realizar 3 ó 4 recuentos por día en cada playa, en intervalos distribuidos uniformemente durante el día entre las 9:00 y las 21:00. Asimismo, se entrevistó a los usuarios sobre la duración de su estancia en la playa (en horas), el vehículo o medio de transporte utilizado para llegar a la misma, su origen (turista/residente y tipos de alojamiento utilizados), su grado de satisfacción y los aspectos negativos/positivos de la playa.



Los indicadores clave facilitaron los elementos necesarios para un debate político y social sobre el tipo actual de desarrollo regional y sobre la política para el futuro desarrollo que inevitablemente debe fomentar la sostenibilidad de la actividad humana en el archipiélago. Pero también proporcionaron información objetiva sobre el estado de las islas, ayudando a comprender la situación actual, contribuyendo a las políticas de apoyo sobre desarrollo sostenible, y respaldando los esfuerzos realizados para hallar las soluciones más apropiadas a los problemas identificados.

El consumo de la tierra probablemente sea el efecto más importante del desarrollo turístico en

las islas. Sin embargo, las Islas Baleares fueron una de las primeras regiones en España en crear marcos jurídicos para frenar la utilización de la tierra y el desarrollo descontrolados. Las DOT (Directrices de Ordenación del Territorio), aprobadas en 1999, tienen por objeto garantizar un modelo de desarrollo sostenible para las Islas Baleares. Y más recientemente, desde el verano de 2002, en las cuatro islas existe una moratoria sobre urbanización ulterior que impide el desarrollo y el consumo de la tierra sin aprobación previa. Asimismo, la Ley General Turística y el Plan de Ordenación de la Oferta Turística limitan la construcción de hoteles y el uso de la tierra para fines turísticos.

Además, se proponen nuevas iniciativas para el turismo sostenible y la planificación en las islas Baleares:

- a) limitar el crecimiento de un nuevo desarrollo;
- b) rehabilitar las áreas degradadas, las antiguas zonas del turismo de masas y los antiguos centros turísticos no productivos;
- c) introducir nuevos elementos para mejorar la calidad de la oferta turística;
- d) diversificar los productos turísticos, y
- e) proteger y rehabilitar los entornos naturales y urbanos.

En una región como las Islas Baleares en la que el turismo es el principal motor de la economía, es necesario asumir la responsabilidad y hallar soluciones para reducir sus impactos en la sociedad, el medio ambiente y la cultura, sin comprometer por ello la actividad que es fuente de riqueza para los residentes. De esto se trata precisamente el turismo sostenible: *“satisfacer las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de satisfacer las necesidades del futuro”*.

Aplicación de los indicadores de la OMT en la iniciativa de Baleares

Como parte de la iniciativa centrada en los indicadores, se realizó asimismo un ejercicio de elaboración de indicadores en las Baleares –poniéndose énfasis en algunos de los indicadores básicos propuestos en la guía de indicadores de la OMT de 1997, “Lo que todo gestor turístico debe saber”. Los resultados del monitoreo de algunos de estos indicadores se muestran a continuación.

Recuadro 6.8 Ejercicio de elaboración de indicadores de la OMT para las Islas Baleares (1997)

Cuestión	Indicador(es)	Resultados
Presión sobre el sitio (2002)	- Número máximo de turistas; - Porcentaje de turistas con relación a la población local.	1.149.155 personas por día 916.968 residentes por día 232.187 turistas por día
Capacidad de alojamiento (2001)	Número de camas disponibles.	1.884.505 camas
Índice de estacionalidad del turismo	Nivel de concentración del turismo en meses punta.	Concentración de la actividad turística en temporada alta (junio, julio, agosto y septiembre)
Grado de satisfacción de los turistas (2001)	% de turistas que quieren volver; % de turistas asiduos.	el 81,2% querría volver el 75,3% estuvo antes en las islas Baleares
Grado de satisfacción de los residentes	- Opinión sobre el número de turistas. % que quiere que el turismo siga siendo el sector económico clave.	el 61% querría que el número de turistas se mantuviera; el 22% querría que el número de turistas se redujera; el 17% se reserva su opinión sobre el número de turistas; el 68% piensa que el turismo debería mantenerse como principal actividad económica en las islas.
Contribución de los turistas a la economía	Gastos por persona/día de los turistas.	81,55 euros en gastos por persona/día de los turistas

Para más información sobre el amplio proyecto de elaboración y utilización de indicadores en las islas Baleares, véase la siguiente referencia: Blázquez, Macia, Ivan Murray y Joana Maria Garau, “El Tercer Boom: Indicadors de sostenibilitat del turisme de les Illes Balears 1989-1999”, CITTIB, Palma de Mallorca 2002 (en catalán, 426 pág.).

Fuente:

Centro de Investigación y de Tecnologías Turísticas de las Islas Baleares (CITTIB)

Para más información, consulte el sitio Web: <http://cittib.caib.es/>

6.6 Islas Canarias (España): un modelo de planificación para un destino maduro

Situaciones, islas, planificación del turismo, planificación del uso de la tierra, límites al crecimiento, capacidad de carga

Este caso muestra cómo un programa de indicadores puede ser un componente fundamental de un proceso de planificación participativa más amplio que tenga por objeto el desarrollo sostenible de un destino.

Cuando un destino turístico alcanza una posición destacada en el mercado internacional y madurez en el sector turístico, es necesario asegurar su éxito a largo plazo a través de la conservación de sus atractivos y recursos iniciales. Los destinos deben esforzarse por lograr un crecimiento positivo que no ponga en peligro su riqueza natural y bienestar social, sino que más bien los refuerce. Para ello debe poder generar consenso en relación con las actividades realizadas por la administración pública y por la industria turística.

En las islas Canarias, como en la mayoría de las islas densamente pobladas del planeta, el concepto de capacidad de carga impregna intuitivamente la cultura local, en el sentido en que los límites pueden imaginarse y entenderse fácilmente. Este documento demuestra el papel que desempeñarán los indicadores al cambiar la forma de actuar tanto de la administración pública como del sector turístico privado, y al planificar y gestionar un nuevo turismo, utilizando modelos cuyos componentes están empezando a definirse claramente y a acordarse en términos generales.

Las islas Canarias, situadas en el Océano Atlántico frente a la costa noroeste de África, son uno de los principales destinos turísticos europeos, al recibir anualmente más de 10 millones de visitantes internacionales. Las islas Canarias, junto con las islas Baleares, son los principales destinos en el sector turístico español. El archipiélago está compuesto de siete islas principales y de otras más pequeñas que abarcan un área total de 7.447 km², y cuya población asciende a 1,6 millones de habitantes. El clima es soleado, templado en invierno y fresco en verano, y la riqueza natural de la isla incluye tres Reservas de la Biosfera, y cuatro Parques Nacionales. El 40 por ciento de su territorio está protegido.

Existe una gran variedad de establecimientos hoteleros, y el sistema de transporte conecta la mayoría de los aeropuertos de las islas Canarias con las principales ciudades europeas. Todo esto permite que las islas Canarias sean uno de los destinos turísticos más populares de Europa.

En el decenio de 1990, el crecimiento del turismo fue espectacular, ascendiendo de 5,5 millones de visitantes en 1990 a 11,8 millones en 2000. Sin embargo, este crecimiento y sus efectos beneficiosos en los indicadores económicos y sociales se vieron acompañados por una creciente inquietud entre la población local, que envió señales de advertencia que fueron captadas por una parte importante de la industria turística. Esta inquietud fue producto de factores relacionados con la profunda transformación del uso de la tierra en algunos de los emplazamientos turísticos –cambios que podían alterar el consenso histórico de la sociedad de las islas Canarias con respecto a su paisaje. La preocupación también se debió a problemas relacionados con la capacidad de carga de la infraestructura y de los servicios públicos, con los grandes cambios experimentados en la organización económica y social, y con la sospecha de que gran parte del crecimiento obedecía a factores externos que afectaban negativamente otros destinos que competían, como los desastres naturales, las situaciones de conflicto y la actividad terrorista, y los tipos de cambio de sus monedas.

Ante estas circunstancias, y en el marco de una estrategia general de sostenibilidad para todo el archipiélago, el Gobierno Regional comenzó a aplicar diversos instrumentos contenidos en la legislación relativa a la planificación del uso de la tierra, así como la Ley de Directrices de Ordenación General y del Turismo de Canarias, también conocida como “la Moratoria”, debido a que limitaba inmediatamente el crecimiento del sector turístico, proceso que continuó de 2001 a 2003.

En un principio, la administración propuso una moratoria sobre la construcción de nuevos alojamientos turísticos, propuesta basada en un estudio de los indicadores de la capacidad de carga.

Sin embargo, cuando la propuesta se presentó para su debate público creó una enorme confusión entre una gran parte de los grupos de interés clave y públicos. Esta confusión se debió a que las personas no podían entender que la actividad económica que había contribuido al desarrollo de la sociedad de las islas Canarias, erradicando el atraso y la pobreza del pasado, podría considerarse ahora una amenaza potencial para el bienestar de la sociedad y para el futuro de la industria propiamente dicha.

Lo que acabó comprendiéndose fue que la intervención de la administración en la industria turística no podría basarse exclusivamente en métodos de control tradicionales centralizados, como la planificación y gestión del uso de la tierra (cuyo uso amplio y exclusivo había conducido a esta situación crítica), y que el concepto de capacidad de carga (véase también Capacidad de carga, pág. 344) no era suficiente para ayudar a elaborar un nuevo modelo más sostenible de turismo.

Al mismo tiempo, un grupo de trabajo del Departamento de Turismo del Gobierno Regional llevó a cabo estudios preliminares al objeto de contribuir a la formulación de una política turística que respondiera a los nuevos retos, cuyas principales tareas incluyeran la elaboración de Indicadores de Turismo Sostenible, basados en los propuestos por la OMT en 1997 (OMT, 1997).

Las principales conclusiones de este estudio fueron las siguientes:

1. La planificación del desarrollo turístico no era un concepto ni una práctica arraigados entre los órganos de la administración pública de las islas Canarias. El proceso de toma de decisiones dominante utilizaba paradigmas tradicionales de la planificación regional y del uso de la tierra que no respondían debidamente a los nuevos retos del turismo.
2. A pesar de la gran diversidad de datos disponibles que podrían permitir la aplicación de la mayoría de los indicadores de la OMT, se consideró necesario establecer Observatorios de Turismo, que ayudarían a normalizar la información existente, a definir nuevas necesidades en materia de datos, y a fomentar y estimular la participación de toda la administración y otros grupos de interés en la recopilación y el análisis de nueva información, y en la búsqueda de nuevas fuentes.
3. El éxito permanente de la actividad turística en los sectores tradicionales del turismo de “sol y playa” podría afectar el acuerdo alcanzado sobre el concepto de sostenibilidad, y menoscabar los intereses del sector comercial y la capacidad de innovación, en particular con respecto a otros productos turísticos más relacionados con las actividades de ocio y esparcimiento, en contraposición a los productos de alojamiento.

Recuadro 6.9 Ejercicio de elaboración de indicadores de la OMT para las islas Canarias (2000)

Cuestiones	Indicadores (OMT, 1997)	Resultados (2000)
Presión sobre el sitio	• Número de turistas	• 363.000 turistas por día
Intensidad del uso	• Densidad del uso • Camas por Km ²	• 49 turistas/ Km ² /día • 61 camas disponibles/ Km ²
Impacto social	• % de turistas en relación con la población local	• 18 % de turistas extranjeros/población residente
Proceso de planificación	• Área que abarcan los planes de desarrollo (% de municipios)	• en el 10% de los municipios existe algún proceso de planificación del turismo
Grado de satisfacción de los turistas	• % de turistas que querría volver • % de turistas que recomendaría el destino	• el 92 % querría volver • el 97 % recomendaría el destino
Grado de satisfacción de los residentes	• % de personas que querría que aumentara, se mantuviera o se redujera el número de turistas	• el 32 % querría que aumentara el número de turistas • el 46% querría que se mantuviera el número de turistas • el 16% querría que se redujera el número de turistas
Contribución del turismo a la economía	• Valor del gasto de los turistas	• 4.400 millones de euros en gastos indirectos de los turistas

Como última medida, el gobierno de las islas Canarias lanzó al público una nueva propuesta para el desarrollo del turismo antes de proponer una legislación al Parlamento. Esta propuesta incluía las siguientes innovaciones:

1. Se consideró necesario elaborar procesos de planificación del turismo que pudieran estimular las capacidades latentes de la administración y de la industria turística, y que permitieran que la toma de decisiones sectoriales, incluidas las relativas a la planificación regional, se realizara en el marco de estrategias generales de sostenibilidad y competitividad.
2. El crecimiento del turismo se definió como el incremento de los beneficios económicos del turismo, y no del número de turistas.
3. El crecimiento del turismo debería basarse en la remodelación de las infraestructuras turísticas existentes, así como en la diversificación y diferenciación de la oferta turística, y no en la construcción de nuevos establecimientos hoteleros.

El nuevo debate generado fue particularmente estimulante, al incorporar los siguientes conceptos a las diversas fases del debate público y parlamentario:

1. El futuro crecimiento físico de la actividad turística debe basarse en un sistema de indicadores que evalúen la capacidad de carga de cada isla.
2. Un destino turístico sostenible debe reforzar las capacidades de ofrecer al turista servicios y prácticas apropiados teniendo en cuenta el concepto de sostenibilidad.
3. Se establecerá un Sistema de Información Turística que permita tomar decisiones relativas al turismo sobre la base de los conocimientos, y no de la intuición.

El proceso de aplicación de la Ley de Directrices ha permitido introducir en la administración de las islas Canarias nuevos instrumentos y conceptos que ayudarán al destino a prepararse para hacer frente a los nuevos retos que conlleva el turismo sostenible. Para ayudar a comprender que la planificación

del turismo es más bien un proceso que un documento, la Administración del Turismo está elaborando un Sistema de Indicadores que permitirá catalizar y estimular el objetivo deseado.

Recuadro 6.10 Sistema de indicadores propuesto para las islas Canarias

- Indicadores para mejorar la utilización de los recursos naturales (agua, energía, residuos, biodiversidad, territorio);
- Indicadores para mejorar las prácticas al utilizar y gestionar los recursos turísticos (playas, patrimonio cultural, áreas protegidas, paisajes rurales, reservas marinas);
- Indicadores para mejorar el diseño y la gestión de infraestructuras turísticas (hoteles, restaurantes, campos de golf, puertos deportivos, parques de atracciones, etc.);
- Indicadores para verificar los procesos de planificación del turismo (a escala regional, insular y local);
- Indicadores de la promoción para incrementar la competitividad de los agentes interesados, y las oportunidades para las pequeñas y medianas empresas, nuevas empresas y residentes;
- Indicadores de la promoción de prácticas de turismo más sostenibles (movilidad, capacidad de elección y costo, información, oferta adaptada a las necesidades, etc.);
- Indicadores de un incremento de la capacidad para responder a los retos globales.
 - Pasos ecológicos
 - Cambio climático
 - Epidemias y pandemias
 - Cambios en la demanda
 - Procesos de integración vertical y posiciones dominantes en el mercado

Para obtener información sobre una aplicación afín de indicadores en Lanzarote, una de las islas Canarias, véase el caso de Lanzarote (pág. 443). Para consultar las comparaciones en lo que respecta a la aplicación de los indicadores de la OMT, véase también el caso de las islas Baleares (pág. 381).

6.7 Isla Cabo Bretón (Canadá): indicadores de turismo sostenible y ecoturismo

Ecoturismo, áreas naturales vulnerables, parques, participación de la comunidad

Este caso utilizó un enfoque participativo para examinar los conceptos de turismo sostenible y ecoturismo como parte de los esfuerzos desplegados para integrar la planificación de parques nacionales y del turismo en un destino.

El presente estudio examinó la utilidad de los indicadores como instrumento que contribuye a distinguir entre la sostenibilidad del destino en su conjunto y los riesgos específicos para los productos, atractivos y recursos ecoturísticos. La península septentrional de la isla Cabo Bretón, Nueva Escocia (Canadá), es un destino popular entre los norteamericanos en busca de paisajes agrestes, vistas al mar y vida silvestre. La península se adentra en el Océano Atlántico, puede accederse fácilmente a la misma por carretera en ambos sentidos, y comunica los principales centros de población del noroeste de Estados Unidos con los de Canadá. Sus atracciones más destacadas son el Parque Nacional Cape Breton Highlands, que abarca el centro de la península septentrional de la isla, y la espectacular

carretera costera que bordea la península vinculando las elevadas montañas costeras con los pintorescos pueblos pesqueros. En vista de las presiones cada vez mayores sobre el territorio debido a su utilización, los administradores provinciales del hábitat y la industria turística están esforzándose por hallar soluciones conjuntas que atiendan la creciente demanda de utilización, preservando al mismo tiempo los atractivos y recursos principales.

El estudio fue llevado a cabo en 2002-2003 por Consulting and Audit Canada en nombre de la Comisión Canadiense de Turismo y la Agencia de Parques de Canadá. La metodología utilizada se basó en la empleada por la OMT en 1997 para la elaboración de indicadores, con estudios sobre el terreno y un importante componente participativo, incluidos talleres de grupos de interés organizados expresamente en la región para identificar los principales atractivos y recursos, los riesgos para estos últimos, y los indicadores que podrían responder a los mismos. Se inventariaron todas las actividades turísticas y relacionadas con el turismo realizadas actualmente en la



región, incluidas las que sólo se hallaban en fase potencial. Éstas se clasificaron en relación con los atractivos y recursos clave, y su impacto potencial. Se examinaron actividades tan diversas como circuitos en autocar, vuelo libre, observación de las ballenas, ciclismo de montaña, golf, orientación y patinaje, en lo que respecta a su impacto potencial, y se identificaron indicadores que podrían ayudar a diferenciar las actividades supuestamente ecoturísticas de las que no lo eran. Se establecieron unos 50 indicadores válidos para la región, y casi 25 indicadores que podrían servir para tratar (en muchos casos en el plano del sitio específico) cuestiones asociadas con los impactos particulares del ecoturismo.

Casi todas las actividades realizadas en la parte septentrional del Cabo Bretón se basaban en el entorno natural, y en la imagen limpia, ecológica, segura y agradable de la región. El análisis mostró que muy pocas actividades podían identificarse fácilmente como actividades ecoturísticas, ya que muchas formas de turismo de naturaleza o de turismo de aventura consideradas con frecuencia ecoturísticas, en realidad podrían realizarse de forma que menoscabaran los principales atractivos y recursos (el ciclismo de montaña a través de terrenos elevados frágiles; la utilización de kayaks de mar para acosar a las ballenas, etc.). Los factores clave que distinguían el ecoturismo de otras formas de turismo (por ejemplo, turismo de aventura o turismo de masas que incluyera la observación de la naturaleza) estaban estrechamente relacionados con la escala de actividad y su gestión y, en definitiva, con su impacto en los atractivos y recursos clave. Los grupos de interés tenían dificultades para distinguir el turismo de naturaleza y de aventura del término “ecoturismo”.

El estudio mostró que los indicadores clave para la gestión (con independencia de que una actividad se considere o no ecoturística) eran aquellos que evaluaban los impactos potenciales o reales en los atractivos y recursos más destacados (el grado en que se perjudicaban los ecosistemas frágiles o la imagen de la región). Para la mayoría de las actividades consideradas ecoturísticas, era preciso que los indicadores fueran específicos del sitio o de la empresa, mientras que para muchas de las demás actividades turísticas, eran útiles los indicadores que medían los aspectos de sostenibilidad a escala regional. Asimismo, todos los esfuerzos por utilizar los indicadores para evaluar si una actividad cumplía los criterios utilizados habitualmente para definir el ecoturismo revelaron que ninguna actividad los satisfacía. Por consiguiente, se concluyó que una empresa podía reunir todos los criterios para ser reconocida como empresa ecoturística (respetar la ecología y las culturas, brindar oportunidades educativas, beneficiar a las comunidades y regiones receptoras), pero que este reconocimiento se conseguía a través de una combinación de actividades diversas.

El estudio del Cabo Bretón intentó utilizar un proceso de desarrollo participativo centrado en indicadores de desarrollo sostenible para una región. Éste se utilizó para aclarar las diferentes necesidades informativas para la gestión del turismo sostenible en términos más generales, y para apoyar la idea de centrarse específicamente en el “ecoturismo”.

Las principales enseñanzas adquiridas han sido las siguientes:

1. Un proceso centrado en indicadores ha servido como catalizador de un diálogo participativo sobre cuestiones clave entre los grupos de interés –algunos se reunieron por primera vez para debatir cuestiones relativas al turismo en la región.
2. El proceso de debate contribuyó a mejorar la comprensión de los atractivos y recursos más importantes y de su diferente valor para diferentes partes de la comunidad.
3. El esfuerzo desplegado para identificar indicadores específicos a fin de ayudar a diferenciar “ecoturismo” de “turismo sostenible” mostró la dificultad que conllevaba distinguir ambos conceptos, aun cuando ayudara a aclarar los motivos de preocupación para el destino y la región.

Recuadro 6.11 Indicadores de sostenibilidad y ecoturismo basados en el estudio del Cabo Bretón

Criterios de ecoturismo a los que mejor responde el indicador (sobre la base de los criterios establecidos por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (IUCN): En= respeto por el medio ambiente, C=respeto por la cultura, Ed=educativo, B=beneficioso para la comunidad

Cuestión	Indicadores relativos al turismo sostenible (determinados por grupos de discusión)	Criterios de sostenibilidad a los que responde el indicador	Indicadores relativos al ecoturismo*	Criterios ecoturísticos a los que responde el indicador (véase #)
A) Control de los impactos ambientales				
Cuestión: estado de los principales atractivos y recursos ambientales	- Estados de los sitios y condición; - Indicador: acceso organizado/ guiado; - Percepción del grado de limpieza de las zonas frecuentadas por los turistas; - Imágen limpia de la región; - Número total de visitantes en sitios clave afectados (y por área).	Sostenibilidad ambiental (mediciones del grado de presión, respuesta sobre los valores ambientales clave)	- estado del sitio específico (nivel de degradación); - Porcentaje de visitantes guiados al sitio específico; - Indicador: percepción del visitante del estado en que se halla el sitio específico; - Número de visitantes por zona área en sitios vulnerables clave; - Tipos de comportamiento de los visitantes en sitios clave.	En - Beneficios para la comunidad local que ejerce de guía; En (puede estar relacionado en cierto grado con la educación); En (puede responder también a elementos del impacto cultural)
B) Beneficios económicos para la región				
Cuestión: Participación local y beneficios de la industria turística	Estadísticas de empleo.	Sostenibilidad económica (beneficios para la economía)	Indicador: número de guías e intérpretes cualificados empleados.	En (también evalúa los recursos educativos disponibles)
Cuestión: Grado en que el turismo estimula la economía	Gastos por día de los turistas (también por temporada -cabe señalar que no se ha definido un indicador de 4/5 estrellas para esta cuestión).	Sostenibilidad económica (contribución a la economía local).	% de ingresos por turismo procedentes de actividades consideradas ecoturísticas*	En – ayudar a identificar el grado en que el turismo depende de los beneficios directos y del ecoturismo.
C) Comercialización de la región				
Cuestión: calidad del producto turístico	- Percepción de la calidad de la experiencia por parte de los turistas - Cuestionario específico sobre el grado de satisfacción de los turistas.	Sostenibilidad de la industria en su conjunto – principal indicador de riesgo para las experiencias de la industria.	- El mismo indicador de percepción, pero aplicado a un sitio o sitios específicos; - Preguntas sobre experiencias o sitios específicos (por ejemplo, observación de ballenas, senderismo u observación de la naturaleza).	Puede reflejar la calidad ambiental y algunos elementos educativos -medición indirecta (más bien una medición del riesgo en su conjunto).
Cuestión: Imágen del destino	Percepción del destino (Q).	Sostenibilidad de la industria en su conjunto –indicador principal del riesgo para la industria	- Percepción del destino como destino ecoturístico (% que está de acuerdo). % de turistas que eligen experiencias consideradas ecoturísticas (sobre la base de la definición operativa acordada)*	Puede reflejar la calidad ambiental y algunos elementos educativos -medición indirecta (más bien una medición del riesgo en su conjunto para el mercado -un indicador económico).
Cuestión: Percepción de la calidad del alojamiento turístico	- Precio del alojamiento; (Evaluación: precio promedio por noche); - Opinión sobre la calidad/ precio; - Visitantes fieles al mismo alojamiento .	Sostenibilidad de la economía del alojamiento en el destino (sector turístico).	% de establecimientos que se anuncian a sí mismos como "ecológicos"; % de visitantes que eligen su alojamiento turístico en función de los criterios ambientales de la región.	Medición de la demanda de experiencias (medición indirecta de los conocimientos sobre el ecoturismo potencial.

Cuestión	Indicadores relativos al turismo sostenible (determinados por grupos de discusión)	Criterios de sostenibilidad a los que responde el indicador	Indicadores relativos al ecoturismo*	Criterios ecoturísticos a los que responde el indicador (véase #)
D) Estabilidad y estacionalidad				
Cuestión: Concentración excesiva de turistas en temporada alta	Número de turistas a lo largo del año (por mes/semana, en la medida de lo posible)	Presión económica cultural y ecológica (y presión en la infraestructura)	Indicador: máxima concentración de turistas en sitios clave frágiles (día/hora punta, momentos críticos).	En – indicador de los niveles potenciales de presión que pueden ocasionar un deterioro.
Cuestión: estacionalidad del negocio en la comunidad	- Número de habitaciones de hotel (y restaurantes) disponibles -por mes/temporada; % de ocupación de las habitaciones	Impactos culturales y económicos	- Niveles de ocupación de campings alejados; % de uso de permisos para el acceso a áreas controladas	En – indicador de los aspectos específicos que pueden ejercer presión y tener impactos en áreas clave.
Cuestión: Falta de servicios turísticos en temporada baja	Promedio de semanas de empleo por año (turismo).	Sostenibilidad de la economía local	% trabajos en ecoturismo en temporada baja	C Impactos sociales – mantener las cualificaciones.
Cuestión: falta de variedad de actividades turísticas alternativas a la realización de turismo en coche	% de turistas que pasan dos días o menos en la región.	Indicador principal de la sostenibilidad global del turismo en la región	% de turistas que participan en actividades ecoturísticas (definición operativa)* % de turistas que participan en actividades potencialmente perjudiciales.	Nivel de presión potencial -ecológica y cultural. Puede que necesite ser muy específica del sitio para que la administración responda a la misma.
E) Impactos en la comunidad				
Cuestión: Mantener una relación positiva entre turistas/residentes	Actitudes locales (percepción de daños y beneficios del turismo).	Sostenibilidad social y cultural	Número de quejas presentadas por la comunidad local a los funcionarios en materia de intrusiones.	C- medición directa de los efectos negativos percibidos en la cultura.
Cuestión: pérdida de comunidad	- Grado de satisfacción de los residentes con el estilo de vida de la comunidad; - Edad promedio de los residentes; % de negocios abiertos todo el año (subconjunto -% de habitaciones, restaurantes)	Sostenibilidad social y cultural	El mismo indicador podría utilizarse a escala muy local como medición indirecta de la presión cultural (señalar la dificultad de atribución)	C –evalúa la percepción de los efectos indirectos -difíciles de separar de los efectos en todo el turismo.
F) Planificación y control				
Cuestión: Estado de la planificación	Planificación del destino (existencia de un plan)	Indicador global del grado de control (un indicador detallado podría medir el impacto de control)	- Establecimiento rápido de planos del sitio para destinos ecoturísticos vulnerables; - Grado de supervisión y control específico del sitio.	Indicador global del nivel de control - puede responder a impactos ecológicos y/o culturales.
Cuestión: Nivel de comunicación/ coordinación entre las autoridades	- Nivel de cooperación; - Nivel de sensibilización entre los residentes acerca de las iniciativas de planificación (encuesta realizada entre los residentes locales)	El indicador de la sensibilización turística global refleja los niveles de integración como respuesta	% de residentes locales conscientes del valor de los atractivos y recursos ecológicos específicos; % de residentes que utilizan con conocimiento de causa los controles establecidos.	Medición indirecta de los niveles de educación (residentes y turistas) en relación con los atractivos y recursos, y las necesidades de protección.

Cuestión	Indicadores relativos al turismo sostenible (determinados por grupos de discusión)	Criterios de sostenibilidad a los que responde el indicador	Indicadores relativos al ecoturismo*	Criterios ecoturísticos a los que responde el indicador (véase #)
G) Infraestructura				
Cuestión: estado de las carreteras	Percepción de los residentes y turistas del estado de las carreteras.	Indicador de riesgo potencial para el producto en su conjunto	Percepción de los caminos condiciones de acceso	En – medición del uso y del impacto.
Cuestión: acceso de bicicletas	Indicador: longitud de las pistas ciclabes	Indicador del estado de la atracción/impactos potenciales en la misma	Indicador: área degradada por la utilización de bicicletas fuera de las carreteras	En –medición de los efectos en los atractivos y recursos ecológicos.
Cuestión: sistema de caminos accesibles	- Indicador: costo del mantenimiento del sistema caminos; - Indicador: % de personas satisfechas/insatisfechas con el sistema de caminos establecido.	Indicador del estado de la atracción/impactos potenciales en la misma	Los mismos indicadores que para el turismo sostenible -pero puede que necesiten aplicarse a sitios y sistemas específicos	En – medición indirecta de los daños ocasionados a través de los costos de reparación de los sitios.

* Nota: para utilizar este indicador, es preciso que los principales grupos de interés elaboren de común acuerdo una lista de indicadores específicos. Entonces, se convierte en una definición operativa de lo que se considera ecoturismo para la región. La definición operativa probablemente sea única para cada destino, debido a la combinación singular de actividades y aspectos vulnerables. A lo largo de varias aplicaciones pueden surgir algunos aspectos comunes que pueden apoyar una definición de base más uniforme que sea común entre los destinos.

** Nota: los indicadores identificados en los dos niveles de sostenibilidad globales y los relativos al ecoturismo pusieron más énfasis en los aspectos ecológicos y económicos que en los elementos culturales y educativos. Si bien se entablaron algunos debates sobre los aspectos educativos, los indicadores identificados en este caso fueron débiles en general –es decir, evaluaron los niveles educativos generales, o algunos aspectos del conocimiento, vinculándolos apenas con la industria turística o con las experiencias ecoturísticas. Por consiguiente, ninguno de ellos se incluyó en la lista de indicadores específicos.

El estudio del Cabo Bretón muestra cómo un proceso participativo centrado en indicadores puede ayudar a las comunidades a entablar un diálogo sobre lo que desean mantener, para contribuir a establecer asociaciones y estimular la creación de organizaciones administrativas en los lugares donde éstas no existen aún. El estudio también se utilizó como una contribución clave al nuevo proceso de planificación exhaustiva para el parque nacional, y como piedra angular para Tourism Cape Breton (organización voluntaria apoyada por operadores), en sus esfuerzos por respaldar una capacidad de planificación coordinada para el turismo en la región. También se prevé que el estudio apoyará la selección de mediciones de los resultados para el nuevo plan del parque nacional. La tabla que recoge el recuadro 6.11 es una síntesis de los indicadores identificados en el estudio y los talleres sobre el Cabo Bretón, y del modo en que éstos se relacionan con los conceptos de sostenibilidad y ecoturismo.

Neil's Harbour está rodeado por el Parque Nacional Cape Breton Highlands. Están desplegándose esfuerzos para alentar a la comunidad a participar más activamente en la planificación del recorrido turístico Cape Breton Trail y del parque nacional propiamente dicho.



Fuentes: "A Canadian Study of Indicators Relating to Sustainable Tourism and Ecotourism: The Case of Northern Cape Breton", 2003, preparado por Consulting and Audit Canada para la Comisión Canadiense de Turismo y la Agencia de Parques de Canadá.

Neil's Harbour está rodeado por el Parque Nacional Cape Breton Highlands. Están desplegándose esfuerzos para alentar a la comunidad a participar más activamente en la planificación del recorrido turístico Cape Breton Trail y del parque nacional propiamente dicho.

6.8 La iniciativa del Caribe sobre indicadores de turismo sostenible

Indicadores regionales, métodos de definición, normas

Este caso demuestra los progresos realizados en el Caribe con respecto a la elaboración de un conjunto de indicadores que serán comunes para los destinos de esta subregión.

La Zona de Turismo Sostenible del Caribe (STZC, por sus siglas en inglés) fue creada oficialmente cuando se suscribió el Convenio de Turismo Sostenible, en diciembre de 2001, durante la Tercera Cumbre de la Asociación de Estados del Caribe (AEC), en la isla Margarita (Venezuela). El objetivo de este Convenio es establecer que la Zona es una unidad cultural y socioeconómica de gran diversidad y riqueza biológica que está determinada geográficamente, y cuyo desarrollo turístico dependerá de la sostenibilidad y de los principios de integración, cooperación y consenso encaminados a facilitar el desarrollo integrado del Gran Caribe.

La Zona de Turismo Sostenible no significa simplemente cuidar de los ecosistemas en el sentido estricto del término, sino promover el desarrollo equilibrado de los pueblos caribeños para hacer posible la sostenibilidad. Los conocimientos de la sociedad receptora, es decir, de las personas que viven en la STZC, le



Región del Caribe

permitirán a ésta apreciar nuevos marcos de trabajo para actitudes y actividades de sociedades con orientación turística. Por consiguiente, uno de los principales objetivos es promover la participación de la comunidad en la toma de decisiones, la planificación y, en general, en los beneficios y las soluciones a los problemas generados por la actividad turística.

La estrategia necesaria para hacer frente a este desafío incluye a los dos agentes principales: los Estados como agentes de gestión y de cambio, y la sociedad civil como nuevo agente, en la era de la globalización.

Se han tomado diversas medidas para alcanzar los objetivos de la STZC, incluida la elaboración de una guía para poner a prueba el turismo sostenible en sitios y negocios específicos, a través de un plan de acción y de la elaboración de indicadores de sostenibilidad que se adaptarán a las características específicas de la Región del Gran Caribe.

La iniciativa en materia de indicadores fue emprendida en 2002 por la Agencia Francesa de Ingeniería Turística (AFIT) y la Consultoría Francesa Geo-System especializada en turismo sostenible. El método de trabajo se basó en un análisis del turismo en el Caribe, en una propuesta para adaptar el método de la AFIT al contexto del Caribe sobre la base de un proyecto experimental en una zona de prueba, y en una prueba del método en Saint-François (Guadalupe), destino considerado idóneo para una prueba experimental por el Comité Directivo y el Grupo de Expertos de la AEC.

En el informe final se combinan los resultados de la prueba con el contexto regional, y se propone un cuadro de indicadores que puede utilizarse como punto de referencia para la creación de la STZC. El informe se divide en cuatro ámbitos de análisis fundamentales.

- 1) La primera parte presenta **indicadores de turismo sostenible** propuestos para el Gran Caribe. Éstos se dividen a su vez en:

- Indicadores globales, normas que tienen en cuenta los elementos comunes para el grupo de territorios de la AEC;
 - Indicadores de costumbres que responden a las necesidades específicas de los destinos turísticos locales.
- II) La segunda parte propone un **método operativo de “puesta a prueba” del turismo sostenible** para los territorios del Gran Caribe, con miras a adaptar los indicadores regionales experimentales a las características, y necesidades específicas, y al potencial de cada destino.
- III) La tercera parte presenta una serie de recomendaciones para la aplicación de la Zona de Turismo Sostenible del Caribe (STZC).
- IV) La cuarta parte del informe señala que podrían crearse **instrumentos informativos, educativos y de sensibilización** para facilitar el desarrollo del turismo sostenible.

Indicadores

Fue evidente la necesidad de adoptar un enfoque dual, que ponga de relieve y concilie las necesidades regionales con las específicas de cada territorio. Por consiguiente, se propone un sistema dual de indicadores:

- 14 indicadores normativos, comunes para todos los destinos de la STZC, elaborados tras una evaluación conjunta de los expertos regionales (véase el cuadro que figura a continuación), y
- un cuadro de indicadores locales, que los destinos pueden elegir libremente teniendo en cuenta sus diagnósticos locales (véase el ejemplo de Saint-François).

Se ha establecido un sistema de medición para los indicadores normativos homogéneos pero individualizados, para los objetivos que deben alcanzarse, y para el ritmo de progreso que se definirá para cada destino, a través de un contrato sobre objetivos de carácter local elaborado por los grupos de interés locales.

Los criterios que servirán como base para los indicadores se basaron en cuatro dimensiones de sostenibilidad: patrimonio, economía, los factores sociales y los factores éticos. Los aspectos considerados para el análisis y la gestión del destino turístico seleccionado fueron los siguientes:

Criterios de definición

- I.1 Definir un área pertinente (destino local).
- I.2 Lograr el compromiso de los grupos de interés locales.
- I.3 Identificar los motivos de preocupación (más generales) de los profesionales y los agentes.

Examen descriptivo del área

- II.1 Análisis del área.
- II.2 Métodos para captar la diversidad del área.
- II.3 Tipología de las partes interesadas.
- II.4 Diagnóstico: interpretación del análisis descriptivo e identificación de los progresos realizados.
- II.5 Contrato sobre objetivos locales.

El análisis del área propuesta permite identificar las cuestiones turísticas, situándolas en un contexto general. Este análisis se basa en los siguientes aspectos:

- 1 La documentación existente (estudios, monografías, documentación turística, los medios de comunicación, etc.) y archivos que contengan información institucional.
- 2 Entrevistas a las personas encargadas del desarrollo turístico local (representantes elegidos, personal técnico, etc.).
- 3 Análisis de las partes interesadas.
- 4 Observación y/o conocimiento del terreno.

Recuadro 6.12 Indicadores normativos para la asociación de destinos del Caribe

La iniciativa del Caribe es un intento de crear un instrumento que responda a las necesidades tanto locales como nacionales de cada miembro, pero que también permita el intercambio de información y la coordinación a escala regional. Este caso muestra las medidas tomadas inicialmente para la elaboración y el tratamiento de algunos indicadores que serán la base para la recopilación y el uso comunes.

Los 14 indicadores normativos considerados fundamentales para su aplicación general en el programa de la AEC son los siguientes:

Dimensión del patrimonio

1. Consumo y gestión de la energía.
2. Consumo de agua.
3. Calidad del agua.
4. Acceso al agua potable.
5. Gestión y conservación del medio ambiente.
6. Control de los impactos ambientales.
7. Eficacia de los sistemas de tratamiento de aguas residuales.
8. Eficacia de los sistemas de tratamiento de residuos sólidos.
9. Promoción de la cultura y la identidad locales.

Dimensión económica

10. Integración en la economía local.
11. Grado de satisfacción del turista.

Dimensión social

12. Origen del empleo en el sector turístico.
13. Prostitución infantil.
14. Seguridad personal.

Nota: para más información sobre la elaboración detallada de cada indicador, consulte el informe de la Agencia Francesa de Ingeniería Turística, The Indicators of Sustainable Tourism in the Caribbean, GeoSysteme, Avignon, 2002.

El análisis de los negocios permite entender los diferentes tipos de lógica utilizados por las diversas partes interesadas, con sus prácticas y expectativas en términos de turismo sostenible. En los países europeos, es relativamente fácil determinar la diversidad de negocios existentes a través de la utilización de datos públicos, tal como se recomienda en la guía de la AFIT. Sin embargo, en el caso del Gran Caribe, la principal dificultad que debe superarse es la obtención de datos fidedignos que reflejen las diversas partes interesadas y negocios. Asimismo, aun cuando existan estos datos, es difícil, si no imposible, compararlos, ya que difieren considerablemente de un Estado a otro.

La segunda dificultad radica en el contenido propiamente dicho de estos datos, que sólo tienen en cuenta los negocios establecidos legalmente. En el Caribe, la economía informal desempeña un papel importante en el sector turístico: vendedores ambulantes ilícitos de productos artesanales, puestos de comida para llevar, alojamiento alternativo sin categoría jurídica, guías ambulantes, etc. No obstante, la utilización de los datos existentes es fundamental siempre que su pertinencia se determine sistemáticamente. En todos los casos, los destinos deben movilizar sus propios recursos, utilizando sus conocimientos prácticos y su capacidad de innovación para solucionar este problema.

El caso experimental de Saint-François (Guadalupe)

El área de Saint-François se eligió como primer destino experimental para poner a prueba los indicadores para el Caribe, en particular porque, al ser parte de Francia, este destino tiene la organización pública característica de una nación occidental, es decir, muy centralizada. El municipio también tiene un “equipo de empresa”, que ha contribuido en gran medida a la realización de la prueba.

Este proyecto experimental reveló varios problemas:

La falta de datos accesibles debido a los siguientes factores:

- el desconocimiento de los datos existentes;
- la dificultad que conlleva obtenerlos en un plazo razonable desde el momento en que se solicitan;
- la falta de fiabilidad y de pertinencia de los datos facilitados por los órganos institucionales, y
- el elevado costo de ciertos datos, cuya fiabilidad no siempre se garantiza.

En vista de esta situación, el equipo de empresa establece su propio sistema de datos, poniéndose en contacto directamente con los negocios.

La falta de fiabilidad de los datos oficiales se debe, entre otros motivos, al sector económico informal, que no se tiene en cuenta en los inventarios oficiales. Con respecto a la diversidad del sector, el caso de Saint-François reveló las siguientes 245 empresas, enumeradas en orden decreciente de importancia:

- restauración = 110
- alojamiento = 64
- agencias de ocio y de viajes = 23
- alquiler de coches = 17
- tiendas de recuerdos = 14
- productos artesanales = 10
- agentes inmobiliarios = 7
- La información recopilada en el terreno se ha comparado con los datos contenidos en el archivo de la Cámara de Comercio e Industria, que han mostrado que algunos negocios mencionados en el archivo no existen en el terreno, y que de los 64 alojamientos turísticos mencionados, sólo 16 se identifican en los archivos.



Turistas nadando en una piscina natural, en una reserva ecológica frágil (Guadalupe)

Metodología para la muestra representativa

Para un área pequeña –un destino-, pero donde existen 250 ó 300 negocios turísticos (como en el caso de Saint-François), una muestra de 25 ó 30 negocios (es decir, aproximadamente el 10 por ciento de los mismos) parece ser suficiente para constituir una muestra representativa de la diversidad de procesos. La muestra se prepara según la importancia relativa atribuida a los diferentes grupos.

El número de negocios de la muestra puede seleccionarse proporcionalmente para cada una de las categorías, o puede hacerse una modificación para corregir una concentración excesiva en el área (que será el caso de los destinos costeros) o en la industria.

Tipología: definición y método

El objetivo de la tipología es identificar algunos de los principales tipos de procesos de desarrollo turístico, basados en los diferentes tipos de lógica (valores, percepciones) de las partes interesadas: sus antecedentes, circunstancias, problemas y expectativas. Esto impide que se trate a todos los negocios como una categoría única, lo que sería más fácil pero menos útil. La población estudiada se desglosa en grupos típicos, que se clasifican por los criterios que parecen apuntar a la máxima diferenciación. Esta selección debe realizarse según las características específicas de cada destino.

Las enseñanzas adquiridas en Saint-François en este sentido dificultan la obtención de informaciones exactas sobre algunas cuestiones, en particular las relativas a los aspectos económicos de las actividades (volumen de ventas, inversiones, margen de beneficios, etc.), los perfiles de los clientes y las perspectivas de desarrollo de la actividad. Se propone mantener dos criterios discriminatorios para establecer la tipología: 1) la posición social del empresario en la zona, y 2) el objetivo del empresario en el marco de su actividad comercial.

Diagnóstico

El objetivo del diagnóstico es interpretar, en términos de desarrollo, las señales y opiniones señaladas al elaborar el inventario, e identificar asimismo los progresos que pueden realizarse. Estas señales pueden expresar amenazas, oportunidades, y puntos fuertes o débiles, dependiendo de quién se trate.

El método empleado

Un análisis detallado de cada actividad turística (los diferentes tipos de representación del turismo sostenible) con los siguientes objetivos:

1. Tener como objetivo los indicadores habituales utilizados por estas partes actores para poner a prueba sus prácticas y discutir estos indicadores a la luz del cuadro de indicadores.
2. Evaluar las mejoras que los operadores están dispuestos a introducir para que sus actividades turísticas sean más sostenibles.
3. Informar claramente a las autoridades locales y partes asociadas sobre sus expectativas.
4. Concluir el diagnóstico del área. La integración de los análisis elaborados por cada tipo de operación turística, y la discusión de los mismos para definir un cuadro de indicadores de turismo sostenible para el área, y establecer un diagnóstico colectivo del turismo sostenible.

Resultados previstos:

1. Sensibilizar a las partes interesadas acerca de la importancia del turismo sostenible.
2. Establecer grupos de debate activos en el área.
3. Validar colectivamente los indicadores de turismo sostenible adaptados al área.
4. Permitir que la industria evalúe sus operaciones turísticas con estos indicadores.
5. Poner a prueba políticas locales sobre la base de indicadores validados colectivamente.
6. Validar un diagnóstico del área específica –sus problemas y necesidades-, incorporando las diversas cuestiones e intereses de la misma.

Experimentación regional de indicadores

El cuadro de indicadores sirve de guía para la discusión. La discusión colectiva permitirá que las partes interesadas puedan aplicar los indicadores normativos de la AEC, y determinar los indicadores regionales y locales que deben seleccionarse del cuadro y, si es necesario, los indicadores que deberán establecerse para tener en cuenta las cuestiones del área y de los negocios. Tras su finalización, el cuadro experimental de indicadores locales y regionales se utilizará para evaluar la política aplicada. Se prevé que los resultados de los diagnósticos permitirán a los gobiernos y a la AEC responder a las cuestiones a través de directrices estratégicas, que facilitarán las principales pautas que deberán seguirse en un período de cinco años, en el marco de la política de turismo sostenible. Estas directrices estratégicas deberán ser validadas, modificadas o rechazadas colectivamente por todas las partes interesadas y, más tarde, clasificarse jerárquicamente y organizarse.

Plan de acción:

1. Organizar un grupo especial de trabajo que incorpore los diferentes tipos de operaciones turísticas identificadas anteriormente (grupos representativos).
2. Tomar medidas para que el principal grupo local elabore un breve documento de trabajo que refleje las cuestiones y el diagnóstico del área establecido anteriormente.
3. Distribuir este documento de trabajo al grupo especial de trabajo diez días antes de la primera reunión de consulta.
4. Celebrar dos o tres reuniones de consulta con el objetivo de:
 - a. Validar la transcripción del documento de trabajo.
 - b. Negociar las directrices estratégicas que deben seleccionarse para el área.
 - c. Validar las directrices estratégicas mantenidas.

Resultados previstos

1. La definición de las directrices estratégicas acordadas.
2. La identificación de todas las directrices estratégicas conflictivas, que sólo comparten algunas partes interesadas.

Método de aplicación

1. Reunir a los representantes de grupos de los diferentes tipos de operaciones turísticas identificados anteriormente (grupos representativos).
2. Identificar las iniciativas propuestas.
3. Examinar su coherencia en relación con las directrices estratégicas conservadas.
4. Comprobar si las iniciativas propuestas abarcan las diversas situaciones de los negocios, y proponer modificaciones, según proceda.
5. Establecer una jerarquía de prioridades de conformidad con las cuestiones del área.
6. Validar colectivamente el plan de acción y su financiación.



Vendedores que prestan servicios a los pasajeros de cruceros en Roatan (Honduras). Evaluar el grado en que el turismo favorece a la economía local es uno de los principales desafíos de los programas de indicadores.

Resultados previstos

1. La elaboración de un plan de acción transparente.
2. La propuesta de un método de evaluación.
3. La definición de un programa para emprender las iniciativas previstas.
4. La organización de un grupo experimental permanente que supervise estas iniciativas, y que sea representativo de la diversidad de operaciones turísticas identificadas.

Por último, se prevé que la estrategia para el área y el plan de acción se incorporarán en un contrato sobre objetivos locales que abarque los objetivos colectivos. Este documento, que puede compararse con un Agenda local 21, representará el firme compromiso del destino de esforzarse por alcanzar un turismo sostenible en los términos de la AEC. Estos contratos sobre objetivos locales permitirán que se tengan en cuenta:

- las diversas cuestiones vinculadas con los contextos específicos de los destinos;
- la capacidad variable del destino para acceder a la misma fase de desarrollo, y
- el establecimiento de un proceso basado en la estimulación y en la habilitación local, y no en sanciones.

Recuadro 6.13 La red entrevistas utilizada en Saint-François:**Situación actual**

- situación personal en el momento de la entrevista;
- identidad del operador;
- formación;
- situación familiar;
- antecedentes profesionales de los padres;
- antecedentes culturales de los padres, y
- origen geográfico de los padres.

Actividad turística

- clientes (Guadalupe/Caribe/fuera del Caribe, personas/grupos, que pernoctan/cruceros...);
- los productos turísticos, otras actividades;
- los recursos materiales, las subvenciones;
- la organización del trabajo, vínculos con otros negocios, etc.;
- métodos de comercialización y promoción, y
- período de actividad.

Participación social:

- clubes y actividades en sociedad; responsabilidades profesionales, municipales y de otro tipo, y
- relaciones dentro y fuera de la región; vínculos con las entidades profesionales, autoridades normativas e instituciones.

Actividad comercial:

- la categoría jurídica del negocio, la situación en materia de propiedad (propietario, arrendatario);
- mano de obra: empleados, trabajadores voluntarios, aprendices, familia;

- origen de los trabajadores: local, regional, y
- volumen de ventas.

Trayectoria profesional – origen del proyecto

- adquisición o creación de la actividad;
- motivos para establecerse;
- elección de productos, clientes, condiciones de trabajo, ubicación;
- formación adquirida;
- asociación;
- apoyo: familia, organizaciones profesionales, autoridades estatales, autoridades locales, etc.;
- asistencia financiera recibida;
- problemas experimentados, y
- relaciones con la competencia.

Informe comercial en términos de turismo sostenible

- apertura y sensibilización sobre el tema;
- aspectos económicos: situación financiera, rentabilidad, asistencia;
- bienestar: condiciones de trabajo, creación de empleo, elección de proveedores, medidas para combatir la inseguridad laboral;
- patrimonio: elección de materiales, gestión de residuos, inquietudes ambientales;
- limitaciones/facilidades.

Visión del área en términos de turismo sostenible

- turismo: percepción de la cantidad, calidad, evolución, y políticas previsibles si se produce un crecimiento;
- previsiones ambientales, sociales y culturales para el área: cambios del paisaje positivos/negativos;
- la dinámica del área: el papel de la agricultura, la industria, etc.; innovaciones interesantes, a quién asesorar y apoyar: la importancia del asesoramiento recibido; ¿qué asesoramiento fue desacertado y qué sucedería si tuviera que planearse todo de nuevo?

Fuente: Asociación de Estados del Caribe (AEC)

6.9 La isla Chiminós, Guatemala

Sector privado, alojamiento ecológico, indicadores de gestión

El caso de la isla Chiminós muestra cómo un pequeño negocio local puede utilizar indicadores para medir tanto la sostenibilidad de su propia explotación como el impacto en los ecosistemas que utiliza.

El Hostal de la isla Chiminós, en la región de El Petén de Guatemala, es un negocio turístico privado situado en un área protegida con sitios ecológicos, históricos y arqueológicos. Al igual que otros negocios turísticos en áreas protegidas, sus propietarios son conscientes de la importancia y el valor de los recursos culturales y arqueológicos que están en juego en esta actividad. Esta sensibilización ha conducido a los socios a buscar métodos de gestión sostenible para el Hostal, y a utilizar indicadores para apoyar esta iniciativa. A pesar de este interés, la identificación y aplicación de indicadores de sostenibilidad ha sido difícil, en particular debido al entorno social y político de la región, su aislamiento y la falta de recursos para su aplicación.

El Hostal de la isla Chiminós está situado en el yacimiento arqueológico maya Punta de Chiminós. Esta isla fue construida por los antiguos mayas, que abrieron un canal y separaron la pequeña península de la tierra firme. El sitio está ubicado en la Laguna de Petexbatún, zona arqueológica al suroeste de El Petén, una de las regiones más aisladas de Guatemala. También está dentro del Refugio de Vida Silvestre Petexbatún, una zona de humedales estacionales y un refugio para la vida silvestre local y migratoria, especialmente para aves de América del Norte. El único modo de llegar al Hostal es por barco a través del río Petexbatún, y la superficie del sitio es de unas 15 hectáreas. Para los visitantes, el Hostal es la puerta de entrada a ciudades importantes del período clásico tardío maya: Aguateca, Dos Pilas y Ceibal, así como otras ciudades que requieren expediciones de más de un día, incluidas Cancún, Altar de Sacrificios, Yaxchilán y Piedras Negras.

Antes de mayo de 2000, cuando el sitio fue adquirido por los cuatro socios de una misma familia, el Hostal se llamaba Posada de Mateo y estaba semiabandonado. Los nuevos propietarios asumieron su gestión con gran entusiasmo, mostrando un firme compromiso ecológico y un interés genuino por la promoción de los conocimientos y el contacto con la civilización maya. El Hostal mantiene una estrecha relación con la comunidad local El Escarbado, donde viven unas 30 familias, contrata a residentes locales para que trabajen en el Hostal, en el centro de visitantes, y para que se encarguen de su mantenimiento (las seis personas empleadas pertenecen a la comunidad local), y apoya asimismo proyectos de desarrollo comunitario. Esto ha tenido efectos positivos, al crearse una relación constructiva con la comunidad, y fomentarse el respeto mutuo y el apoyo recíproco, particularmente con los nuevos administradores. El Hostal también contribuye a través de trabajo voluntario a la recuperación de la propiedad forestal cercana.

El Hostal limita el número de visitantes por noche a 25 personas en 5 cabañas; éstas están construidas sobre pilares y se hallan fuera de los límites del yacimiento arqueológico. Asimismo, cada cabaña tiene su propio sistema de tratamiento de residuos líquidos, por lo que se reduce el impacto ambiental. Los árboles no se talan y se protege la vida silvestre. Se han abierto senderos para la interpretación de la naturaleza y con acceso al templo central y a las empalizadas defensivas construidas por los mayas.

En la actualidad, el Hostal ha comenzado a organizar su propia recopilación de datos para indicadores básicos clave, y está buscando nuevos indicadores para la gestión sostenible del turismo. En el recuadro 6.14 se muestran algunos de los indicadores utilizados.

Recuadro 6.14 Cuestiones y utilización de indicadores para el Hostal de la isla Chiminos

Cuestión	Indicador	Utilidad
Estadísticas de turismo	- Número de turistas por noche - Número de turistas por mes % de ocupación del Hostal	Evaluación del valor de los beneficios, gestión del personal y gestión de la capacidad de carga
Control de la utilización de combustible	- Litros por persona (mensualmente) - Litros por barco (mensualmente) - Número promedio de personas por barco (mensualmente)	Presión en el consumo e impacto contaminante por pasajero
Presupuesto de energía	Nivel del consumo de energía	Control del consumo, disminución de la contaminación por los gases y residuos
Relaciones con la comunidad	- Empleo local (el 100% de los trabajadores contratados pertenecen a la comunidad local vecina El Escarbado) - Nivel de utilización del transporte local (el 100% del transporte al Hostal se contrata localmente)	Desarrollo turístico centrado en la comunidad
	Registro de la educación y responsabilidades del empleado	Control administrativo
	Programa de formación para todos los empleados con un instructor de la Universidad de San Carlos, en la cercana ciudad de Flores	Fomentar la capacidad de la comunidad local
	- Salarios competitivos para el personal (los propietarios no reciben ningún salario del Hostal) - el 100% de los fondos se invierten nuevamente en el Hostal y sus alrededores - Evaluación del grado de satisfacción de la comunidad por medio de entrevistas periódicas - Apoyo a proyectos comunitarios	Desarrollo del turismo centrado en la comunidad El Hostal ha apoyado los siguientes proyectos comunitarios: - Protección del manantial en la única fuente de agua potable de El Escarbado - Suministro de una bomba de agua, un generador y un plano de la disposición de tuberías - Sistema doméstico de distribución de agua - Material escolar - Letrinas para los hogares y escuelas
Conservación de la naturaleza	Sólo se talan ciertos árboles, ya que se respeta el ciclo natural de la selva tropical. Se talan los árboles muertos que suponen una amenaza para la infraestructura existente, por motivos de prevención.	Preservación de la selva tropical respetando el ciclo natural.
	Inventario de árboles, identificación de variedades y número de árboles de cada variedad (recientemente se han realizado recuentos de la mayoría de las especies de interés)	Control de la evolución de la selva tropical en las instalaciones de Chiminos y sus alrededores.
	- Número de visitantes que utilizan diariamente los senderos - Inventario de senderos (número, longitud, condición general) - Número máximo de visitantes por sendero (utilizados por los turistas alojados en el Hostal y visitantes autorizados).	Interpretación y conservación de la naturaleza
	Está elaborándose una lista ilustrada de aves locales y migratorias (número de especies, número de anidaciones)	Interpretación y control de la fauna en la región

	• Pertenencia a asociaciones ambientales locales	Participación real en la Fundación Defensores de la Naturaleza – apoyada por el WWF (miembros desde 2004)
Preservación del patrimonio arqueológico	• Número de permisos facilitados por la administración para visitar los yacimientos arqueológicos	Actuar como guardianes reales del yacimiento arqueológico Punta de Chiminos
	• Número de visitas turísticas a los yacimientos arqueológicos.	El nivel de actividades turísticas en Chiminos es un elemento de disuasión para saqueadores potenciales del sitio.
	• Número de proyectos arqueológicos y universitarios aprobados por el gobierno llevados a cabo en las instalaciones de Chiminos, cuyos responsables se alojan en el Hostal.	Apoyar el estudio de ocupaciones preclásicas, una parte de la historia maya no muy estudiada en este sitio.
	• Número de asociaciones locales a las que pertenece, y antigüedad de afiliación a las mismas, que congreguen a arqueólogos, ecologistas y operadores ecoturísticos.	Participación en la Asociación Alianza Verde (miembros desde 2001) y la Asociación Petexbatun (miembros desde 2004)
Tratamiento de residuos	• Clasificación de los residuos sólidos en residuos orgánicos reciclables y no reciclables	Los residuos reciclables (plástico, cristal, etc.) se llevan a la ciudad cercana de Sayaxche para su intercambio.
	• 1 planta de tratamiento de aguas residuales por bungalow, cocina y dependencias del personal	Evitar la contaminación del agua
	• Existencia de varias plantas de tratamiento de aguas residuales • Prueba de calidad de los efluentes de agua corriente y aguas residuales	Asegurar la calidad básica del agua
Grado de satisfacción del cliente	• Comentarios sobre el grado de satisfacción contenidos en el libro de visitas (recuentos de quejas, comentarios positivos, etc.)	Identificar las lagunas en materia de calidad

El Hostal de la isla Chiminos organiza su gestión del turismo para responder a las cuestiones de sostenibilidad relacionadas con los atractivos y recursos clave utilizados. Para lograr este objetivo, los administradores del Hostal no cejan en el empeño de buscar instrumentos de gestión útiles. En este proceso, los indicadores se identificaron como instrumento de gestión clave.

El Hostal de la isla Chiminos constituye un buen ejemplo para los destinos turísticos en que los negocios privados son los principales motores de las iniciativas encaminadas a apoyar la sostenibilidad de los destinos.

Para más información, consulte el sitio Web
www.chiminosisland.com

Hostal de la isla Chiminos



6.10 Parque Natural El Garraf, Cataluña (España)

Gestión de parques, planificación anual, presentación de informes, resultados

El caso del Parque Natural El Garraf se presenta como un ejemplo de la gestión de parques a través de la utilización de indicadores llevada a cabo por el Servicio de Parques Naturales de la provincia de Barcelona, en la región de Cataluña (España). Se trata de un caso que utiliza diversos indicadores como referencia para la gestión del turismo en áreas protegidas. También muestra el modo en que los indicadores se han utilizado como instrumento comparativo, y como punto de apoyo de decisiones administrativas.

El Servicio de Parques Naturales de la provincia de Barcelona asume la gestión de 12 parques. Esta entidad pública utiliza una serie de indicadores comunes para todos sus parques, lo que permite establecer comparaciones entre los parques, y medir los cambios operados en los mismos con el tiempo. En este modelo de gestión, los indicadores se utilizan como una forma de sistema de control, y como instrumentos para presentar la información relativa a los parques, a través de un informe anual para cada uno de ellos. La información disponible públicamente incluye muchos aspectos relativos a la categoría y las condiciones de los parques, incluidos el estado de los mismos, la presión ejercida por las actividades humanas –tanto los cambios producidos en el parque como los procesos exteriores que les afectan-, la capacidad de gestión de cada parque y los progresos y resultados de la planificación y la aplicación de actividades. El Parque Natural El Garraf es un caso típico de la gestión del turismo y otras actividades realizadas en áreas naturales de la provincia de Barcelona, desde la perspectiva de una gestión local. También demuestra un modelo de gestión que integra el turismo, y que también puede ser útil en otras áreas naturales protegidas.

El 29 de julio de 1986, el macizo del Garraf fue declarado parque natural al objeto de integrar los objetivos del desarrollo, y el uso público y educativo, con la conservación de los recursos naturales y ecosistemas, y el mantenimiento de la diversidad ecológica, y de los valores estéticos y culturales del macizo. La Administración del sistema de parques es la "Diputació de Barcelona, Servei de Parcs Naturals", Oficina del Parque Natural El Garraf. La superficie total del parque natural es de 10.638 hectáreas. El parque cuenta con un Plan Especial de Protección del Medio Físico y del Paisaje de las áreas naturales del Garraf, que establece diferentes zonas en función de distintas condiciones ambientales. La gestión de actividades como el turismo será diferente en cada zona.

Recuadro 6.15 Áreas designadas por el Plan Especial – El Garraf

	Hectáreas (aprox.)	%
Zona de interés natural	4.102,4	38,56
Zona de interés agrícola	483,3	4,54
Zona de explotación forestal	5.032,2	47,3
Zona de protección integral	244,5	2,30
Zona costera	122,0	1,15
Zona de trato especial	563,2	5,30
Zona de planificación que existía anteriormente	90,4	0,85
Área total	10.638	100

La aplicación del Plan de Acción corresponde a la Administración del Parque (el gobierno de la provincia de Barcelona) y a dos instituciones administrativas: 1) El Consejo Coordinador, que se esfuerza por coordinar la participación y contribución de diversas administraciones con jurisdicciones que influyen en el área del parque, junto con las organizaciones profesionales o específicas encargadas directamente de la gestión del área protegida. 2) La Comisión Consultiva, integrada por representantes de la comunidad, quienes, debido a sus actividades económicas o de interés público, desean tomar parte activa en la elaboración del Plan de Acción.

La administración del Parque cuenta con 22 empleados a tiempo completo, cuatro Centros de Información, dos centros de documentación y tres sitios con instalaciones educativas y recreativas.

Cuestiones e indicadores utilizados en el Parque Natural El Garraf

Para el informe anual y la presentación del Parque Natural El Garraf, se han utilizado diversos indicadores, dependiendo de los usuarios. A continuación se facilita un resumen de los indicadores de gestión del parque.

Recuadro 6.16 Información básica e indicadores administrativos para El Garraf	
Área del parque natural	Indicador
Definición de zonas	Área por zona
División política del parque	Área del parque en cada jurisdicción
Propiedad de la tierra	Área del parque por tipo de propiedad (pública, privada, de otro tipo)
Marco normativo del parque natural	
Marco jurídico	Inventario de documentos normativos y jurídicos por sectores
Marco para la planificación	Inventario de documentos normativos relativos a aspectos de planificación y gestión
Equipamiento e infraestructura	
Utilización del equipamiento	Número de visitantes por equipo cultural, educativo, recreativo e informativo
Resultados del equipamiento	- Servicios exigidos por instalación –centros de información, escuelas sobre naturaleza, equipamientos pedagógicos, centro de actividades, etc. - Horas de servicio
Zonas de aparcamiento	Número de zonas de aparcamiento
Itinerarios con señales	Número de itinerarios
Servicios de recogida de basura	Número de áreas en que existe un servicio de recogida de basura
Publicaciones	
Tipos	- Monografías, prospectos, actividades y cursos, documentos administrativos, etc. - Número de publicaciones por tipo (por ejemplo, número de diferentes boletines de interpretación) - Número de unidades por tipo de publicación (por ejemplo, impresiones totales)
Recursos económicos	
Presupuestos asignados	- Presupuesto asignado a cada programa. (El parque tiene cinco programas principales para la asignación de presupuestos). - Conservación y gestión del medio físico (planificación, restauración, adquisición de nuevas tierras, seguimiento del estudio ecológico) - Promoción del desarrollo y de la participación (consejos, comisiones y acuerdos; políticas agrícolas, turísticas, culturales y forestales; infraestructura y servicios generales) - Programas sociales (equipo, actividades centradas en aspectos sociales y publicaciones) - Educación ambiental (mantenimiento de un equipo encargado de la educación ambiental, actividades de educación ambiental y publicaciones) - Actividades generales y de apoyo (dirección, material técnico, ropa y equipo de protección personal)

Indicadores utilizados para el Plan Anual

Todos los años se propone un Plan de Acción para identificar las iniciativas que deben emprenderse a lo largo del año. El plan general combina las actividades anuales en grandes bloques de programas –(del 1 al 5, como se ha señalado anteriormente), para los que se establecen cuestiones e indicadores específicos. A continuación, se presenta un resumen de los mismos:

Recuadro 6.17 Indicadores utilizados para el Plan de Acción Anual – El Garraf

Indicador representativo		Método de recopilación
Control de la planificación		
Gestión	- Número de informes por tipo (desarrollo urbano, utilización de los bosques, fotos y vídeos, excursiones y competiciones deportivas) - Número de cartas y respuestas recibidas, y relativas a la gestión del desarrollo urbano del área	Administración de consejos, administración de parques
	Número de citaciones/violaciones por tipo (circulación motorizada, construcción ilegal, fuegos encendidos en lugares prohibidos, construcción de carreteras, etc.)	Policía
Planes de prevención y restauración		
Planificación para la prevención de incendios	- Presupuesto asignado - Personal contratado para la elaboración y aplicación del Plan de acción	Administración de parques
Incidentes relacionados con incendios	- Número de incidentes por tipo (advertencia sobre incendios, intervenciones relacionadas con incendios forestales, prohibición de la quema de rastrojos, control de chimeneas) - Número de incidentes por mes	Administración de parques Registros del parque de bomberos
Incendios	- Número de incendios registrados - Superficie quemada dentro y fuera del parque - Lugar del incendio - Tiempo necesario para la extinción del incendio (fecha y hora en que comenzó- fecha y hora en que se extinguió) - Causas del incendio	
Prevención de incendios	- Presupuesto para la protección – mantenimiento - Número de puntos de acceso al suministro de agua para su utilización en caso de incendio	Registros del parque de bomberos
Conservación del patrimonio		
Gestión y conservación del patrimonio	- Número de iniciativas emprendidas - Tiempo dedicado a mantener cada recurso del patrimonio	Departamentos o consejos de cultura que intervienen Administración de parques
Supervisión ecológica		
Supervisión de los aspectos físicos	- Contaminación atmosférica (materia suspendida en el aire - g/m³ - ; residuos de combustión - SO² -; ozono - O³ - y NO²) - Temperatura (máxima, mínima, promedio, máxima y mínima absolutas) - Humedad relativa (mínima, promedio) - Velocidad del viento – metros por segundo (máxima, promedio, máxima absoluta) - Número de días en los que ha helado - Milímetros de lluvia (acumulados, máxima absoluta) - Análisis de cada fuente de agua y del agua del mar (pH, conductividad, cloro, sulfuro, turbidez, alcalinidad, residuos secos, nitratos, nitritos, amoníaco, fósforo, materia suspendida)	Informaciones meteorológicas facilitadas por estaciones meteorológicas (unidades fijas y móviles de recopilación de datos) dentro del parque

Conservación y gestión del medio físico	Supervisión de la reintroducción de la tortuga mediterránea	- Número de tortugas liberadas % de tortugas adaptadas a su hábitat natural - Número de tortugas nacidas en libertad	Específico para el Parque Natural El Garraf. Otros parques supervisan sus propias especies con indicadores similares
	Censo de conejos	Número de conejos por metro cuadrado	IKA (índice kilométrico de abundancia)
	Supervisión de la población de mariposas y murciélagos	Número de mariposas y murciélagos	
	Supervisión de la población de especies carnívoras	% de especies fotografiadas	Fotografías nocturnas
		Distribución de las especies en el parque	Distribución por cuadrícula
		Número de especies registradas Frecuencia de aparición de las especies (% de los rastros que aparecen)	Rastros; identificación de huellas por kilómetro
	Supervisión de la población de micromamíferos	Número de micromamíferos por especies	Captura por medio de trampas
	Supervisión de la población de mamíferos cazados	- Número de mamíferos observados - Número de especies contadas - Número de especies por itinerario y por temporada	Rastros lineales nocturnas. Rastros diurnos. Estadísticas de caza. IKA (índice kilométrico de abundancia)
	Supervisión de las variables sociales, económicas y culturales	Número de individuos que viven en el parque	
	Estudio del impacto de los incendios	Disminución del número de especies por cuadrícula del parque	
		Número de animales, por especies, por cuadrícula	Distribución por cuadrícula
	Dinámica de las plagas	Número de animales, por especies, capturados	Captura por medio de trampas
	Participación en la redes de supervisión	Número de redes (organizaciones) de supervisión en las que participa.	
	Promoción y dirección de la investigación	Número de proyectos en los que ha participado o en los que ha facilitado apoyo técnico	



Centro de Interpretación El Garraf

Indicador Representativo		
Desarrollo y promoción de la participación	Consejos, comisiones y acuerdos	
	Consejo Coordinador	Número de reuniones y temas abordados por el Consejo Coordinador
	Comisión Consultiva	Número de reuniones y temas abordados por la Comisión Consultiva
	Acuerdos	Número de acuerdos alcanzados
	Políticas agrícolas, madereras, turísticas y culturales	
	Subvenciones especiales	Sumas concedidas a través de subvenciones (negocios agrarios, explotaciones madereras, servicios comerciales, restauración arquitectónica del patrimonio).
	Subvenciones destinadas a instituciones culturales	- Número de compañías subvencionadas - Sumas concedidas
	Infraestructura y servicios generales	
	Servicio de recogida	Costo de la actividad
	Mantenimiento de la red de carreteras	Número y longitud de las carreteras mantenidas
Uso público	Señales	- Número de iniciativas emprendidas - Costo de la actividad
	Instalaciones de uso público (social)	
	Creación y mantenimiento de las instalaciones	- Número de iniciativas emprendidas - Tipo de equipo y mejoras realizadas
	Uso de las instalaciones	Número de usuarios de las instalaciones
	Actividades relacionadas con el uso público	
	Servicio de información al visitante	- Número de personas en el servicio de información - Horario de apertura de los centros de información - Salario promedio del personal de información
	Actividades del Círculo de Amigos del Parque Natural	- Número de actividades organizadas por el Círculo (excursiones al parque, conferencias, publicaciones, etc.) - Número de asistentes para la realización de las actividades del Círculo
	Creación y mantenimiento de instalaciones y actividades	
	Equipo	- Número de instalaciones creadas o restauradas (centros de información, escuelas sobre la naturaleza, centros de interpretación) - Número de usuarios del material de enseñanza
	Actividades	- Número de actividades educativas realizadas (exposiciones, experiencias multimedia o audiovisuales), exposiciones a través de vídeos, cursillos para grupos escolares). - Número de estudiantes que toman parte en las actividades del parque - Subvenciones concedidas a los centros de estudiantes que asisten a cursos sobre educación ambiental en el parque - Número de actividades de sensibilización orientadas a los visitantes (prevención de incendios, asesoramiento sobre la recolección de champiñones, animales domésticos en el parque, protección de la tortuga mediterránea, protección del medio subterráneo, regulación de la escalada)

Educación ambiental	Control de los visitantes	
	Vehículos	- Número de vehículos por hora (a través de contadores automáticos de vehículos) % de vehículos que visitan el parque (a partir del número total de vehículos registrados) - Número de vehículos que acceden al parque (a través de contadores automáticos de vehículos) - Número de vehículos aparcados en cada zona de aparcamiento del parque (máximo y promedio a lo largo del año)
	Perfil y actividades de los visitantes	- Edad, ocupación y número de veces que han visitado el parque - Medio de transporte utilizado - Número de personas por grupo que visita el parque - Motivo de la visita al parque
	Grado de satisfacción de los visitantes	- Valoración de la calidad del parque (aspectos visuales, comodidad, aspectos estéticos, diversidad de actividades, valoración general) - Valoración del equipo y los servicios del parque (calidad de los mismos, valoración subjetiva) - Grado de satisfacción % de actividades realizadas por los visitantes en el parque % de lugares visitados - Aspectos más valorados por los visitantes (% de visitantes) - Aspectos que debe mejorar el parque (% de visitantes) - Grado de satisfacción con respecto al personal del parque
	Coordinación general	
	Informes sobre reuniones generales	- Número de reuniones celebradas - Presentación del informe anual del parque
	Plan de acción	Presentación del Plan de acción del parque
	Relaciones exteriores	
	Instituciones y grupos de interés que toman parte	- Diversidad de instituciones pertinentes con las que se ha establecido contacto - Número de actividades de colaboración realizadas - Reuniones y talleres celebrados
	Equipo logístico	
Actividades generales y de apoyo	Vehículos	Número de vehículos viejos y nuevos
	Red de comunicación	- Número de transmisiones (móviles y portátiles) - Número de estaciones de radio repetidoras
	Talleres y cursos	
	Talleres y cursos	- Cursos y talleres organizados y en los que se ha tomado parte - Conferencias, reuniones y talleres a los que se ha asistido en calidad de orador - Exposiciones organizadas

Diecisiete años después de la creación del parque, la agencia encargada de la gestión afirma que los objetivos presentados en el Plan Especial se han alcanzado considerablemente, desde la perspectiva de la planificación y la gestión. Esta conclusión se basa en los datos facilitados por los indicadores durante los exámenes administrativos y la presentación de informes anuales. Los resultados positivos y el éxito de la gestión de los parques naturales de la provincia de Barcelona ponen de relieve que este ejemplo es una buena referencia práctica en lo que respecta al trabajo con indicadores y su aplicación a la gestión del turismo en áreas protegidas. Este caso ilustra cómo los indicadores pueden convertirse en un elemento clave para la gestión, empezando con la fase de planificación, y convirtiéndose con el tiempo en mediciones de los resultados que no sólo se utilizan a nivel interno, sino también para la comunicación pública de los resultados.

Fuente: Diputación de Barcelona, Área de Espacios Naturales, Servei de Parcs Naturals (gobierno de la provincia de Barcelona, Área de Sitios Naturales, Servicio de Parques Naturales).

Para más información, consulte el sitio Web: www.diba.es/parcs/site/garraf.htm
Véase Diputació Barcelona, Servei de Parcs Naturals 2000, 2001, 2003) en la bibliografía.

6.11 Indicadores de la Agencia Europea de Medio Ambiente: Turismo y medio ambiente en la Unión Europea

Indicadores regionales, impactos, presentación de informes públicos

Este caso muestra cómo un esfuerzo desplegado a escala internacional puede crear indicadores ambientales comunes para el turismo, para su amplia utilización en muchos países a nivel regional.

La Agencia Europea de Medio Ambiente (AEMA) ha ejercido su actividad desde 1994, al objeto de apoyar el desarrollo sostenible y la mejora del medio ambiente en Europa, facilitando información oportuna, selectiva, pertinente y fidedigna a los encargados de la formulación de políticas y al público en general. Desde 2000, la AEMA se ha centrado en los indicadores de turismo, a medida que el sector turístico se integra cada vez más en la labor más general desplegada por la Unión Europea en materia de indicadores de desarrollo. El principal objetivo es poner de relieve los impactos ambientales de la actividad turística, incluyendo los efectos de la contaminación relacionados con el sistema de transporte.

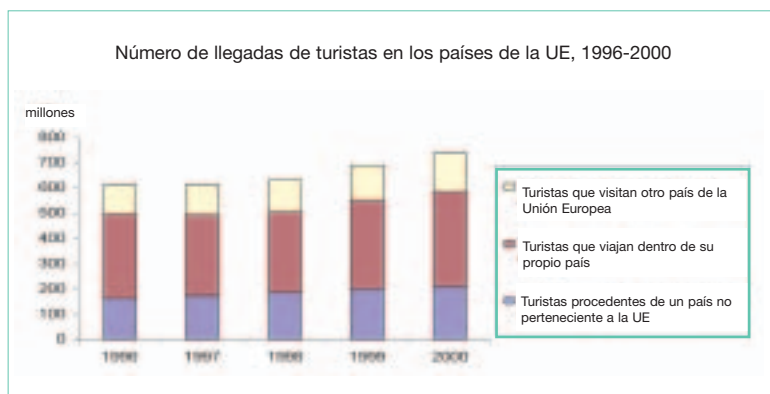
Ámbito de aplicación de los indicadores de turismo de la AEMA en el momento de su elaboración:

- A escala europea, alcance geográfico: 15 Estados Miembros y 4 países de la AELC;
- Dimensión ambiental de los indicadores de desarrollo sostenible para el turismo;
- Enfoque cooperativo y proceso a largo plazo en los que intervienen expertos procedentes de diversos países y otros organismos internacionales;
- Apoyo a la elaboración de la política turística en la UE, en particular la formulación de la Agenda Comunitaria 21 para el Turismo Europeo.

¿Por qué medir y evaluar los impactos ambientales del turismo en Europa?

Desde hace tiempo, Europa es el destino favorito del mundo, al registrar el 60% de las llegadas turísticas internacionales (OMT). En la UE, el turismo es la industria que crece con más rapidez, a un ritmo del 3,8% al año, y pronto será el sector de servicios más importante. El sector genera actualmente hasta el 12% del PIB, el 6% del empleo, y el 30% del comercio exterior (Comisión Europea). Según las previsiones de la OMT, las llegadas internacionales en toda Europa aumentarán un 50%, hasta alcanzar los 720 millones al año en 2020, y el tráfico aéreo en Europa se duplicará.

Recuadro 6.18 Movimientos turísticos en la Unión Europea (Fuente: AEMA, Eurostat)



Cualquier industria que ya sea grande y que crezca rápidamente puede ocasionar problemas ambientales, y el turismo no constituye una excepción. El sector no sólo está expandiéndose, sino que también está cambiando el modo en que las personas conciben sus vacaciones. Existe una tendencia creciente a viajar con más frecuencia durante períodos más cortos, y a

destinos más lejanos, tendencia que está restableciéndose tras los efectos de los eventos del 11 de septiembre, que se tradujeron en el incremento de la demanda de viajes a destinos más cercanos y por

transporte terrestre. En consecuencia, los problemas de la industria relacionados con el transporte, que ya son considerables, aumentarán al mismo tiempo que el turismo propiamente dicho.

Asimismo, durante sus vacaciones, las personas tienden a consumir más agua y energía, y a producir más residuos. Además, cada vez más europeos construyen viviendas secundarias cuya tasa de ocupación es baja y que utilizan un terreno mucho más grande que otros tipos de alojamiento.

Por último, la mayor parte de esta presión se concentra en unas pocas regiones pequeñas durante algunas semanas del año, por lo que abordar estos problemas resulta incluso más difícil. Se prevé que la costa mediterránea, por ejemplo, recibirá a 300 millones de turistas en 2025, lo que constituye un incremento de 135 millones en relación con 1990 (Blue Plan, 1995).

No hay turismo sin transporte... y sin contaminación

La industria turística sigue creciendo y cada vez está más dominada por el transporte aéreo y de carretera, los medios que más perjudican el medio ambiente. En 2000, el 78% de los europeos con vacaciones largas optaron por viajar en coche, el 16% en avión y sólo el 5% en tren y el 1 % en barco. El transporte aéreo creció rápidamente (+51%) entre 1997 y 2000, mientras que el transporte por carretera y ferrocarril aumentó, en su conjunto, un 15%.

Recuadro 6.19 Evolución de la utilización de los medios de transporte por los turistas para llegar a los destinos

Pernotaciones turísticas en países de la UE por medio de transporte utilizado, 1997-2000



(Fuente: Eurostat), (Nota: Incluye turistas, residentes y no residentes; estancias de 4 noches o más)

El turismo es el principal motor subyacente tras el incremento aparentemente inexorable de la demanda de transporte de pasajeros, con sus efectos ambientales asociados, tales como la contaminación atmosférica, el cambio climático y la fragmentación de hábitats naturales. El avión y el coche, los medios de transporte más perjudiciales para el medio ambiente, siguen siendo los más utilizados.

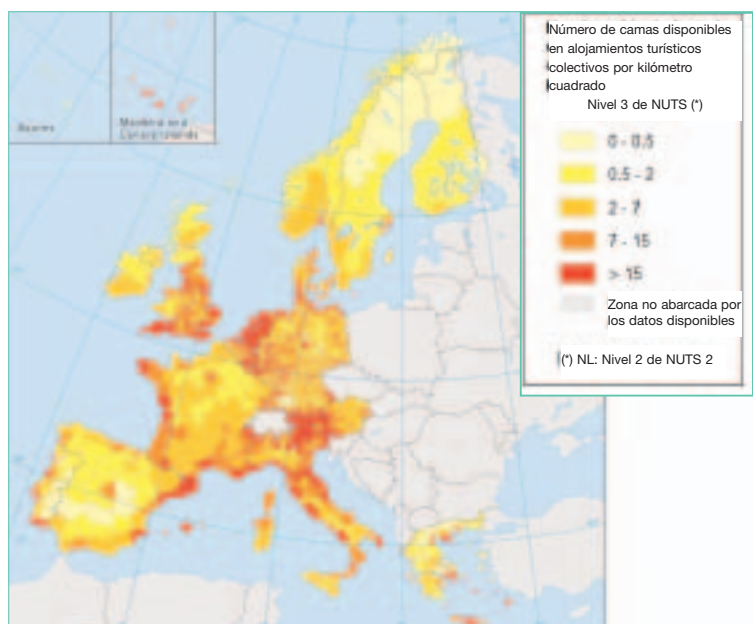
Los viajes hacia y desde los destinos son responsables del 90% del consumo de energía en el sector turístico. En la UE, los viajes turísticos representan el 9% de todo el transporte de pasajeros (incluido el turismo de negocios, que constituye el 25-30 % del número total de asientos-kilómetro), y cerca del 70 % del transporte aéreo está destinado a viajes de ocio. En toda la Unión Europea, el transporte de turistas es responsable de la mitad de todo el consumo de energía relacionado con el transporte de pasajeros, y del 11% de todo el consumo de energía asociado con el sistema de transporte (incluido el transporte de mercancías). En Francia, se estimó que el transporte para el turismo nacional contribuye entre un 5% y un 7% a todas las emisiones de gases de efecto invernadero. Dado que el turismo está creciendo más rápidamente que el tráfico en general, es probable que aumenten los

problemas conexos. La utilización equilibrada de los diferentes medios de transporte reducirá en gran medida la contaminación ambiental debida al mismo.

El turismo es una actividad concentrada considerablemente en el espacio, por lo que tiene efectos en las áreas ambientalmente más frágiles. La elevada concentración y la estacionalidad del turismo tienen impactos ambientales directos en los destinos. El desarrollo incontrolado del turismo en algunos lugares en los últimos decenios ha degradado de forma drástica e irreversible la calidad del medio ambiente, en particular cerca del Mediterráneo y en los Alpes. También pueden surgir conflictos entre el desarrollo del sector turístico y el desarrollo de otros sectores, como el agrícola o el forestal.

En 1990, se estimó que cerca de 135 millones de turistas (nacionales e internacionales) visitaron las costas mediterráneas, duplicando la población local (Blue Plan). La franja costera (a 500 metros de la costa) de la isla de Mallorca, uno de los destinos más populares de España, ya se urbanizó un 27% en 1995 (véase el estudio de caso de las islas Baleares, pág. 381).

Recuadro 6.20 Intensidad del turismo en Europa (número de camas disponibles en alojamientos turísticos colectivos por kilómetro cuadrado).



Fuente: AEMA, Eurostat

Algunos destinos han llegado a ser víctimas de su propio atractivo. Islas pequeñas como Mikonos (Grecia), Porquerolles y Ré (Francia), y Capri (Italia), que están experimentando una presión cada vez mayor, ya han superado su “capacidad de carga”.

El desarrollo del alojamiento y de la infraestructura relacionada es una importante fuente de impactos, particularmente en los recursos hídricos, el uso de la tierra y los ecosistemas. Los hoteles son grandes consumidores de agua, ya que un turista promedio alojado en un hotel consume hasta 300 litros por día (y hasta 880 litros en el caso de turismo de lujo) y

genera unos 180 litros de aguas residuales diarios. Estas cifras revelan que un turista utiliza en promedio un tercio más de agua por día que un habitante local.

Otro problema importante es **la construcción de viviendas secundarias, que está creciendo rápidamente (un 10% en Francia entre 1990 y 1999), y ejerciendo mayor presión en la tierra y el medio ambiente, en particular en las zonas costeras y montañosas.** El terreno necesario para una residencia secundaria, estimado en unos 100 m² por persona, es 40 veces superior al de un apartamento de alquiler, y 160 veces superior al de un hotel con 80 camas al año. En Francia, el destino turístico más importante del mundo, se han construido casi 335.000 viviendas nuevas en los últimos dos decenios. En Suecia, casi un tercio de las residencias secundarias se han construido en un radio de 100 metros de la costa. Asimismo, la mayoría de las viviendas secundarias apenas se utilizan: en muchos casos sólo dos veces al año, en comparación con más de veinte semanas en el caso de los hoteles.

Políticas de gestión: se ha experimentado un progreso limitado en lo que respecta a la aplicación de políticas encaminadas a fomentar un turismo más sostenible, y la introducción de programas ambientales como las ecoetiquetas ha sido mínima.

Hasta la fecha, la adopción de la mayoría de las medidas ambientales ha sido por iniciativa de tour operadores importantes y agentes locales, y éstas se basan en enfoques voluntarios. Si bien existen ejemplos de buenas prácticas en muchos países (por ejemplo, Alemania, Austria, España, Francia, Reino Unido y Suiza), la mayoría de ellas siguen siendo marginales (por ejemplo, programas de ecoetiquetas o de ecoimpuestos). En la actualidad están estableciéndose programas nacionales encaminados a promover el turismo sostenible. Sin embargo, existe una falta general de estrategias amplias ambientalmente integradas para el sector turístico.

Podrían estudiarse algunas respuestas más generales para hacer frente a los impactos ambientales del turismo, por ejemplo, ampliar el calendario de vacaciones a nivel europeo para reducir la elevada estacionalidad del turismo, reforzar los planes de gestión regionales, establecer algunas Evaluaciones Ambientales Estratégicas para proyectos turísticos, y generalizar Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad para destinos turísticos.

Este análisis se utilizó como contribución clave al informe basado en indicadores paneuropeos elaborado por la AEMA para la conferencia ministerial que se celebró en Kiev en mayo de 2003. Al realizar una evaluación, la AEMA espera en general que su elaboración de indicadores contribuya a aumentar la transparencia de aquellos ámbitos en los que se necesita formular políticas adicionales.

La labor de la AEMA tuvo por objeto utilizar datos procedentes de fuentes internacionales (OMT, Eurostat), en la medida de lo factible, y datos nacionales o estudios de casos cuando fuera evidente la falta de datos. Se inició un proceso de consulta sobre indicadores, fichas técnicas y la evaluación, en colaboración con expertos procedentes de diversos países y organismos internacionales. El principal logro en esta fase es la identificación de una serie de indicadores de turismo clave para determinar el modo de lograr un desarrollo más sostenible.

La publicación del primer Informe sobre el turismo y los indicadores ambientales de la AEMA está prevista para finales de 2004, y podrá consultarse en el sitio Web de la AEMA:

(http://themes.eea.eu.int/Sectors_and_activities/tourism/index_html). Este informe facilita una evaluación más exhaustiva y las mejores prácticas sobre los efectos ambientales del desarrollo turístico en los 15 Estados Miembros de la Unión Europea y los 4 países de la AELC.

El turismo y los indicadores ambientales clave

Las cuestiones en materia de política que proporcionan el marco estructural para la presentación de informes sobre el turismo y el medio ambiente son las siguientes:

1. ¿Cuáles son los efectos ambientales del turismo?
2. ¿Estamos mejorando al conciliar la demanda turística con la necesidad de preservar los recursos?
3. ¿Qué caracteriza y estimula la demanda turística?
4. ¿Estamos consiguiendo que la gestión del sector turístico basada en el mercado sea más ecológica?
5. ¿En qué medida son eficaces los instrumentos de observación y gestión ambiental para lograr una estrategia turística más integrada?

A continuación se facilitan indicadores clave para ilustrar el método y el contenido de los indicadores turísticos de la AEMA. Estos ejemplos forman parte de una serie de 30 indicadores clave.

Recuadro 6.21 Cuestiones clave, cuestiones de política e indicadores turísticos clave para la CEE

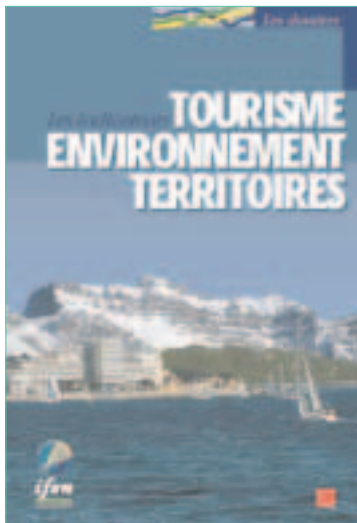
Pregunta genérica	Cuestión de política	Título del indicador
¿Cuáles son los impactos ambientales del turismo?	Contaminación atmosférica relacionada con el transporte de turistas	• Contribución del turismo a las emisiones de gases y al consumo de energía asociado con el transporte.
	Impactos en los territorios (residuos y suelos)	• Densidad turística (camas por km ² del nivel 3 de NUTS).
¿Estamos mejorando al conciliar la demanda turística con la necesidad de preservar los recursos?	Gestión de las infraestructuras turísticas	• Intensidad turística (camas por habitante, nivel 3 del NUTS); • Construcción de instalaciones y alojamientos turísticos (incluidas viviendas secundarias).
	Gestión de la movilidad y el acceso de turistas a los destinos	• Medios de transporte utilizados por los turistas (turismo nacional e internacional).
¿Qué caracteriza y estimula la demanda turística?	Características de la demanda turística	• Llegadas de turistas a Europa (residentes y no residentes); • Pernotaciones en alojamientos turísticos, por modalidad; y tasa de ocupación hotelera conexas.
	Características de la oferta turística	• Gastos por hogar y precios turísticos.
¿Estamos consiguiendo que la gestión del sector turístico basada en el mercado sea más ecológica?	Internalización de los costos externos	• Ingresos fiscales por turismo y gastos ambientales.
¿En qué medida son eficaces los instrumentos de observación y gestión ambiental para lograr una estrategia turística más integrada?	Intrumentos de la industria	• Aplicación de ecoetiquetas a las instalaciones turísticas.
	Medidas adoptadas por agentes locales (en los destinos)	• Progresos realizados con respecto a las iniciativas emprendidas por agentes locales (Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Agendas 21 locales, SEA, Gestión Integrada de las Zonas Costeras, en los destinos turísticos).

Fuente: El medio ambiente en Europa: tercera evaluación, capítulo 2.7 Turismo, 2003 (http://reports.eea.eu.int/en/vironmental_assessment_report_2003_1_0/Chapter27.)

6.12 Francia: presentación de informes nacionales con datos agregados sobre indicadores

Agregación, escala, presentación de informes, comunicación

Este caso ilustra una iniciativa emprendida en el plano nacional al objeto de elaborar indicadores sistemáticos para su utilización en toda Francia. Se revelan tanto las ventajas de este enfoque para algunos usuarios, como los problemas que conllevan la respuesta o la aplicación a cuestiones más locales.



La agregación de indicadores en un informe nacional que resume y analiza la información local o regional probablemente ofrezca más bien una visión panorámica de las interrelaciones entre el turismo y la sostenibilidad que una simple presentación estadística de los indicadores. Los indicadores son más útiles si forman parte de una evaluación de conjunto, de un procedimiento de planificación del turismo sostenible, de una evaluación de política pública, y de otros procesos institucionales y administrativos. En el caso del libro “Tourisme, environnement, territoires : les indicateurs”, publicado por el Instituto Francés del Medio Ambiente (IFEN), el objetivo fue establecido por el programa de indicadores del IFEN, es decir, evaluar la integración del medio ambiente en las políticas turísticas (esta labor se limitó al medio ambiente, y no hizo referencia a otras dimensiones de sostenibilidad general).

El libro, publicado en 2000, contiene 36 capítulos y más de 150 indicadores que analizan las interrelaciones entre el turismo y el medio ambiente.

Elección de una escala territorial y sus consecuencias

La hipótesis de este proyecto fue que algunas cuestiones críticas sólo podían evaluarse a una escala más amplia que la del destino (nacional, europea o internacional), en particular las cuestiones relativas al transporte, que desempeñaron un papel clave en el proyecto. La labor del IFEN se centró en el plano nacional, con indicadores que abarcaron todos los lugares de la nación. Éste es un paso importante para evaluar la distribución espacial de los impactos. No obstante, debería tenerse en cuenta que la búsqueda de indicadores disponibles a todos los niveles espaciales supone reducir la diversidad de las cuestiones abordadas. Para ser más ilustrativo, el proyecto también analizó las características específicas de cada uno de los cuatro tipos de destinos de vacaciones (la costa, la montaña, la ciudad y el campo), prestando particular atención al establecimiento de actividades o tipos de centros turísticos propios de las áreas en cuestión (por ejemplo, navegación a vela, islas, esquí alpino o agroturismo).

Por último, el resultado principal del enfoque nacional fue facilitar un marco para el nivel del destino. Éste ayuda a identificar los lugares turísticos más populares, en los que la actividad turística puede poner en peligro el medio ambiente (cuando una densidad turística elevada está relacionada con una vulnerabilidad del medio ambiente) (Véase el recuadro 6.23, pág. 422). Este marco también permite a los administradores locales evaluar en qué medida los problemas provocados por el turismo pueden constituir asimismo un problema a escala nacional. Por ejemplo, el turismo conlleva grandes problemas de gestión del agua para algunas localidades turísticas específicas, como las islas, pero en el plano nacional el consumo de agua asociado con el turismo no reviste tanta importancia para Francia.

Elección de un marco de indicadores y sus consecuencias con respecto a las necesidades en materia de comunicación

Es necesario poner de relieve el fuerte vínculo que existe entre los modelos de turismo en continuo cambio, sus impactos ambientales y las tendencias sociales más generales. Por ejemplo, el modo en que las personas dividen su tiempo entre el trabajo y el ocio es un factor que determina si sus vacaciones serán largas o cortas, lo que a su vez establece la intensidad de la utilización del transporte con fines turísticos. El sistema fiscal, la condición del mercado inmobiliario y la normativa sobre la construcción son factores que influyen en la distribución de los diversos tipos de alojamiento para las vacaciones y en la medida en que éstos invaden la zona circundante.

La Agencia Europea de Medio Ambiente propone un marco mejorado (AEMA 1998) para el modelo presión-situación-respuesta establecido inicialmente por la OCDE: el marco DPSIR, para Fuerzas motrices (tendencias o factores económicos y sociales), Presión, Estado, Impacto y Respuesta (véase el caso de los indicadores de la AEMA, pág. 414). Las tendencias sociales y económicas ponen de relieve factores externos no vinculados directamente con el medio ambiente -pero cuya comprensión es fundamental- relativos a los cambios operados en la actividad considerada y a la relación con el desarrollo sostenible. En lo que respecta al diagnóstico, la distinción entre el estado y el impacto permite separar los efectos directos de la presión (en el medio ambiente) de sus efectos en las comunidades.

Aunque los indicadores se elaboraron a través del marco DPSIR, se decidió no organizar el documento definitivo siguiendo este modelo: la principal desventaja de esta opción fue la separación de los indicadores interrelacionados en diferentes partes del libro. Cada cuestión ambiental se presentó en un capítulo aparte (agua, energía, residuos, patrimonio natural, etc.). El ejercicio de los indicadores tiene por objeto comunicar los resultados a una audiencia más amplia, que no se limite a los especialistas que toman parte en el debate turístico. Aunque los indicadores se elaboren siguiendo un marco teórico, este marco no se utilizará necesariamente para la presentación pública de los resultados.

Un procedimiento incompleto de elaboración de indicadores

Abordar un tema aún no tratado por un sistema solidamente establecido de estadísticas oficiales exigió desplegar esfuerzos considerables para recopilar y procesar los datos pertinentes. Por ejemplo, una evaluación ambiental del sector turístico exigió datos muy localizados sobre la capacidad de alojamiento, en el plano de la comunidad, a fin de calcular indicadores como el número de camas por kilómetro de costa, o de comparar datos sobre la presión turística con datos sobre el patrimonio natural. La recopilación y el procesamiento de los datos requirió mucho tiempo: ésta fue la principal conclusión del proyecto. Si bien el procedimiento de elaboración de indicadores fue muy formal para la recopilación y el procesamiento de datos, esto no lo fue tanto para la identificación y selección de indicadores. En la actualidad está generalmente reconocido que la selección de indicadores exige un enfoque participativo y la definición de un procedimiento adaptado (criterios para evaluar la prioridad y factibilidad de los indicadores), a fin de garantizar la neutralidad del administrador del proyecto en el momento de la selección. En la labor realizada por el IFEN, esta cuestión no se ha abordado, ya que la selección de indicadores corrió exclusivamente a cargo del equipo de investigadores.

Comunicación y difusión de los resultados, y efectos en la toma de decisiones

Los resultados se difundieron ampliamente, a través de comunicados de prensa y redes profesionales, y el libro está reconocido actualmente como una referencia. El objetivo es la presentación regular de informes -que deben actualizarse cada cinco años- del sector turístico.

La relación con la toma de decisiones en el plano nacional es más compleja. ¿Prestan realmente atención los responsables de la toma de decisiones a un informe de 250 páginas, aunque esté

ilustrado? En realidad, el informe contribuyó sin duda a mejorar la percepción del turismo como una fuente importante de impactos en el medio ambiente. La “fuerza de las cifras” contribuyó a la credibilidad de las declaraciones. El IFEN fue identificado como colaborador potencial en el debate turístico, que congregó a los Ministerios de turismo y medio ambiente para proyectos comunes sobre evaluaciones estratégicas: en la actualidad, los ecologistas están sin duda más considerados como socios del desarrollo turístico de lo que solían estarlo.

Enseñanzas adquiridas

- Las mismas personas deberían encargarse de elaborar y calcular los indicadores. Los indicadores no son útiles si no se calculan;
- Debe comprobarse la disponibilidad de datos en primer lugar;
- Los indicadores deberían ir acompañados de una observación adecuada, como parte de una evaluación genera;
- Para elaborar un indicador es preciso ser ambicioso pero práctico: si faltan datos, será preciso buscar un método indirecto;
- Un procedimiento de elaboración de indicadores debe respetar las necesidades tanto en materia de investigación (evaluación de nuevas cuestiones, como el turismo y el cambio climático) como de comunicación (difusión de los resultados a una audiencia más amplia);
- Los procedimientos de definición de indicadores, y de recopilación y procesamiento de datos deberían definirse claramente, a fin de garantizar la transparencia y eficacia del equipo de investigación, y entre este último, el comité directivo y los usuarios.

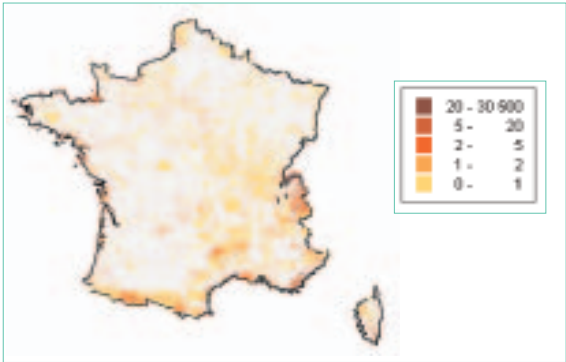
Recuadro 6.22 Indicadores a nivel nacional seleccionados para el turismo francés

Ejemplos de indicadores	Observaciones
• “Presión turística neta” en Francia (pernoctaciones internacionales en Francia, menos pernoctaciones internacionales de franceses en el extranjero)- 1976-1996	El turismo internacional representa en Francia el equivalente de una población adicional de unas 600.000 personas durante todo el año (las llegadas de turistas internacionales, menos los viajes de los franceses en el extranjero) y 219 millones de pernoctaciones. Esto indica la cantidad de recursos (por ejemplo, agua y energía) necesarios para acoger a esta población turística. En el plano nacional, esta presión es relativamente baja. Puede ser más elevada en el plano local (en lugares más turísticos) o durante temporadas altas. <i>Nota: Cabe señalar que 600.000 no es el número de visitantes internacionales en Francia, sino la población adicional equivalente: 219 millones de pernoctaciones divididas por 365 días (equivalente a 600.000 personas que permanecen en Francia todo el año). (La estancia de algunos visitantes es superior a un día, por lo que cuentan más en este cálculo). El último estudio exhaustivo se realizó en 1996 con cifras más recientes basadas en cálculos aproximados. Las pernoctaciones internacionales en Francia ascendían a 459 millones; las pernoctaciones internacionales de franceses en el extranjero, a 240 millones, y la diferencia se establecía en 219 millones.</i>
• Capacidad de alojamiento (todos los tipos) entre 1990-1999- (véase el mapa)	Expresada en un plano muy local, permite evaluar la presión turística potencial. La capacidad de alojamiento turístico en Francia experimentó un incremento del 2,7% entre 1990-1999, porcentaje poco elevado y que oculta una evolución más rápida en los planos regional y local: una disminución en algunas zonas rurales, y un crecimiento rápido en la costa mediterránea y atlántica, y en alta montaña.

• Período de utilización promedio del alojamiento, por tipo de alojamiento	El período de utilización promedio, que varía de 6 (viviendas secundarias) a 30 (hoteles) semanas al año, es un motor del consumo del espacio turístico: cuanto más corto es el período de utilización promedio, más espacio se necesita para acomodar anualmente al mismo número de turistas, ya que las llegadas se concentran en un período más corto, aumentando la estacionalidad.
• Percepción de los parques naturales como motivo de atracción turística	Ilustra la presencia de los parques nacionales como factor de atracción para los destinos y, por consiguiente, los destinos ecoturísticos potenciales.
• Capacidad de alojamiento en centro urbanos y comunidades suburbanas- 1990-1999- (véase el Recuadro 6.23)	En los últimos años, la capacidad de alojamiento se ha incrementado en las comunidades suburbanas y ha disminuido en los centros urbanos. Los hoteles están cada vez más situados cerca de las autopistas, lo que favorece la utilización de coches particulares y limita el uso de medios de transporte colectivos (véase el mapa en el que esto se muestra en términos de camas turísticas por hectárea).
• Visitantes en tránsito en el territorio francés- 1982-1996	Francia está situada entre mercados emisores (Alemania, Países Bajos, Reino Unido) y receptores (España, Italia). Hasta 20 millones de visitantes internacionales atraviesan el territorio francés de camino a Italia o España (cifra que se ha quintuplicado desde 1982), lo que contribuye considerablemente a la congestión de las carreteras durante períodos punta.
• División modal del turismo nacional (por modalidad de transporte)	Entre 1986 y 1999, los viajes nacionales en coche se han incrementado un 17%, y en avión un 70%, mientras que los viajes en tren han disminuido un 10%, y en autocar un 20%. Los medios de transporte más contaminantes han crecido con más rapidez que los menos perjudiciales para el medio ambiente.

Recuadro 6.23 Densidad de turistas en municipios franceses ubicados dentro o cerca de áreas naturales

(Unidad: número de camas turísticas por hectárea)



Fuente: IFEN, basado en el INSEE (censo de 1999), DT/INSEE (1999) y el Museo Nacional de Historia Natural (Inventario del Patrimonio Natural)

Para más información, consulte los siguientes sitios Web:

www.ifen.fr/pages/tourisme.htm (presentación en francés e información del pedido)

www.ifen.fr/pages/tourism.htm (presentación en inglés e información del pedido)

www.tec-conseil.com (documentos sobre indicadores que pueden descargarse)

6.13 La India: turismo comunitario en el Parque Nacional de Corbett, utilizando una metodología de acción y planificación participativas y apreciativas (APPA)

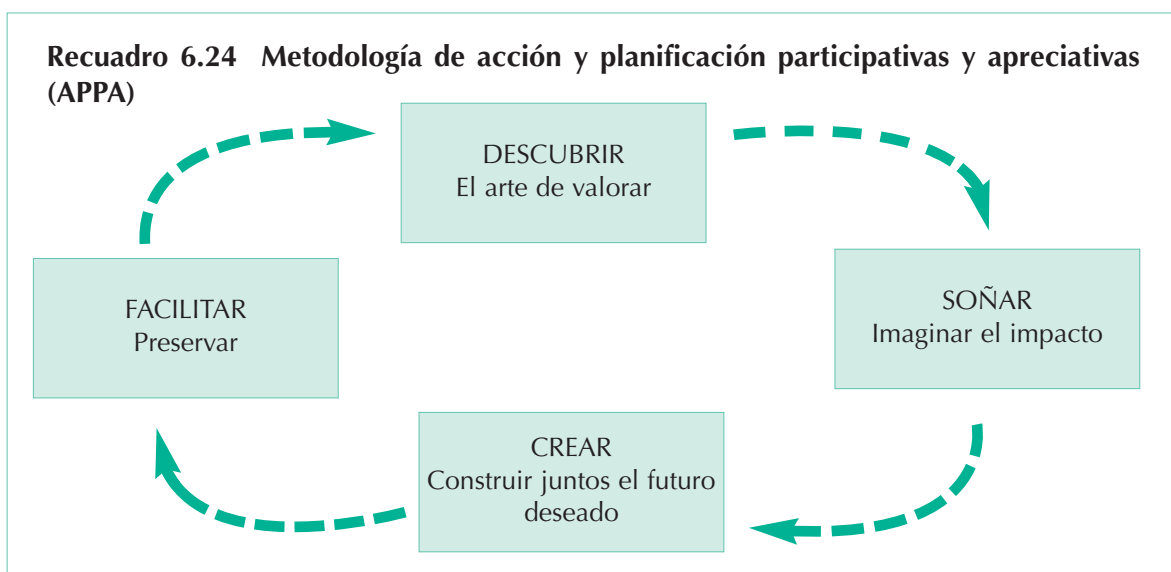
Participación de la comunidad, comunidades pequeñas, indicadores cualitativos, evaluación de proyectos, indicadores de resultados

Este caso muestra el papel que desempeñaron los indicadores en una técnica de planificación participativa aplicada a pequeñas comunidades de montaña, y el modo en que éstos contribuyeron a la definición de los atractivos y recursos turísticos, a la elaboración de productos, y a la evaluación de proyectos en las aldeas.

En ejecución del proyecto de becarios Leadership for Environment and Sustainable Development (LEAD) en la provincia de Uttaranchal, en el norte de la India, se preparó un marco para el desarrollo del ecoturismo en el circuito de Corbett Binsar Nainital (CBN), que enlaza dos áreas protegidas y una estación turística de montaña. Además, a lo largo de un período de tres años, de enero de 2001 a noviembre de 2003, se desarrolló el turismo centrado en la comunidad en tres pueblos de la periferia del Parque Nacional de Corbett. Ahora ha finalizado ya el proyecto, cuyos socios y beneficiarios emplearon métodos participativos, y sus resultados son objeto de análisis por parte de los becarios de LEAD.

a) Planificación de Proyectos

Se elaboraron planes de turismo comunitario para cada una de las cuatro aldeas, utilizando una metodología de acción y planificación participativas y apreciativas (APPA, por sus siglas en inglés). Ésta consiste en un “Ciclo de cuatro “D” –en primer lugar, descubrir (Discovering) lo que constituye un éxito, lo que está funcionando, y aquello de lo que las personas están orgullosas y querrían compartir con los turistas; a continuación, soñar (Dreaming), es decir, imaginar el futuro; crear (Designing) a través de estudios de factibilidad y de la elaboración de planes de acción y, por último, facilitar (Delivering) los planes. Por lo general, para la elaboración de cada plan de turismo comunitario se necesitaron entre seis y ocho meses, y casi diez reuniones de aldeas. Se utilizaron instrumentos de acción y aprendizaje participativos para llevar a cabo ejercicios con miras a recopilar y organizar información, identificar cuestiones y seleccionar iniciativas.



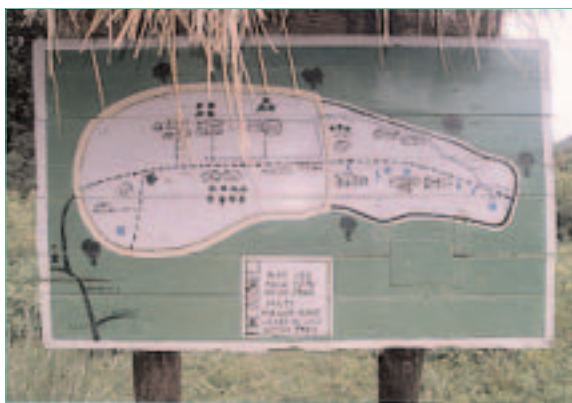
Durante la fase “Descubrir” y particularmente en el ejercicio de la tendencia que suponía la representación gráfica de indicadores clave con el tiempo y ejercicios de clasificación, se

identificaron indicadores para la recopilación de información y la organización de debates que fomentaran el aprendizaje y el entendimiento mutuos. Algunos de los indicadores utilizados fueron los siguientes:

- Número de llegadas de visitantes a diferentes atracciones de la aldea;
- Número de llegadas de visitantes durante diferentes estaciones;
- Tiempo de ocio disponible con los aldeanos durante diferentes meses;
- Disponibilidad del alojamiento en la aldea para los visitantes;
- Número de vehículos que llegan a la aldea;
- Población de la aldea;
- Mantenimiento de cortafuegos como medida de protección contra los incendios;
- Disponibilidad de trabajos;
- Emigración de los aldeanos a las ciudades;
- Número de incidentes relacionados con la caza furtiva de animales;
- Presencia de elefantes salvajes en las cercanías de la aldea;
- Observación de animales salvajes en los bosques adyacentes a las aldeas;
- Daños ocasionados a los cultivos por animales salvajes;
- Basura en los senderos.

b) Elaboración y Comercialización de Productos

Se utilizaron planes de turismo comunitario para elaborar diversos productos que se vendieron en definitiva a los visitantes. En la aldea de Kyari, se sustituyó un campamento de tiendas de campaña por cabañas, dormitorios, un centro de interpretación y aseos, todos ellos construidos por los aldeanos. Dejaron de organizarse caminatas nocturnas para la observación de la naturaleza, ya que los aldeanos empezaron a comprender que éstas molestaban a los animales salvajes, y se introdujo la observación de aves. Se creó Choti Haldwani, un sendero del patrimonio con señales interpretativas para narrar la historia de la asociación de Jim Corbett con la aldea, y los aldeanos comenzaron a cobrar una tasa para las visitas guiadas y la fotografía, y a vender los productos agrícolas. Tomaron conciencia de la singularidad de su patrimonio y empezaron a desplegar esfuerzos para que su aldea fuera más receptiva para los turistas, eliminando la basura de los caminos y manteniendo limpio el sendero del patrimonio. En la aldea de Bhakrakot, se ofrecieron estancias en familias, facilitándose a los huéspedes aseos limpios, camas y teléfono, y los anfitriones comenzaron a ofrecer sus servicios como guías para las caminatas locales, y comida preparada en la aldea. Los anfitriones aprendieron de sus huéspedes y les informaron acerca de su propia cultura y estilo de vida. Estos tres tipos de productos



Mapa orientativo que muestra los atractivos y recursos de la aldea de Bhakrakot construido por los aldeanos



Centro de interpretación

turísticos comunitarios diferentes, es decir, el campamento, la estancia en familia y el sendero del patrimonio, están utilizándose actualmente como referencia para impartir formación sobre el turismo comunitario a aldeanos de zonas lejanas.

Poco después, surgió la necesidad de documentar los beneficios e impactos del turismo comunitario como un gran reto. Las familias anfitrionas y los guías introdujeron un registro de invitados y libros de recibos para hacer un seguimiento de los visitantes, de sus impresiones y de las ventas. Se redactaron informes sobre la elaboración de productos para registrar las inversiones, los materiales utilizados y los impactos ambientales del proceso de elaboración de productos. Esta información es clave para los indicadores de los resultados, ya que permite evaluar los progresos realizados por los proyectos.

c) Evaluación de los Proyectos

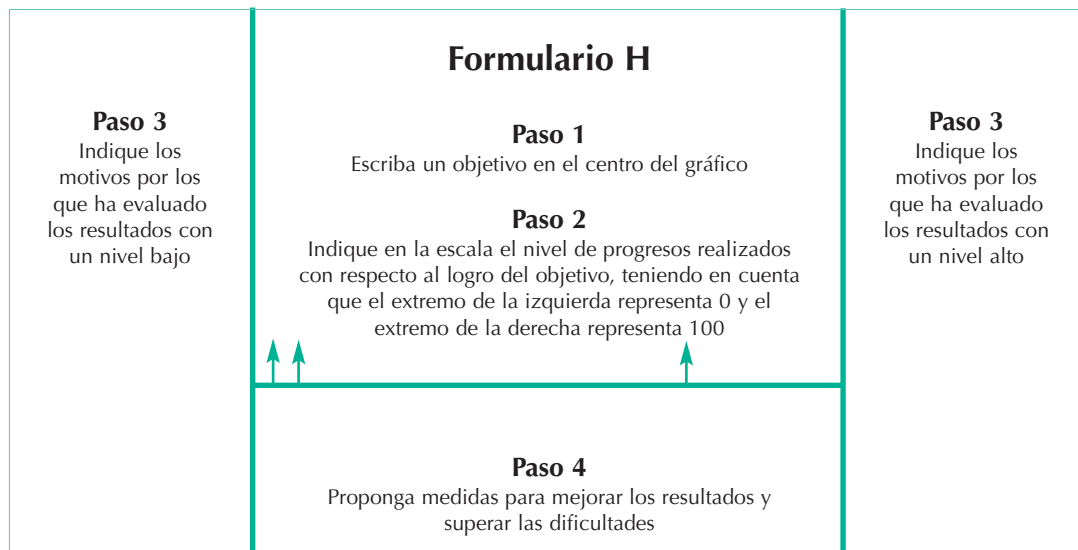
Al concluir el proyecto, los socios y beneficiarios del proyecto LEAD Fellows tomaron parte en un taller de dos días para examinar los resultados obtenidos y establecer la estrategia para el futuro. El taller abordó los resultados del proyecto a dos niveles: el nivel de las comunidades (las aldeas de Kyari, Bhakrakot y Choti Haldwani) y el nivel del destino general (el Circuito CBN), y se dedicaron dos días a “Examinar el pasado” y “Examinar el futuro”, respectivamente.

El método utilizado para evaluar los resultados en el plano de las comunidades fueron debates comunitarios. Se pidió a cada grupo de una comunidad que identificara las cuestiones clave que querrían poner de relieve en el marco del proyecto. Entonces se pidió al grupo que estableciera prioridades y eliminara cuestiones. Para cada cuestión, el grupo tenía que identificar indicadores sostenibles y seleccionar a una o varias personas que pudieran proporcionar información pertinente. El marco establecido a través del proceso participativo se utilizó como punto de referencia para otros debates y análisis. Algunos de los indicadores clave utilizados para la evaluación fueron los siguientes:

- Número de beneficiarios;
- Incremento de las ganancias y beneficios;
- Incentivos para el turismo comunitario;
- Número de visitantes asiduos;
- Número de productos en venta;
- Número de aldeanos que recibieron formación;
- Número y grado de las nuevas habilidades adquiridas;
- Aumento de la sensibilización;
- Relaciones entre los miembros de la comunidad.

La “técnica del Formulario H” se utilizó para evaluar los resultados en los destinos. Se elaboró un gráfico para cada objetivo y se pidió a los participantes que dieran una puntuación y explicaran los motivos de sus puntuaciones en un papel. Entonces se permitió a los participantes leer lo que habían escrito los demás tras los debates entablados a nivel de grupos de interés. El ejercicio concluyó con un debate en plenaria sobre las medidas que podrían adoptarse para llevar adelante la iniciativa.

Recuadro 6.25 Técnica del formulario H para evaluar los resultados en los destinos



Los indicadores utilizados para el ejercicio incluyeron los siguientes:

- ¿En qué medida el proyecto potenció el Circuito CBN como **producto del destino**?
- ¿En qué medida reforzó el proyecto la **sensibilización** acerca de los atractivos y recursos del patrimonio cultural y natural del Circuito CBN?
- ¿En qué medida consiguió el proyecto el **apoyo del gobierno en materia de política** para el ecoturismo?
- ¿En qué medida condujo el proyecto al **fomento de la capacidad** (habilidades/instituciones) para el ecoturismo?
- ¿En qué medida el proyecto reforzó **las alianzas** entre el sector privado, el gobierno y las comunidades?
- ¿En qué medida contribuyó el proyecto a movilizar **la inversión** para el desarrollo del destino CBN?

A raíz de la utilización de los indicadores en la fase de planificación, elaboración de productos y evaluación, la comprensión de las cuestiones turísticas entre los aldeanos mejoró. Asimismo, la utilización de indicadores proporcionó al equipo del proyecto información para la planificación, y datos para la comunicación de los resultados. Sin embargo, el proceso se enfrentó a algunas limitaciones.

Los planes de turismo comunitario tenían objetivos claros, pero no se especificaron suficientemente para poder medirse. No pueden establecerse objetivos específicos cuando se trabaja con comunidades, debido a su entendimiento limitado de las cuestiones turísticas, la falta de consenso dentro de la propia comunidad y la naturaleza evolutiva del proceso. Sin embargo, a medida que avance el proyecto y que los productos se estabilicen y mejore la comprensión de las cuestiones turísticas por parte de la comunidad, será imperativo establecer objetivos específicos y objetivos cuantificables.

Las comunidades se sienten más cómodas con indicadores cualitativos y con ejercicios relacionados como la clasificación, que con indicadores mensurables. Por ejemplo, en la tendencia utilizada como parte del descubrimiento, la variación del número de llegadas de turistas o del número de vehículos puede interpretarse fácilmente, pero para los aldeanos puede ser difícil especificar el número exacto,

ya que el registro de las llegadas y los movimientos exigirá instrumentos, tiempo y recursos. Las tendencias desarrolladas durante la fase “Descubrir” se utilizaron en la fase “Soñar”, haciendo previsiones con respecto a que es lo que los aldeanos querrán ver, y podrían utilizarse también como referencia para llevar a cabo una supervisión.

Por último, las comunidades sólo pueden trabajar con un número limitado de indicadores, y será útil establecer una lista de indicadores prioritarios según su factibilidad y su conveniencia para los propios aldeanos. Tratar demasiadas variables limitaría el entendimiento. Los indicadores elegidos por distintas aldeas fueron diferentes en cada caso, y es necesario permitir una selección específica del sitio.

La experiencia con respecto al desarrollo del turismo comunitario en Kyari, Bhakrakot y Choti Haldwani muestra que las comunidades presentan espontáneamente indicadores como parte del proceso de planificación y en la elaboración de productos. Sin embargo, los indicadores pueden ser tanto cualitativos como cuantitativos. En la fase incipiente del proyecto, es más probable que los aldeanos prefieran indicadores relacionados con las llegadas turísticas, las ventas y características importantes del bosque y la vida silvestre. Sin embargo, según avanza el proyecto, es necesario fomentar la capacidad para establecer objetivos, mantener registros y llevar a cabo una evaluación participativa, con miras a fomentar una valoración común y a identificar futuras estrategias



Estudiantes descansando en cabañas construidas por aldeanos en Camp Kyari

Referencias:

- LEAD International Annual Review 2002;
- The Mountain Institute, (2000) Community-Based Tourism for Conservation and Development: A Resource Kit, The Mountain Institute, Katmandu (Nepal);
- Appreciative Inquiry - Change at the Speed of Imagination by Jane Magruder Watkins y Bernard J Mohr (2001) Wiley.

6.14 Modelo de gestión de optimización del turismo (TOMM) para la isla Canguro:

Comunidad, participación de la comunidad, TOMM, supervisión, aplicación

Este estudio de caso muestra cómo la elaboración y utilización de indicadores ha sido una parte importante de un proceso de planificación y gestión adaptable en el que ha participado la comunidad local.

En la isla Canguro, situada frente a la costa meridional de Australia, abunda la vida silvestre nativa, como los wallabies, equidnas, canguros autóctonos de esta isla, delfines, leones marinos australianos, pingüinos y una gran diversidad de aves. En este lugar el aire es puro, las comunidades son seguras y las formas del terreno muy variadas. La isla tiene 155 kilómetros de longitud y 55 kilómetros de anchura. Mantiene el 47% de su vegetación nativa original, y el 50% de la misma se protege en Parques Nacionales y de Conservación. En la isla Canguro viven poco más de 4.400 personas, y el número de terratenientes es elevado y sigue aumentando. La isla está reconocida como destino turístico por su vida silvestre y su magnífico entorno natural. En 2003, visitaron la isla 150.915 personas, el 26% de las cuales fueron visitantes internacionales. El crecimiento del turismo en la isla Canguro ha introducido exigencias externas, y el “sentido del lugar” buscado por el mercado de visitantes más amplio y global está potencialmente en peligro, y depende de las iniciativas administrativas que se emprendan y de los cambios que se introduzcan. Estos cambios han generado a su vez tanto presiones internas como oportunidades para la comunidad local. Los habitantes de la isla Canguro consideran el turismo como una fuente de riqueza, pero son conscientes de que deben gestionar cuidadosamente su único recurso para evitar su destrucción. Deben desplegar grandes esfuerzos para hallar el equilibrio adecuado entre el desarrollo y la conservación.

El Modelo de Gestión de Optimización del Turismo (TOMM, por sus siglas en inglés) para la isla Canguro se ha establecido en la isla para hacer frente a los retos que supone hallar un equilibrio entre desarrollo y conservación, en interés tanto de los residentes como de los visitantes. El TOMM es un ejemplo único de sistema de gestión de los visitantes dirigido por una comunidad. Se centra en el medio ambiente y el desarrollo sostenible de la isla Canguro, pero también va más allá, al tener en cuenta la situación del turismo en muchos aspectos de la vida de la isla. El núcleo del TOMM lo constituyen una serie de indicadores prácticos que supervisan la situación del turismo en la isla Canguro. Las tendencias demostradas a través de los indicadores se proporcionan a las agencias, con miras a facilitar la planificación estratégica del turismo para la isla.

El TOMM se ha elaborado y aplicado utilizando un modelo de asociación, por lo que la comunidad, la industria y los organismos gubernamentales han mancomunado sus esfuerzos al objeto de resolver el problema y formular estrategias eficaces para la isla Canguro. La iniciativa de elaborar el TOMM surgió debido a dos circunstancias clave en la isla: 1) un notable incremento del número de visitantes del día y 2) un declive de la actividad en la industria agrícola, que dio lugar a que muchos productores primarios diversificaran su producción, introduciéndose en las industrias basadas en el turismo para mantener sus ingresos.

El número de visitantes alcanzó su punto crítico en 1995/1996, al incrementarse las visitas a algunos sitios en un 25% en tan sólo dos años. Esto coincidió con el comienzo de un servicio de transbordadores que enlazaba Adelaida (la capital de Australia del Sur) con Kingscote (la ciudad más grande de la isla Canguro). Este servicio de transbordadores fue utilizado por muchas personas para visitar la isla; llegaban a las diez de la mañana, y salían a las cuatro de la tarde, normalmente para visitas del día. Esto tuvo repercusiones evidentes, al ejercer presión en el medio ambiente local y aportar beneficios limitados, y al aumentar asimismo la preocupación de los residentes por futuros problemas. La inquietud que despertaron los impactos de los visitantes tanto en el medio ambiente como en la comunidad, unida a las preocupaciones económicas y a la emigración de los jóvenes de la isla, dio lugar a que el Consejo de la isla Canguro, la Junta de Desarrollo de la isla Canguro, la Comisión de Turismo de Australia del Sur, el Departamento para el Medio Ambiente y el Patrimonio, y

la industria turística y los miembros de la comunidad establecieran conjuntamente un mecanismo que permitiera gestionar mejor el turismo y el desarrollo de la comunidad en la isla Canguro.

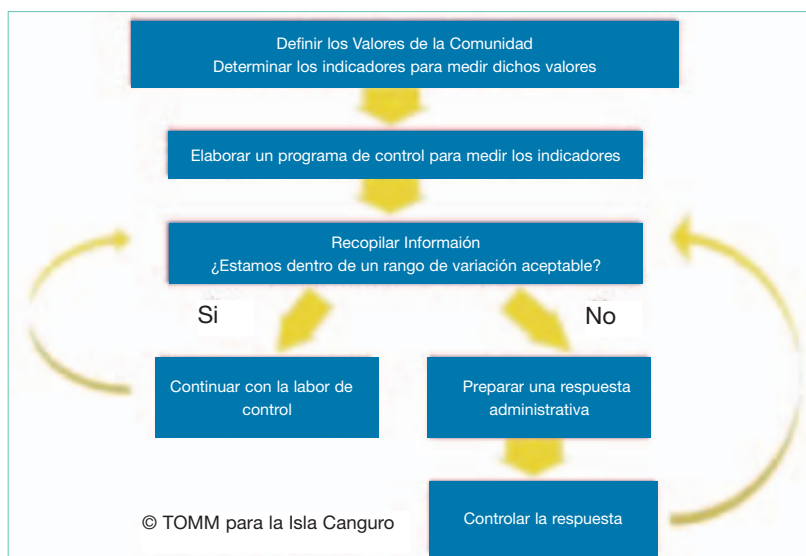
El enfoque del TOMM

El planteamiento del TOMM es conseguir las mejores prácticas en la gestión sostenible de la isla Canguro como destino turístico, en beneficio tanto de los residentes como de los visitantes. El TOMM fue concebido como un programa cooperativo de gestión y supervisión basado en una serie de indicadores, que abarcan la salud del medio ambiente, de la comunidad de la isla Canguro y de la economía; el número y el tipo de turistas que visitan la isla, y el tipo de experiencia que tienen los visitantes y su grado de satisfacción. En la actualidad, los datos se recopilan en relación con estos indicadores, y esta información se presenta a los agentes de un modo simple, para mostrar si las prácticas habituales son viables o no.

Si las pruebas ponen de relieve que cualquiera de los componentes no está funcionando de forma óptima, las agencias de gestión locales y la asociación TOMM definen las responsabilidades de las agencias y examinan las medidas que podrían adoptarse para solucionar los problemas identificados. Los datos que facilitan los indicadores también se incorporan a los procesos de planificación estratégica. Este sistema de gestión de conocimientos integrado y centrado en la comunidad se muestra en el diagrama que figura más abajo.

Tras cuatro años, los efectos del TOMM están empezando a manifestarse claramente. En el sector turístico, la isla sigue promocionándose como un icono australiano para la vida silvestre. Los negocios locales prestan más atención a las necesidades de los visitantes y se han establecido nuevos negocios para aprovechar las oportunidades que brinda el número creciente de turistas. Por ejemplo, se han modificado los programas de los transbordadores para atender mejor las necesidades de los visitantes del día y de fin de semana. Los restaurantes de la isla ofrecen comida producida localmente y han contribuido a promover la isla Canguro como destino gastronómico. Antes, gran parte de la producción de la isla no estaba disponible localmente, sino que se exportaba al continente australiano o a escala internacional. Estas pequeñas iniciativas han mejorado considerablemente la situación de la comunidad y la economía de la isla Canguro.

Recuadro 6.26 El proceso TOMM: isla Canguro



El TOMM es un proceso en continua evolución, que refleja la madurez de la industria turística, así como los cambios operados en la mentalidad de la comunidad y en las relaciones entre los agentes.

Sin embargo, como en cualquier otro proyecto centrado en la comunidad, se plantean continuamente algunas cuestiones relativas a la sostenibilidad, incluidas las siguientes:

- Mantener la visión y la continuidad del proyecto TOMM a través de entornos políticos y de gobierno en continuo cambio;
- Hacer frente al reto de obtener subvenciones permanentes;
- Mantener el apoyo de la comunidad al proyecto;
- Conseguir estimular a los miembros de la comunidad, para que participe activamente en el proceso TOMM y tome conciencia de que éste requiere atención constante, en particular a través de generaciones más jóvenes y del sistema educativo;
- Infundir un sentido de la responsabilidad y de participación permanente entre los operadores de la industria turística;
- Asegurar que la recopilación de datos en curso se mantiene, se actualiza y se tiene en cuenta en la planificación y gestión de la isla;
- Examinar constantemente el modelo propiamente dicho, para que sea pertinente y aplicable en otros lugares distintos de la isla Canguro.

Indicadores del TOMM

Los indicadores del TOMM se elaboraron a través de una serie de talleres con el gobierno, la industria y la comunidad, y se evaluaron a continuación teniendo en cuenta una opinión experta, utilizando diversos criterios, incluidos la claridad, la precisión, la disponibilidad y el costo. Con el tiempo, los indicadores se han perfeccionado, al adquirirse más conocimientos y recopilarse más datos sobre el mercado, y al surgir oportunidades de supervisión. El programa de indicadores seguirá perfeccionándose a medida que se amplíen los conocimientos del TOMM, y se disponga de nuevos programas de supervisión y de nuevas técnicas para la recopilación de los datos.

Sobre la base de estos indicadores, se identificó un rango de variación aceptable que facilitó una medición realista para cada indicador, basándose en la mejor información disponible en aquel momento, incluidos estudios previos, observaciones, y estimaciones de expertos en el ámbito y en la comunidad. La recopilación de los datos reales a través de series de programas de supervisión constituye la siguiente fase del proceso TOMM y, en términos de dotación de medios, esta fase representa un componente clave del proceso.

Las tendencias generadas a través de los indicadores se notifican como resultados, y las medidas adoptadas por las agencias de gestión se notifican como conclusiones. En la actualidad, el método TOMM en la isla Canguro está presentando informes sobre los indicadores señalados en el cuadro que figura a continuación. Los ejemplos que se facilitan en el Recuadro 6.27 hacen referencia a la información recopilada y notificada en 2001.



Playa de la isla Canguro

Recuadro 6.27 Resultados de los indicadores de la isla Canguro en 2001

Condición óptima	Indicador	Rango de variación aceptable	Resultado	Conclusión
Económica				
La estancia de la mayoría de los visitantes en la IC supera las tres noches.	Promedio anual de noches en la IC.	De 3 a 5 noches.	El rango de variación aceptable para este indicador se ha alcanzado en 2001.	Tourism Kangaroo Island lanzó una campaña promocional, "Quédese un día más" (Stay another day), para alentar a los visitantes a prolongar su estancia en la isla Canguro.
La industria turística está experimentando un crecimiento constante en términos de rendimiento turístico.	Crecimiento promedio anual de los gastos totales por turismo en la IC por número de visitantes.	Crecimiento promedio anual estimado entre el 4% y el 10%.	El rango de variación aceptable para este indicador se ha alcanzado en 2001.	Continuación del programa de supervisión actual.
En el Mercado				
Un porcentaje creciente de visitantes procede de los ámbitos cultural / ambiental de los sectores nacional e internacional.	Porcentaje de visitantes que coinciden con el perfil cultural / ambiental.	Entre el 60% y el 80% del número total de visitantes en la IC.	El rango de variación aceptable para este indicador se ha alcanzado en 2001.	Continuación del programa de supervisión actual.
	Número de visitas a la IC.	Crecimiento anual del número de visitantes estimado entre el 0% y el 7%.	El rango de variación aceptable para este indicador se ha alcanzado en 2001.	El número de visitantes en la IC aumentó un 8,6% en 2001-2002, y un 0,8% en 2002-2003. Esta ralentización puede obedecer a una serie de factores internacionales importantes, como el terrorismo.
Ambiental				
La abundante vida silvestre que atrae a los turistas se mantiene y/o mejora en zonas de actividad turística.	Número de focas en sitios turísticos indicados.	Incremento anual estimado entre el 0% y el 5%..	Los datos obtenidos a través de la observación ambiental fueron poco claros en lo que respecta a este indicador en 2001.	En la actualidad están llevándose a cabo investigaciones en relación con las focas y el comportamiento de los visitantes en Seal Bay.
	Número de chipes encapuchados (<i>Thinornis rubricollis</i>)	Incremento anual estimado entre el 0% y el 5%.	Este indicador no se logró en 2001.	Los estudios anuales de los chipes encapuchados indicaron que el turismo ha tenido impactos en esta especie. Actualmente se ha entablado un debate en la isla sobre la presencia de coches en las playas en las que anidan estas aves. Se ha incluido un grupo ambiental local en un programa educativo, en asociación con el Departamento para el Medio Ambiente y el Patrimonio, para que ayude a tratar esta cuestión.

Condición óptima	Indicador	Rango de variación aceptable	Resultado	Conclusión
A nivel de Experiencia				
La experiencia de los visitantes en la IC es muy diferente de la de otros destinos costeros de Australia.	Porcentaje de visitantes convencidos de haber tenido una experiencia íntima con la vida silvestre en un área natural.	Entre el 70% y el 100% la consideraron muy importante.	Los datos obtenidos a través de encuestas a los residentes fueron poco claros con respecto a este indicador en 2001.	Tourism Kangaroo Island está impartiendo educación permanente a los comerciantes mayoristas sobre los mejores momentos para observar la vida silvestre. Del mismo modo, los tour operadores locales están ampliando sus programas turísticos en la temporada alta de verano para observar la vida silvestre fundamentalmente nocturna.
La promoción turística de las experiencias de los visitantes en las áreas naturales de la IC es realista y coincide con las vivencias reales de la mayoría de los visitantes.	Porcentaje de visitantes convencidos de que su experiencia fue similar a la señalada en los anuncios y prospectos.	Entre el 85% y el 100% del número total de visitantes.	El rango de variación aceptable para este indicador se ha alcanzado en 2001.	Continuación del programa de supervisión actual.
La mayoría de los visitantes considera satisfactoria su experiencia turística en la isla.	Porcentaje de turistas muy satisfechos con su visita a la isla en su conjunto.	Entre el 90% y el 100% de los visitantes encuestados.	El rango de variación aceptable para este indicador se ha alcanzado en 2001.	Continuación del programa de supervisión actual.
Sociocultural				
Los residentes consideran que pueden influir en las decisiones adoptadas en materia de turismo.	Incremento del número de residentes convencidos de que pueden influir en las decisiones relativas al turismo.	Entre el 70% y el 100% de los residentes.	Los datos obtenidos a través de encuestas a los residentes fueron poco claros con respecto a este indicador en 2001.	Mejor formulación de las preguntas en futuras encuestas sobre el modo en que los residentes perciben el turismo.
Los residentes consideran que el turismo contribuye a un estilo de vida pacífico, seguro y tractivo.	Número de informes sobre delitos menores cometidos por no residentes al año.	Entre 10 y 25 informes sobre delitos.	Los datos obtenidos a través de encuestas a los residentes fueron poco claros con respecto a este indicador en 2001.	Está estableciéndose un contacto permanente con el departamento de policía local en la isla, al objeto de perfeccionar este indicador para reflejar los procesos actuales de recopilación de datos.
	Número de accidentes de tráfico al año.	Entre 50 y 80 informes de accidentes de tráfico.	El rango de variación aceptable para este indicador se ha alcanzado en 2001.	Dado el gran número de carreteras de gravilla en la isla, se han utilizado datos del TOMM para solicitar financiación adicional al objeto de pavimentar algunas secciones clave de carreteras en la isla.
Los residentes pueden acceder a actividades recreativas basadas en la naturaleza en lugares donde la presencia de turistas no sea elevada.	Porcentaje de residentes que consideran que pueden visitar cualquier área natural sin que la presencia de turistas se eleve.	Entre el 80% y el 100% de los residentes encuestados.	El rango de variación aceptable para este indicador se ha alcanzado en 2001.	Se ha creado una asociación con la University of South Australia para observar las actitudes de los residentes hacia el turismo y el desarrollo.
El crecimiento del empleo local es constante.	Incremento del número de personas cuyos beneficios económicos se derivan total o parcialmente del turismo.		Los datos obtenidos a través de encuestas a los residentes fueron poco claros con respecto a este indicador en 2001.	En la actualidad, los indicadores económicos están examinándose detenidamente, debido a la dificultad que conlleva recopilar información exacta sobre los beneficios económicos derivados del turismo.

Gestión del proceso TOMM para la isla Canguro

El Comité Directivo del TOMM está integrado por socios del gobierno local y estatal, grupos comunitarios y representantes de la industria turística. Las agencias se han interesado por el proceso TOMM, ya que éste les facilita informaciones valiosas sobre el impacto del turismo en sus operaciones individuales, y sobre la situación de la comunidad en términos de la autopercepción de sus miembros.

Los modelos de gestión como TOMM exigen promotores en el terreno, así como miembros del Comité Directivo previsores y dedicados plenamente a este proyecto. La dotación de personal del proceso TOMM para la isla Canguro se ha realizado a tiempo parcial, aunque lo ideal sería que dos miembros del personal se encargaran de la investigación y el análisis de los indicadores, y de la participación de la comunidad, el marketing y la planificación estratégica.

Factores clave del éxito

1. Un firme compromiso de financiación del proyecto

El proceso TOMM para la isla Canguro ha podido ponerse en marcha en la actualidad, aunque con un alcance limitado en algunos casos, a través de directores de proyecto, asesores, y socios gubernamentales y locales comprometidos con el proyecto, incluidos en particular el Consejo de la isla Canguro, el Departamento para el Medio Ambiente y el Patrimonio, Tourism Kangaroo Island, la Junta de Desarrollo de la Isla Canguro, la Comisión de Australia del Sur y la Junta de Recursos Naturales de la isla Canguro. Se están estudiando nuevas oportunidades de financiación, incluidas oportunidades de asociación corporativa/filantrópica y comercial, para asegurar que se considere una financiación a largo plazo.

2. Integración de los procesos de monitoreo en sistemas de gestión más amplios

El proceso TOMM para la isla Canguro ha asignado fondos y prestado apoyo para las siguientes iniciativas:

- Realizar una encuesta permanente a los visitantes durante todo el año, antes de su partida;
- Realizar una encuesta anual a los residentes, al 10% de la población de la isla;
- Integrar datos ambientales a través del Departamento para el Medio Ambiente y el Patrimonio;
- Obtener datos sociales a través de la Policía de Australia del Sur y de sus estadísticas sobre la delincuencia y el tráfico;
- Realizar un examen periódico de los indicadores, con miras a asegurar su pertinencia para las necesidades en continuo cambio del destino, manteniendo al mismo tiempo la continuidad de los sistemas de recopilación de datos de las agencias;
- Estudiar y explicar los datos obtenidos, y facilitar un análisis de la información en formatos que se comprendan fácilmente y considerados pertinentes para la audiencia a la que va dirigida.

Si bien la integración de esta información en el proceso de gestión ha llevado cierto tiempo, los datos del TOMM se incluyen actualmente en los siguientes procesos de planificación estratégica, y se aplican a otros destinos turísticos:

- Plan Estratégico de Turismo Integrado para la isla Canguro;
- Plan Estratégico de la Comisión de Turismo de Australia del Sur;
- Plan Estratégico del Departamento para el Medio Ambiente y el Patrimonio;
- Plan Estratégico de Tourism Kangaroo Island.
- Estrategia de Turismo Responsable Basado en la Naturaleza 2004-2009: Comisión de Turismo de Australia del Sur y Departamento para el Medio Ambiente y el Patrimonio.
- Plan Estratégico de la Junta de Desarrollo de la isla Canguro;

- Plan Estratégico del Consejo de la isla Canguro;
- Plan de Gestión de los Recursos Naturales de la isla Canguro y Estrategia de Inversión;
- Contribución al programa de Indicadores de la Organización Mundial del Turismo.

3. Lanzamiento de una campaña de sensibilización

Muchas comunidades diferentes han participado en el proceso TOMM para la isla Canguro, y todas ellas requieren diferentes enfoques en lo que respecta a la difusión de la información, la sensibilización y el grado de participación:

- La comunidad residente ha participado a través de talleres, presentaciones, artículos de prensa, carteles, representación en espectáculos locales y eventos;
- Los organismos gubernamentales dentro y fuera de la isla han participado a través de reuniones, conferencias, inclusión en estudios de casos y representación por defensores del TOMM;
- Sector educativo: las escuelas han participado invitando a expertos a dar charlas informativas a los estudiantes; a través de proyectos como “Nuestra Isla” (Our Island), en el que se pidió a los estudiantes que describieran lo que más les gustaba de la isla; de la experiencia laboral de estudiantes, y esforzándose por incorporar datos del TOMM a los programas escolares. También han tomado parte en este proceso las instituciones terciarias. El modelo TOMM se estudia en muchos cursos de la licenciatura en turismo para abordar la gestión del turismo sostenible;
- La industria turística ha tomado parte en el proceso a través de su activa participación en las actividades de Tourism Kangaroo Island, la Comisión de Turismo de Australia del Sur, y organizaciones nacionales como Ecotourism Australia.

El mercado de visitantes está demostrando ser una nueva forma de “comunidad” con la que el proceso TOMM para la isla Canguro necesita comunicarse, ya que desarrolla un sentido de la responsabilidad con respecto al futuro de la isla. Esta comunicación se logra a través de encuestas a los turistas antes de que dejen la isla, de carteles, de la representación por medio de los operadores turísticos locales, y del sitio Web del TOMM.

4. Refuerzo de la capacidad social y ambiental

El proceso TOMM se estableció para garantizar la salud de la comunidad de la isla Canguro y su medio ambiente, por lo que la integración de los resultados del proceso TOMM en procesos sociales y ambientales más amplios ha sido una prueba clave de su éxito, en lo que respecta a la participación de la comunidad local en el mismo. Los conocimientos facilitados por el TOMM han contribuido a la aplicación de programas sociales y ambientales orientados a la salud y el desarrollo de la comunidad, lo que en último término se ha traducido en el refuerzo del capital local.

Enseñanzas obtenidas de la experiencia de la isla Canguro

El proceso TOMM para la isla Canguro ha puesto de relieve una serie de áreas distintas pero igualmente operativas a las que necesita prestarse atención si se pretende que proyectos dirigidos por la comunidad como el TOMM potencien el turismo sostenible a largo plazo.

El acceso a recursos suficientes sigue siendo una cuestión prioritaria para el proceso TOMM para la isla Canguro, y requiere invertir tiempo y energía considerables. Estos recursos son las pruebas más concretas del éxito o, si no, del proceso, pero pueden ralentizar el ritmo del proyecto y disminuir el entusiasmo por el mismo entusiasmo a corto plazo. Las enseñanzas específicas incluyen las siguientes.

1. Indicadores

- a. Asegurar la recopilación apropiada y sistemática de los datos. La participación de los negocios turísticos locales tendrá lugar cuando se disponga de datos que puedan mostrar las tendencias.
- b. Los datos sólo son válidos si pueden ser utilizados y aplicados por terceros. El proceso no puede centrarse exclusivamente en los datos, aunque las agencias así lo consideren.

- c. Comunicar los resultados de un modo y en un lenguaje comprensibles para la audiencia a la que van dirigidos.
- d. Examinar los sistemas de recopilación de datos existentes, para estudiar su posible aplicación –no deben establecerse de nuevo.
- e. Examinar periódicamente los indicadores con miras a determinar su pertinencia tanto para el destino como para las necesidades de la audiencia, e integrarlos en sistemas de información existentes.
- f. Armonizar los indicadores y los procesos de recopilación de datos con otros modelos, cuando proceda, para que pueda realizarse un estudio comparativo global.

2. *Márketing:*

- a. Establecer un presupuesto de márketing, a fin de permitir la producción de instrumentos promocionales para el proceso TOMM, como un sitio Web, carteles, folletos publicitarios, artículos y documentos de conferencia.
- b. Promocionar permanentemente el proceso y sus conclusiones (positivas o negativas). La información desactualizada puede menoscabar el éxito del proceso.
- c. No esforzarse por lograr que todos participen al mismo tiempo. Identificar los mercados objetivo y procurar conseguir la participación de toda la comunidad a largo plazo.
- d. Colaborar de forma colectiva con otras agencias, a fin de asegurar un enfoque igualmente beneficioso para todas las partes interesadas.
- e. Documentar el proceso emprendido para futuras referencias y para su aplicación en otro lugar.
- f. Demostrar el modo en que las personas pueden tomar parte en el proceso y especificar de qué forma pueden contribuir al mismo –por ejemplo, utilizando una “caja de herramientas” del TOMM.

3. *Recursos humanos*

- a. Se precisa personal suficiente para el análisis de datos/administración y márketing/representación, así como un personal comprometido.
- b. El agotamiento de los promotores clave de un proyecto (los directores de proyecto y el comité directivo) debido a una cantidad abrumadora de trabajo es un problema muy real y puede acabar con un proyecto. Es necesario reconocer las señales de agotamiento, prestar apoyo e identificar los logros de las personas que intervienen en el proyecto a través de iniciativas de márketing.
- c. Asegurar una cierta continuidad de las personas clave para mantener la memoria institucional, que garantizará a su vez la continuidad del proceso.
- d. Nombrar a personal/asesores/un comité directivo totalmente dedicados al proyecto, que estén dispuestos a invertir su tiempo para asegurar el éxito del mismo, y que tengan los conocimientos y las cualificaciones que exija el proyecto en todo momento. Éstos serán sus mejores representantes.

4. *Buen gobierno*

- a. La independencia de una junta es importante para su capacidad de formular observaciones sobre cuestiones relativas a la salud del turismo, de la región o de la comunidad (en este caso, una isla) en general.
- b. Debe confiarse en el proceso TOMM, así como en los resultados de la investigación en el marco de este proceso.
- c. Las agencias/socios deben creer en el proceso a largo plazo, y expresar su convencimiento públicamente.

- d. Siempre habrá dudas generales acerca del funcionamiento del proceso. Demostrar que el proceso sigue un ciclo natural y no alarmarse si se estanca; aproveche más bien esta oportunidad para desarrollar el concepto.
- e. El cambio cultural entre las agencias, las comunidades y las personas lleva cierto tiempo. No alarmarse si la participación en la gestión del proyecto no tiene lugar inmediatamente.

5. Financiación

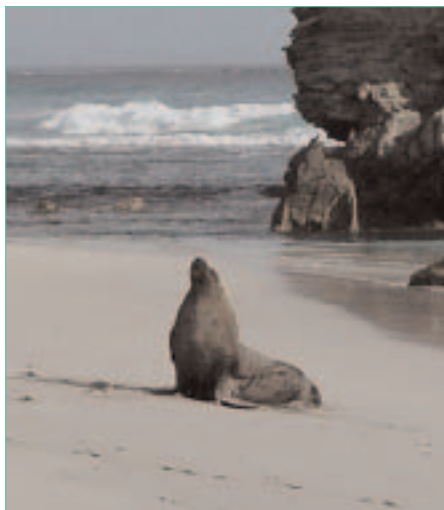
- a. Pensar de forma creativa, comercial y colectiva en lo que respecta a las medidas de financiación, para asegurar la aplicación de un TOMM. Las fuentes de financiación tradicionales pueden no ser suficientes para mantener los costos operativos.
- b. Estar preparados. Elaborar un plan comercial y un esquema de financiación.
- c. Alentar a las agencias a asignar fondos al TOMM más bien como un costo operativo habitual que como rondas anuales de financiación.
- d. La financiación por sí sola no asegurará el éxito de un TOMM, ya que sólo constituye un aspecto del proceso.
- e. Valorar los modos de acceso a las fuentes de financiación y asociar diferentes proyectos en la medida de lo posible.
- f. Tener en cuenta los elementos de carácter administrativo en materia de financiación de proyectos. Estos proyectos no pueden tener lugar sin un promotor.

6. Monitoreo

- a. Mantener un registro de las operaciones de éxito, las enseñanzas obtenidas, las personas de contacto y las exposiciones promocionales. Éste le será útil cuando necesite presentar y defender su negocio.
- b. Elaborar indicadores para monitorear los procesos de aplicación, por ejemplo, el número de agencias que incorporan un TOMM en su planificación estratégica, o el número de iniciativas de éxito emprendidas por agencias que han utilizado datos del TOMM.
- c. Alentar a los socios/agencias a utilizar los resultados de la labor de monitoreo para su propia promoción, ya que son excelentes embajadores.

Conclusión

Los modelos de gestión del turismo sostenible aplicados en el plano de la comunidad pueden tener éxito a largo plazo. El éxito no radica en la situación geográfica del destino, sino más bien en el proceso, y en las personas que unen sus esfuerzos para alcanzar un objetivo común. En algunas ocasiones se ha señalado que el proyecto de la isla Canguro ha tenido éxito más fácilmente por tratarse de una isla. Si bien éste es un factor, el resultado positivo es más bien consecuencia del proceso elegido, y del firme compromiso de las personas involucradas.



El proceso de aplicación debe reconocer el valor intrínseco que tiene identificar una visión común; el respeto por los valores y opiniones de terceros; el acceso a fuentes de financiación diversas y estables, a indicadores rigurosos y a la recopilación y difusión de la información y, por encima de todo, la contribución y el apoyo de todos los apasionados de este tema que integran el equipo de socios comprometidos. El caso de la isla Canguro proporciona un ejemplo de estos elementos en la práctica.

Fuentes: Centro de Turismo Sostenible; Comité Directivo del TOMM, www.tomm.info

6.15 ‘Keep Winter Cool’: reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero en el sector turístico

Esquí, montañas, cambio climático, medición del impacto, sector privado

Este caso muestra cómo la industria del esquí en América del Norte está utilizando un pequeño número de indicadores clave como parte de sus esfuerzos para responder a la cuestión global de limitar las emisiones de gases de efecto invernadero

La sostenibilidad del esquí y del turismo de invierno en Australia, Europa y América del Norte se ha considerado vulnerable al cambio climático mundial en repetidas ocasiones. Los operadores de las áreas de esquí de América del Norte han empezado a reconocer su vulnerabilidad potencial al cambio climático y la necesidad de hacer frente al mismo. En asociación con el Consejo para la Defensa de los Recursos Naturales (Natural Resources Defense Council) (una importante organización ambiental), la Asociación Nacional de Áreas de Esquí de Estados Unidos (National Ski Area Association) lanzó la campaña “Keep Winter Cool” en febrero de 2003. El objetivo de la campaña es combatir el cambio climático a través de la educación pública y de la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero dentro de la industria turística, como parte de su Carta Ambiental (aprobada por 170 áreas de esquí en Estados Unidos, más seis estaciones en Canadá). Las estaciones de esquí que tomaron parte en este proyecto transmitieron el mensaje “Keep Winter Cool” a los esquiadores y “snowboarders” sobre el importante tema del cambio climático a través de letreros colocados en los hoteles y cafeterías de la estación, y de sus sitios Web. El componente de sensibilización pública de la campaña hizo referencia a los impactos potenciales del calentamiento global en los deportes de invierno, y alentó a los visitantes a que contribuyeran a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, tomando iniciativas como hacer uso de la energía eólica para el hogar; compartir los coches, conducir un coche menos contaminante o utilizar el servicio de autobuses; comprar aparatos eléctricos eficientes energéticamente para el hogar, y apagar las luces y bajar la calefacción al salir de una habitación en la estación o en el hogar.



La campaña “Keep Winter Cool” también se utilizó para exponer las iniciativas emprendidas por áreas y estaciones de esquí para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en sus operaciones.

A continuación se describen iniciativas innovadoras para la mitigación del cambio climático emprendidas por estaciones de esquí. Cada una de ellas utiliza indicadores clave relacionados con el consumo de la energía para el monitoreo de los progresos realizados, incluido el consumo total de energía (combustible utilizado, kilowatios/hora), cantidad y porcentaje de energía utilizada procedente de fuentes de energía renovables (por ejemplo, fuentes de biodiesel, solares o eólicas).

Recuadro 6.28 Programa de pistas de esquí sostenibles



Cinco áreas de esquí (Gore Mountain, Holiday Valley y Peek 'n Peak, en Nueva York; y Mount Bachelor y Mount Hood Meadows, en Oregón) están asociándose con Green Mountain Energy Company al objeto de comprar la suficiente energía eólica para poner en marcha los principales telesquíes de la estación el día de la campaña “Keep Winter Cool” (evitando así más de 10 toneladas de emisiones de dióxido de carbono).

Dos áreas de esquí de Colorado han ido aún más lejos. La estación de Keystone compra 16.500 kilowatios/hora de energía eólica renovable al mes (la cantidad máxima que puede suministrar la empresa de servicio público local). Vail Mountain compra 300.000 kilowatios/hora al año de energía eólica para poner en marcha el Wildwood Express Lift, evitando así 300 toneladas de emisiones de dióxido de carbono. Aspen Skiing Company también compra energía eólica, y recientemente anunció que los visitantes que condujeran vehículos híbridos poco contaminantes podrán aparcar gratuitamente en determinados lugares durante toda la temporada.

En California, Mammoth Mountain ha dirigido un proyecto de energía alternativa para utilizar calefacción solar para las cabañas situadas junto a los telesquíes. Mammoth también está utilizando combustible biodiesel renovable para sus motos de nieve, compuesto en parte de aceite de cocina reciclado. Northstar-at-Tahoe también está llevando a cabo un programa para probar el biodiesel en cinco de sus autobuses de transporte en la estación. Si tiene éxito, Northstar prevé imponer el biodiesel para todos sus autobuses.

En Vermont, la estación Mount Snow ha recortado el consumo de energía en el Main Base Lodge y en el Snow Lake Lodge, sustituyendo cientos de bombillas convencionales por tubos fluorescentes. También ha instalado numerosos cañones de nieve con mejor rendimiento, que reducen la energía necesaria para bombear el agua y el aire comprimido. Mount Snow también reutiliza la energía, utilizando el calor extraído de los sistemas de los cañones de nieve para calentar su Main Base Lodge y los edificios de Clocktower. Si desea obtener información adicional sobre el programa “Keep Winter Cool”, consulte el sitio Web <http://www.keepwintercool.org/>



Whistler - Blackcomb, que será la sede de los Juegos Olímpicos de Invierno en 2010, es miembro del Programa de pistas de esquí sostenibles

6.16 Kukljica (Croacia): taller sobre los indicadores de la OMT

Elaboración de indicadores, participación de la comunidad, métodos del taller, islas

El caso de Kukljica muestra cómo los indicadores y un proceso participativo sirvieron para reunir a los agentes para que definieran cuestiones clave para el desarrollo del turismo en dos islas pequeñas de Croacia. El taller y el estudio de caso fueron piedras angulares clave para la elaboración de la metodología de la OMT.

El estudio de Kukljica (Croacia) se llevó a cabo como un proyecto de demostración para poner a prueba el enfoque de los indicadores de la OMT en el Mediterráneo, aplicar los procedimientos a islas pequeñas, y abordar la mejor integración de los indicadores a nivel de destino en el proceso de planificación local y regional. La aplicación de los indicadores fue emprendida en el municipio de Kukljica, en las islas vinculadas de Ugljan y Pasman, un destino relativamente poco desarrollado donde se prevé un crecimiento del turismo. Se siguió un proceso muy similar al descrito en la Parte 2 de la presente Guía, al objeto de reunir conocimientos locales y especializados para definir cuestiones e indicadores, y actuar como catalizador para futuras actividades encaminadas a fomentar el desarrollo sostenible.

Los indicadores enumerados a continuación se elaboraron utilizando la metodología de la OMT con investigaciones sobre el terreno, entrevistas selectivas a grupos de interés, y un taller de múltiples agentes, tanto para definir los riesgos y cuestiones clave, como para elaborar indicadores y establecer su orden de prioridad. El taller aplicó un proceso participativo, e intervinieron expertos clave locales, nacionales y extranjeros, y miembros de la comunidad de destino.

El propósito fue iniciar un proceso de planificación turística, por lo que abarcó el personal de todos los grupos de interés. El objetivo fue utilizar el enfoque para fomentar el diálogo local sobre el turismo en el futuro y los riesgos para la sostenibilidad, e impartir formación a expertos de diversos países mediterráneos sobre la elaboración de indicadores desde un enfoque participativo.

El taller de Kukljica también fue una prueba inicial específica para los enfoques descritos en esta Guía. El método del taller sirvió de catalizador para la participación de la comunidad, y brindó la oportunidad a muchos participantes de reunirse por primera vez para tratar cuestiones relativas a la planificación de la comunidad, el turismo y la sostenibilidad de su destino. Las sesiones confirmaron la necesidad de crear un proceso de planificación local más sólido, y de integrarlo en otras partes del destino. En el siguiente cuadro se enumeran las cuestiones y los indicadores reconocidos como los más importantes para la aplicación. Se identificaron más de 40 indicadores y 16 de ellos se consideraron sumamente prioritarios (con respecto a las cuestiones de integridad cultural, bienestar económico, estabilidad y estacionalidad, diversidad del producto turístico, planificación y control físicos, y gestión de los recursos y el medio ambiente). Véase el recuadro 6.29.



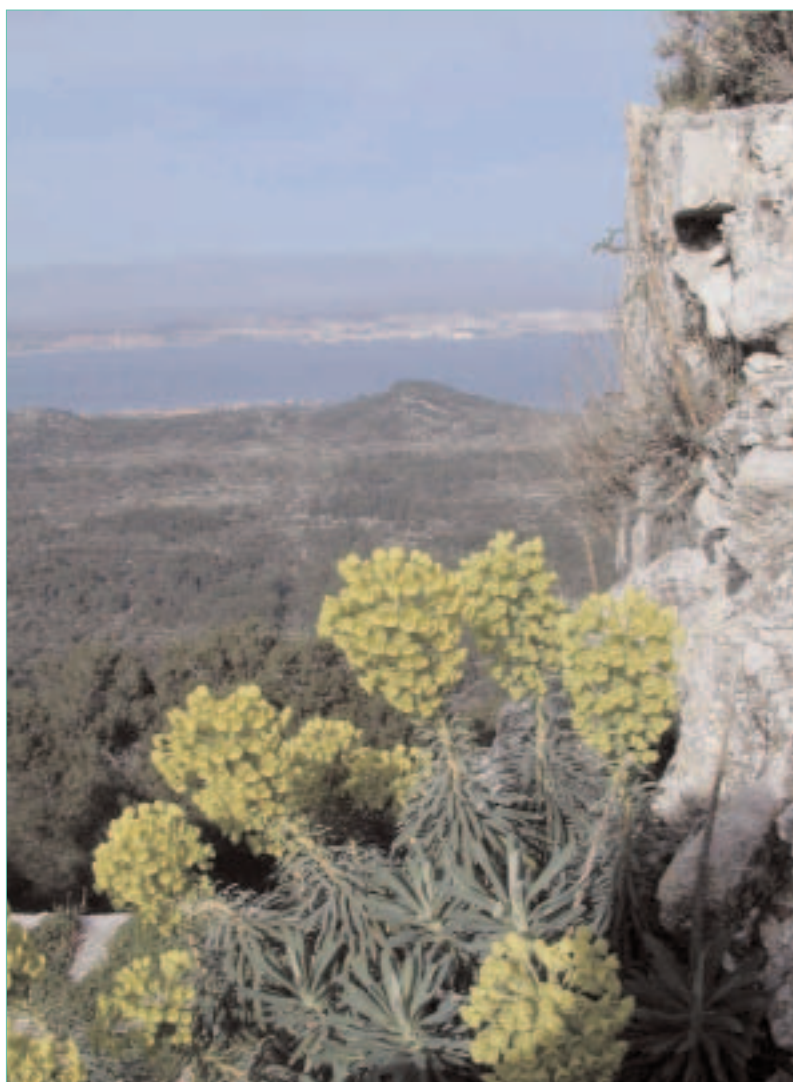
Recuadro 6.29 Cuestiones e indicadores para Kukljica (Croacia) (OMT 2001)

Cuestión	Indicadores
A) Integridad Cultural	
Identificación y protección de los sitios de interés cultural e histórico claves	• Se elabora y mantiene un inventario de sitios culturales; • Número de visitantes en los sitios culturales; • Estado de los sitios culturales (clasificación); • Disponibilidad de la información en los sitios (%).
Actitud local hacia los turistas y el turismo	• Actitudes locales (cuestionario).
B) Empleo y Bienestar Económico	
Participación local en la industria turística	• Estadísticas de desempleo; • Residentes locales empleados en el sector turístico; • Porcentaje de empleados locales en relación con el número total de empleados; • Porcentaje de trabajos realizados por hombres/mujeres.
Calidad del alojamiento	• Quejas; • Visitantes asiduos del mismo alojamiento turístico (número/%); • Precio del alojamiento (promedio por noche), • Opinión sobre la calidad (cuestionario).
C) Estabilidad y Estacionalidad	
Número de turistas en temporada baja	• Número de turistas (por mes) al año.
Nivel de negocios turísticos en la comunidad	• Número de bares y restaurantes abiertos (por mes); • Volumen de desperdicios (por mes).
Calidad del producto turístico	• Percepción de la experiencia de calidad por parte de los turistas (cuestionario).
D) Diversificación del Producto Turístico	
Falta de servicios turísticos	• Número y capacidad de servicios relacionados con el turismo.
Cuestión: Falta de variedad de actividades turísticas y alternativas al turismo de sol y playa	• Inventario de atracciones culturales y naturales, y de actividades turísticas alternativas relacionadas (clasificación), • Información facilitada sobre actividades alternativas y servicios relacionados, • Número de turistas que participan en actividades alternativas.

Cuestión	Indicadores
E) Planificación y Control Físicos	
Fuentes de ingresos para los municipios	Fuentes de ingresos para los municipios (% procedente de cada fuente de ingresos).
Estado de planificación para las islas	Planificación del destino (existencia de planes, área incluida).
Nivel de comunicación/coordiación entre las autoridades	Grado de cooperación - número de reuniones, número de proyectos conjuntos.
Necesidad de que los residentes locales participen en el proceso de planificación	- Número de residentes locales que participan en equipos de proyectos; - Nivel de sensibilización entre los residentes locales acerca de las iniciativas de planificación (probablemente, basado en el cuestionario); % de la población local consciente de las iniciativas de planificación local.
Facilidad de acceso a las islas	- Número de viajes en transbordador por día; - Número y tipo de barcos utilizados para el transporte de pasajeros desde y hacia las islas;; - Precio de los viajes en transbordador; - Frecuencia de los viajes en transbordador.
Acceso a los sitios	- Volumen del turismo; - Quejas relativas al acceso presentadas a los restaurantes y alojamientos turísticos, - Señalización (nivel de señalización, nivel de quejas); - Acceso organizado; - Disponibilidad de la información en los sitios (% que facilita información).
F) Gestión de los Recursos y el Medio Ambiente	
Mantener limpio el medio ambiente y la imagen del sitio	- Cantidad de compuestos químicos en el agua del mar (estudio); - Presencia y proliferación de ciertas especies marinas; - Opiniones de los turistas sobre la calidad del agua del mar; - Percepción del nivel de limpieza de las playas, - Niveles de desperdicios en la costa, - Imagen limpia de la isla (cuestionario de salida); % de aguas residuales tratadas a nivel secundario y terciario.

Este caso, junto con otros talleres similares que tuvieron lugar en el Lago Balaton (Hungría), Villa Gesell (Argentina), Cozumel (México) y Beruwala (Sri Lanka), fue una piedra angular clave para la elaboración de métodos y la puesta a prueba de los procedimientos de elaboración de indicadores para la OMT, así como un precursor para el contenido de la presente Guía.

Referencia: Taller sobre indicadores de sostenibilidad en turismo para las islas del Mediterráneo. Kukljica, Isla de Ugljan (Croacia, 21-23 de marzo de 2001. Informe final (OMT, 2001)).



Vista del continente desde los Restos del Castillo, el punto más elevado de la Isla de Ugljan

6.17 Estrategia Lanzarote en la Biosfera (islas Canarias, España): hacia el desarrollo sostenible de la isla

Reserva de la Biosfera, islas, participación, elaboración de indicadores, planificación estratégica

Este caso muestra el modo en que se ha utilizado una amplia gama de indicadores para apoyar la planificación con miras al desarrollo sostenible de Lanzarote, destino turístico que goza de la categoría de Reserva de la Biosfera.

La isla de Lanzarote forma parte del archipiélago de las islas Canarias (España). La Estrategia Lanzarote en la Biosfera, elaborada por el Cabildo de Lanzarote en 1998, es un ejemplo práctico de una aplicación de indicadores vinculada con la evaluación de la situación de una isla, y con la formulación de propuestas para el desarrollo de sitios específicos basadas en criterios de sostenibilidad.

A través del proceso de elaboración de indicadores, la Estrategia Lanzarote en la Biosfera constituye un marco para el desarrollo sostenible de la isla, basado en el reconocimiento de su categoría como Reserva de la Biosfera (declarada por la UNESCO en 1993). Lanzarote es un caso especial, al tener una densidad de población muy elevada y al ser una Reserva de la Biosfera. La Reserva de la Biosfera de Lanzarote fue, en algunos aspectos, un experimento, que dependió en gran medida de la participación de una parte importante de la comunidad. La Estrategia Lanzarote en la Biosfera también ha supuesto para algunas instituciones un compromiso público considerable con el desarrollo sostenible de la isla, inclusive propuestas que cambiarán el papel de la comunidad en el proceso de desarrollo. El análisis de las cuestiones y la elaboración de planes para el futuro desarrollo están apoyadas por un marco de indicadores que responden a las cuestiones e intereses clave de la comunidad de Lanzarote.

Lanzarote puede considerarse un destino único de 846 km², con una población de 77.400 habitantes y que atrajo a 1.662.427 turistas en 1998 (Consejería de Turismo y Transportes, Canarias 1998). Sus recursos son variados y han cambiado rápidamente. Hace veinte años, el rápido crecimiento del turismo empezó a cambiar la economía tradicional de la isla, que hasta entonces se había basado en los sectores pesquero y agrícola. El turismo en Lanzarote ha evolucionado rápidamente, pasando de un modesto desarrollo inicial hasta el punto de tener actualmente un impacto considerable en todos los aspectos de la economía y el medio ambiente de la isla.

Lanzarote es una isla volcánica situada en el Océano Atlántico frente a la costa de África, y forma parte del grupo oriental de las islas Canarias. Su clima es seco, influido por el clima del desierto del Sahara. En la actualidad, la pequeña población autóctona con sus características sociales distintivas está muy influida por la inmigración procedente de otras partes de España y del mundo. Debido a su origen volcánico, su situación geográfica y su historia, la isla de Lanzarote es un destino de extraordinario interés ecológico, caracterizado por una biodiversidad considerable, y por un paisaje singular y atractivo. La isla cuenta con trece áreas protegidas, entre ellas el Parque Nacional de Timanfaya. La biodiversidad de la isla está acentuada por su alto nivel de endemismo (su flora vascular comprende 560 especies endémicas de las 2.200 identificadas en las islas Canarias).

El sistema insular contiene numerosos ecosistemas y paisajes muy frágiles sometidos a una presión humana creciente. La economía depende de la salud del turismo. Muchas empresas se controlan desde fuera de la isla. Asimismo, los bienes consumidos en la isla no suelen producirse en la misma –Lanzarote depende casi totalmente de las importación de productos básicos –comida, materiales de construcción, y energía-. También han surgido tensiones culturales y sociales, muchas de ellas relacionadas con el impacto del crecimiento del turismo.

La Estrategia Lanzarote en la Biosfera (Cabildo de Lanzarote, 1998) está concebida para responder a los compromisos establecidos en 1993, año en que la isla se incorporó a la Red Mundial de Reservas de la Biosfera de la UNESCO, basada en la Estrategia de Sevilla que fue aprobada por la UNESCO en la Conferencia Internacional de Expertos sobre Reservas de la Biosfera, celebrada en Sevilla. Estos compromisos fueron los siguientes:

1. Utilizar las Reservas de la Biosfera para la conservación de la diversidad cultural y natural.
2. Utilizar las Reservas de la Biosfera como modelos de gestión territorial y desarrollo sostenible.
3. Utilizar las Reservas de la Biosfera para la investigación, supervisión, educación y formación.
4. Aplicar el concepto de las Reservas de la Biosfera.

El principal objetivo de la Estrategia de Lanzarote es fomentar un debate más intenso e intercultural sobre los problemas y las oportunidades de la isla en su conjunto, y sobre las propuestas que le pueden ayudar a reforzar la sostenibilidad en los próximos decenios; un desarrollo que armonice los valores culturales; la satisfacción de las necesidades económicas, y la preservación del patrimonio natural y paisajístico de Lanzarote.

La Estrategia Lanzarote en la Biosfera – Estructura del proyecto

El proyecto Estrategia Lanzarote en la Biosfera se elaboró a través de dos documentos clave: el “Documento para el Debate” y, posteriormente, “El Sistema Insular”. El primer documento se basó en entrevistas exhaustivas realizadas a más de 100 residentes representativos de la isla, y en una investigación llevada a cabo por un grupo de expertos. Se analizó la situación de la isla: identificación del riesgo potencial, resultados probables si se permite que las tendencias actuales sigan su curso, y un marco estratégico alternativo (la Estrategia Lanzarote en la Biosfera), que podría establecerse a raíz de una serie de programas propuestos centrados en el fomento de las oportunidades y en la realización de actividades para hacer frente a muchos de los riesgos más notables. En el marco de este proyecto, también se trató de definir factores e indicadores clave, y de establecer un Observatorio Insular de Sostenibilidad de la Reserva de la Biosfera. Cuando se elaboró el “Documento para el Debate”, siguieron desplegándose esfuerzos para asegurar la comunicación de la información y la consulta a la comunidad de Lanzarote.

El documento “El Sistema Insular” se publicó con la siguiente estructura:

1. Introducción.
2. Opinión pública (recopilada por medio de entrevistas) sobre la situación y las perspectivas de la isla, y el proceso para la creación de la Estrategia.
3. Presentación de una visión integrada de la isla de Lanzarote.
4. Síntesis de los análisis de la situación actual, identificando los factores y valores clave.
5. Características principales y valoración de la situación de riesgo actual.
6. Principales características y valoración del marco estratégico Estrategia Lanzarote en la Biosfera. Esta sección incluye la síntesis de las propuestas para los informes restantes del “Documento para el Debate”, así como la comparación de los dos futuros marcos estratégicos.
7. La necesidad de seguir definiendo la Estrategia a través de la participación social e institucional.

Cuestiones e indicadores representados en el Sistema de la isla de Lanzarote

Con miras a evaluar la situación y las tendencias de la isla, y a determinar las oportunidades y los riesgos, se valoraron los siguientes factores:

1. Economía y turismo.
2. El ecosistema insular, y la ecología terrestre y marina.
3. Los sectores ambientales clave.
4. La población flotante, el contacto social y la participación.
5. El sistema de desarrollo urbano y Arrecife (capital de Lanzarote).
6. La identidad y el patrimonio culturales.

El establecimiento del Observatorio Insular de Sostenibilidad se basó en todas estas cuestiones. Para cada una de ellas se seleccionaron varios indicadores, concebidos para proporcionar medidas de

cambio con el transcurso del tiempo y para diferentes marcos estratégicos. Más tarde, los valores obtenidos en 1997 se compararon con los previstos para la Estrategia Lanzarote en la Biosfera para un período de diez años, hasta 2007, sobre la base de una serie de razonamientos contenidos en la estrategia. A continuación se facilita la lista de indicadores con sus valores correspondientes.

Recuadro 6.30 Valores de los indicadores actuales y previstos en el marco de la Estrategia de Lanzarote

		Indicador	Valor en 1997	Valor previsto para 2007 con la Estrategia
Economía y turismo	Turismo			
	Alojamiento	Número de camas turísticas	53.285	< 61.300
	Ocupación	Promedio anual (%)	83	83
	Número de visitas promedio	Promedio anual del número diario de turistas	44.018	< 50.000
	Impacto económico	Promedio de gastos por día por turista (sin incluir alojamiento y transporte) (euros por día por turista) (adaptados de la cifra original "pesetas por día por turista")	32,75	46,45
	Agricultura y pesca			
	Agricultura	Superficie cultivada hectáreas	3.500	4.000
	Ingresos procedentes de la pesca y la economía	% relacionado con los ingresos promedio del sector de servicios de la Comunidad Autónoma de las Islas Canarias	80	100
	Diversificación			
	Actividades no relacionadas con el turismo	% de aprobaciones de actividades económicas no relacionadas con el turismo	24,6	30
	Fomento de la capacidad de recursos humanos			
	Especialización	% de estudiantes de escuelas técnicas superiores (no pertenecientes al departamento administrativo)	30	50
	Ingresos locales			
	Ingresos no relacionados con la construcción	Aprobaciones de actividades económicas per cápita (%)	0,13	0,17
Los ecosistemas insulares	Atmósfera global			
	Energía + transporte insular y de acceso	Emisiones de CO ₂ (toneladas/año)	1.863.055	2.233.499-1.856.558
	Sistema de suministro de agua			
	Almacenamiento	Número de días al mes que puede servirse agua de fuentes naturales	26,1	30
	Suelos y recursos geológicos			
	Suelos áridos	Recursos utilizados/recursos autorizados (%)	1,5	2
	Suelos fértiles	Superficie perdida en relación con la superficie total (%)	0,2	0,2

Sector ambiental clave	Sitios y lugares naturales			
	Nivel de protección	Superficie de tierra protegida (%)	41.3	41.3
	Legislación relativa a la protección	Superficie de tierra protegida con un plan de gestión (%)	14	100
	Uso público	Número de visitantes por día en el Monumento Natural de Las Montañas del Fuego (Parque Nacional de Timanfaya)	2,600	< 2,500
	Lista Roja de Especies Amenazadas	Número de especies amenazadas-vulnerables	57	0
	Medio marino			
	Superficie marina protegida	Superficie marina con un plan de gestión (%)	0	100
	Reducción de la superficie costera	Superficie costera que ha experimentado una reducción crítica (%)	49.3	0
	Superficie de playa/usuario	m ² /persona	18	> 15
	Paisaje			
	Paisaje natural	Conos modificados sin restauración	56	0
	Paisaje agrícola	Reducción del paisaje agrícola cerca de zonas urbanas (hectáreas)	9,320	0
	Paisaje costero	Superficie costera en la que se ha construido (%)	20	20
	Agua			
	Agua desalinizada	Volumen, m ³ /año	10,269,800	10,255,843/ 7,123,531 previsto
	Escapes en la red	%	25.8	18/14
	Reciclaje del agua urbana	%	0	15/30
	Energía (sin transporte)			
	Consumo final	Toneladas / petróleo equivalente (TEP)	54,808	79,101
	Fuentes renovables	%	2.6	11.6 - 20.4
	Emisión de CO ₂	Total de toneladas / año	440,767	442,384/ 336,505 previsto
	Transporte			
	Utilización de las carreteras de la isla	Millones de vehículos / km	685	767-567
	Distribución modal insular	% Utilización del transporte colectivo	26	37-46
	Emission de CO ₂ (isla)	Toneladas anuales (toneladas/año)	192,001	192,718/ 152,089 previsto
	Emisión de CO ₂ (acceso)	Toneladas anuales (toneladas/año)	1,230,287	1,598,397/ 1,367,964 previsto

	Residuos			
	Producción	Peso (toneladas) Tasa kg./habitante/día	55,472 1.21	71,347 1.27
	Recogida selectiva	% residuos urbanos sólidos	3.68	89.3
	Reutilización de los residuos	% residuos urbanos sólidos	2.91	73
	Retiradas de residuos	Peso (toneladas)	53,567	19,396
Población	Equilibrio de la población			
	Crecimiento del número de inmigrantes	Nuevos habitantes / año	4,500	< 2,500
	Distribución del crecimiento anual entre el número de turistas y de residentes	Tasa anual del turistas / residentes (%)	60	25 - 30
	Tasa anual de inmigrantes/residentes	Tasa anual de inmigrantes / residentes (%)	51	< 50
	Integración			
	Niveles de educación	Inscripción, en una escala del 1 al 10	5.1	6.5
	Tasa de desempleo entre los jóvenes	Jóvenes desempleados / número total de jóvenes (%)	23	< 17
	Condiciones de trabajo	Jóvenes con trabajos temporales / número de jóvenes activos (%)	74	< 55
	Marginalidad			
	Actividades relacionadas con las drogas	Drogadictos, condenas, casos de sobredosis / población (%)	1.92	< 1.5
	Inseguridad objetiva	Quejas legales / residentes (%)	7.8	< 7.5
	Tasa de pobreza	Población con ingresos mínimos	13.2	< 13
	Afiliación			
	Grado de confianza en los representantes políticos	Valoración promedio en una escala del 1 al 100	4.9	> 5
	Tasa de afiliación entre los jóvenes	Jóvenes asociados / número total de jóvenes (%)	25	> 33
	Nivel de participación electoral de los jóvenes	Jóvenes votantes (%)	41	> 50
Sistema Urbano Insular	Sistema insular			
	Densidad de población	Población real / superficie de la isla (habitantes/km²)	143	172
	Ocupación de la tierra	Área habitada / superficie de la isla (%)	5	6
	Equilibrio de la población	Camas turísticas / población legal (%)	68	64
	Asentamientos rurales			
	Densidad de la población	Población legal / áreas habitadas (habitantes/hectáreas)	40	45
	Accesibilidad	Calidad del transporte público (AMB, alta-media-baja)	M - B	A
	Infraestructura básica	Infraestructura existente / infraestructura necesaria según el Plan Insular de Ordenación Territorial - PIOT (%)	80	100

	Centros del Cabildo			
	Infraestructura de los centros	Infraestructura existente / infraestructura necesaria según el Plan Insular de Ordenación Territorial - PIOT (%)	60	100
	Densidad de población	Población real / superficie de los centros (habitantes/hectáreas)	75	80
	Nivel ecológico	Residuos reutilizados / residuos urbanos (%)	3	75
	Centros turísticos			
	Calidad del alojamiento	Calidad y mantenimiento de los edificios (AMB)	A	A
	Actividades recreativas complementarias	Diversidad de actividades (AMB)	B	M - A
	Nivel ecológico	Residuos reutilizados / residuos urbanos (%)	3	75
	Opinión de los turistas	Respuestas en los sondeos sociales (AMB)	A	A
	Arrecife y sus alrededores			
	Planificación coordinada	Zona incorporada al Plan Insular de Ordenación Territorial (si/no)	NO	SI
	Accesibilidad	Calidad del transporte público (AMB)	B	A
	Infraestructura básica	Infraestructura existente / infraestructura necesaria según el Plan Insular de Ordenación Territorial- PIOT (%)	80	100
	Ciudad de Arrecife			
	Arrecife como capital	Calidad de los servicios en Arrecife como capital de la isla (AMB)	B	M - A
	Organización	Calidad de su organización urbana (AMB)	40	80
	Infraestructura básica	Infraestructura existente / infraestructura necesaria según el Plan Insular de Ordenación Territorial - PIOT (%)	65	100
	Nivel ecológico	Residuos reutilizados / residuos urbanos (%)	3	75
	Puerto deportivo y ciudad histórica			
	Planificación	Plan de zonas específicas (si/no)	NO	SI
	Espacios públicos	Calidad de los espacios públicos (AMB)	M - B	A
	Plan de tráfico con zonas peatonales	Actualización del Plan de tráfico con zonas peatonales (si/no)	NO	SI
	Cultura y Patrimonio	Cultura	• Centro de interpretación de la cultura viva	B Mejorada
			• Infraestructura cultural debidamente atendida	B Mejorada
			• Actividades culturales	M Mejorada
		Patrimonio	• Propiedades y objetos inventariados	B Mejorada
			• Propiedades y objetos de interés cultural	M-B Mejorada
			• Propiedades y objetos utilizados	M Mejorada

Los resultados de la Estrategia Lanzarote en la Biosfera han sido muy positivos, y han contribuido al establecimiento de un sistema de gestión apoyado por indicadores de desarrollo sostenible del turismo. Aunque la Estrategia sólo se aplica parcialmente, se han seguido alcanzando los objetivos previstos. Por ejemplo, dio lugar al establecimiento de una moratoria para la construcción de nuevos alojamientos turísticos en la isla, y a la elaboración del Programa Life de la Unión Europea,

contribuyendo a la creación de una base jurídica para la protección del medio ambiente, la asistencia técnica y la elaboración de proyectos.

(Para más información, consulte el sitio Web <http://europa.eu.int/comm/environment/life/home.htm>)

El Observatorio Insular de Sostenibilidad de la Reserva de la Biosfera supervisa los indicadores y elabora nuevos planes para fomentar la sostenibilidad de la isla. Se propusieron dos nuevos planes, uno para el año 2001, y otro para el período 2002-2003. Uno de los objetivos del Plan 2002-2003 fue realizar un seguimiento de los resultados de la Estrategia de la Biosfera propuesta en 1997. En febrero de 2003, el Observatorio seleccionó 254 indicadores para su análisis, basados en el primer conjunto de indicadores (1997) y añadiendo otros procedentes de diferentes documentos y propuestas, de conformidad con las necesidades de la isla. Si bien han establecido el sistema y el marco para la gestión de la isla a través de indicadores, se han experimentado retrasos en la plena aplicación del programa. Para más información sobre los indicadores, consulte los siguientes sitios Web:

Indicadores

<http://www.cabildodelanzarote.com/areas/presidencia/biosfera/observatorio/seleccionindicadores.pdf>

Planes del Observatorio

<http://www.cabildodelanzarote.com/areas/presidencia/biosfera/observatorio/intplan2001.htm>

<http://www.cabildodelanzarote.com/areas/presidencia/biosfera/observatorio/intplan200203.htm>

Moratoria turística

<http://www.cabildodelanzarote.com/areas/presidencia/biosfera/moratoria/moratoria.htm>

Programa Life Lanzarote

<http://www.cabildodelanzarote.com/life/>

Para más información, consulte las siguientes fuentes:

www.cabildodelanzarote.com/areas/presidencia/biosfera/biosfera/biosfera.htm

Cabildo de Lanzarote. Lanzarote en la Biosfera, Una estrategia hacia el desarrollo sostenible de la isla. Islas Canarias, 1998.

Consejería de Turismo y Transportes, Gobierno de Canarias. Oferta y Demanda Turística Canaria 1993 - 1998. Las Palmas de Gran Canaria, Islas Canarias, 1999.

6.18 Proyecto de indicadores de turismo sostenible para Samoa (SSTIP)

Elaboración de estrategias, TOMM, participación de la comunidad, establecimiento de prioridades, aplicación

Este caso muestra el modo en que el proceso de elaboración de indicadores puede ayudar a un destino a poner en práctica los principios del turismo sostenible, y el modo en que los resultados de el monitoreo pueden utilizarse para contribuir a la planificación y el desarrollo del destino. También demuestra cómo, a pesar de los esfuerzos desplegados en la fase de elaboración, el auténtico reto del monitoreo consiste en mantener el impulso inicial a largo plazo.

El proyecto de indicadores de turismo sostenible para Samoa (SSTIP, por sus siglas en inglés), fue una iniciativa emprendida conjuntamente por un investigador cuya tesis doctoral versaba sobre el proceso de elaboración de indicadores, y la Oficina de Visitantes de Samoa (en la actualidad, la Autoridad de Turismo de Samoa; STA, por sus siglas en inglés), con miras a establecer un marco y un proceso de supervisión de indicadores de turismo sostenible.

La metodología se elaboró a partir de una combinación del proyecto TOMM para la isla Canguro (véase el caso de la isla Canguro, pág. 428) y de una gestión adaptable, que se trata de un enfoque de la política de recursos naturales que supone controlar la incertidumbre experimentando, previendo errores y aprendiendo de ellos. Se aplicaron tres principios básicos del turismo sostenible: la necesidad de i) tener una visión global, y examinar las cuestiones y prioridades ambientales, económicas, sociales, culturales y relativas al desarrollo del turismo sostenible; ii) ser participativo, es decir, integrar una amplia selección representativa de agentes, y iii) tener capacidad de adaptación, es decir, considerar la elaboración de indicadores, no como un fin, sino como un instrumento que necesitaría modificarse para adaptarse a la naturaleza dinámica del desarrollo del destino.

En la primera fase del proyecto se estableció un grupo interdisciplinario de agentes conocido como Comité Asesor del Proyecto (CAP), que facilitaría orientación en el proceso de elaboración de indicadores. Entre los doce miembros del CAP figuraban expertos en cuestiones ambientales, economistas, y representantes del sector privado, la comunidad, el gobierno y la universidad local. El papel del CAP fue reunirse periódicamente para hacer un seguimiento de los progresos del proyecto, y prestar asesoramiento en su ámbito de conocimiento. El proyecto fue facilitado por el investigador y gestionado por la STA.

Una vez establecido el CAP, el principal objetivo fue identificar cuestiones clave para el turismo sostenible en el país, utilizando tres métodos principales: i) fuentes secundarias, ii) entrevistas informativas clave, y iii) encuestas a las aldeas. Cada investigación se centró en identificar cuestiones ambientales, económicas, culturales y sociales que afectan al turismo y al papel que éste desempeña en la comunidad. Los resultados de las encuestas se organizaron y analizaron, y se utilizaron para establecer una serie de objetivos de turismo sostenible, que constituyeron la base y el punto de referencia clave del proyecto. Los miembros del CAP se reunieron entonces en pequeños grupos para lanzar libremente ideas, al objeto de elaborar indicadores para monitorear los objetivos de turismo sostenible. El CAP analizó detenidamente todas las ideas sobre los indicadores para establecer su factibilidad técnica, y las puso a prueba en grupos integrados por agentes para determinar su grado de adaptación a las necesidades del usuario y su interés público. Tras la primera “lluvia de ideas” se identificaron 270 indicadores posibles, y 57 se consideraron lo suficientemente sólidos para proceder a su análisis detenido. Tras examinarlos atentamente desde el punto de vista técnico y de orientación al usuario, el CAP seleccionó y adoptó 20 indicadores para la primera fase de supervisión.

La identificación de los indicadores tan sólo supuso una batalla ganada. Se observó que el monitoreo también requería una serie de protocolos detallados, como definiciones de todos los términos utilizados, métodos para la recopilación de información, fuentes de datos comparativos, listas de personas y agencias de contacto clave, y métodos para interpretar los resultados de los indicadores. Teniendo en cuenta el proyecto TOMM, se especificaron “rangos de variación aceptables” para cada indicador, basados en conocimientos locales y en datos básicos procedentes de fuentes secundarias.

Recuadro 6.31 Indicadores de turismo sostenible y mediciones de los resultados para Samoa

Indicadores ambientales de turismo sostenible	Resultado	Rango de variación aceptable	Evaluación
Participación de las aldeas importantes para el turismo en programas de conservación de las tierras	26%	50-75%	INSATISFACTORIO
Participación de los turistas en el turismo de naturaleza	8%	20-40%	INSATISFACTORIO
Participación de las aldeas importantes para el turismo en la protección marina	42%	50-75%	INSATISFACTORIO
Participación de los turistas en el turismo marino	23%	20-40%	ACEPTABLE
Hoteles que utilizan un tratamiento secundario o terciario residuos	8%	30-50%	INSATISFACTORIO
Hoteles que convierten en abono sus residuos biodegradables	76%	60-80%	ACEPTABLE
Sitios de interés turístico donde se examina la calidad del agua según el sistema de Evaluación del Agua de las fuentes (SWA)	50%	70-90%	INSATISFACTORIO
Cantidad de agua utilizada por pernoctación en los hoteles (en litros)	928*	500-1000	ACEPTABLE
Indicadores económicos de turismo sostenible			
Proporción de trabajos en hoteles en las zonas rurales	48%	40-60%	ACEPTABLE
Proporción de nuevas empresas centradas en el turismo	4%	10-20%	INSATISFACTORIO
Contribución de las empresas turísticas al PIB	4%*	10-20%	INSATISFACTORIO
Indicadores sociales y culturales de turismo sostenible			
Aldeas incluidas en los programas de sensibilización sobre el turismo	28%	25-50%	ACEPTABLE
Personal del sector hotelero que asiste a cursos de formación	27%	25-50%	ACEPTABLE
Operadores turísticos que informan a los turistas sobre el protocolo de las aldeas	72%	50-70%	BUENO
Proporción de eventos tradicionales en los Festivales de Turismo	50%	50-70%	ACEPTABLE
Proporción de puestos de productos artesanales en los mercados	21%	20-40%	ACEPTABLE
Indicadores de turismo sostenible			
Evaluación de la calidad de sitios turísticos clave	35%	60-80%	INSATISFACTORIO
Nuevos hoteles que realizan una evaluación ambiental	33%	90-100%	INSATISFACTORIO
Paisajes turísticos amenazados por el desarrollo	20%	0-5%	INSATISFACTORIO
Operadores turísticos que utilizan prácticas de turismo sostenible	48%	60-80%	INSATISFACTORIO

El recuadro 6.31 muestra los 20 indicadores seleccionados, los resultados para 2000, los rangos de variación aceptables y la evaluación de los resultados correspondiente. El manual incluye más información detallada sobre cada indicador, como se muestra en el recuadro que figura a continuación.

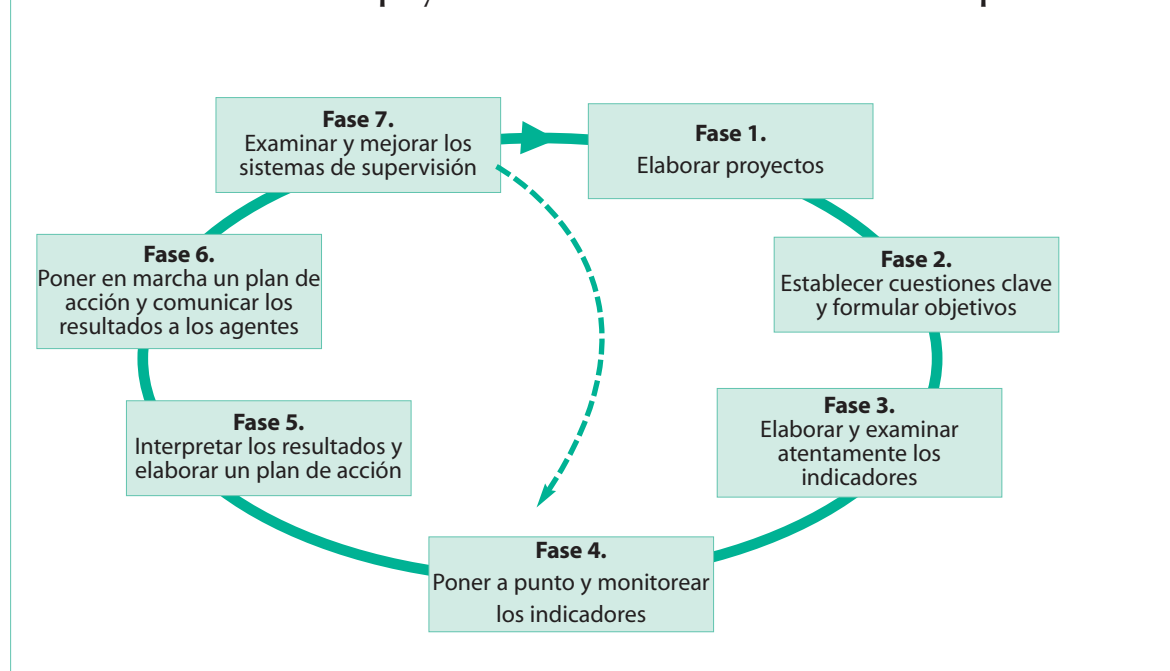
Recuadro 6.32 Muestra de una ficha de la base de datos de indicadores para el proyecto SSTIP de Samoa

Ficha	1ª
INDICADOR	Porcentaje de aldeas importantes para el turismo que participan en programas de conservación forestal y de las tierras
DEFINICIONES	- Aldeas importantes para el turismo: aldeas con alojamientos turísticos, atracciones turísticas debidamente indicadas o medios de transporte clave. - Programas de conservación forestal y de las tierras: programas de conservación dirigidos por el DLSE y el MAFF, y los dirigidos por las comunidades propiamente dichas.
PERTINENCIA	Dado que el medio ambiente natural es una de las principales atracciones turísticas de Samoa, el buen estado de las tierras y, en particular, de los recursos forestales, reviste la máxima prioridad para la sostenibilidad del turismo.
HIPÓTESIS	La participación en programas de conservación indica la gestión sostenible de los recursos forestales y de las tierras.
TENDENCIA DESEADA	Aumentar el número de aldeas que participa en programas de conservación forestal y de las tierras, en particular aquellas que son importantes para el turismo.
DATOS NECESARIOS	- Lista de todas las aldeas importantes para el turismo el año en que se realiza el estudio. - Lista de todas las aldeas que participan en los diferentes programas de conservación el año en que se realiza el estudio. - Lista de todas las aldeas que son importantes para el turismo y que participan en los diferentes programas de conservación.
FUENTES DE DATOS	Para obtener una lista de las aldeas importantes para el turismo, póngase en contacto con el Director de Planificación y Desarrollo, SVB. Para obtener una lista de las aldeas que participan en programas de conservación, póngase en contacto con el funcionario principal encargado de la conservación de la biodiversidad, en el Departamento de Tierras, Estudios y Medio Ambiente (DLSE), y el funcionario principal encargado de la gestión de cuencas hidrográficas, en el Ministerio de Agricultura, Montes y Pesca (MAFF); Pueden solicitarse datos sobre los sistemas tradicionales de protección de la aldea a la DLSE.
TÉCNICAS PARA LA RECOPIACIÓN DE DATOS	- Redactar una carta dirigida a los directores del DLSE, el MAFF y otros organismos interesados para solicitar información sobre los programas de conservación. - Imprimir la primera ficha de la base de datos sobre indicadores, y distribuirla a las agencias involucradas para su actualización. - Introducir los resultados en la base de datos sobre indicadores, y analizarlos en el contexto de los datos correspondientes a años anteriores, señalando los cambios en la población o en el tamaño de la muestra.
REFERENCIAS	Galuvao, E. C. y Sagapolutele, F. (1998) Conservation Technical Group Report. Department of Lands, Survey and the Environment, Apia.

Los resultados del primer año de supervisión mostraron que la puntuación que recibieron 11 de los 20 indicadores no entraba dentro del rango de variación aceptable, y se elaboró un plan de acción de turismo sostenible centrado en estos ámbitos de acción prioritaria. Por ejemplo, a consecuencia del primer indicador –participación de las aldeas importantes para el turismo en programas de conservación de las tierras, con resultados insatisfactorios–, se han elaborado nuevamente los programas de sensibilización sobre el turismo en las aldeas, que están dirigidos conjuntamente por los departamentos de turismo y conservación, lo que demuestra los fuertes vínculos que existen entre estos ámbitos. Otros proyectos llevados a cabo a consecuencia de los resultados de los indicadores de 2000 incluyen mejorar el monitoreo económica, impartir formación en materia de turismo sostenible a los operadores y guías turísticos, realizar un rápido seguimiento de la legislación sobre EIA (evolución del impacto ambiental) para los hoteles, y establecer un sistema para proteger los sitios turísticos clave de la amenaza del desarrollo.

Estos proyectos se integraron más tarde en el Plan de Desarrollo Turístico de Samoa 2002-2006, y los dos primeros ya se han puesto en marcha. La aplicación de planes de acción, seguida del examen y la mejora del sistema de supervisión, caracterizan el final del ciclo de elaboración de indicadores (véase el diagrama del recuadro 6.33).

Recuadro 6.33 Ciclo del proyecto de indicadores de turismo sostenible para Samoa



Los puntos fuertes del proyecto SSTIP son el enfoque cíclico y participativo del proceso de supervisión que adopta, y el fuerte vínculo entre el monitoreo y la acción. El proyecto reforzó los vínculos entre los objetivos, los indicadores, el monitoreo, la acción y el examen, y parece más bien dirigido por los agentes que por las autoridades. También logró aplicar un amplio enfoque de desarrollo sostenible del turismo que no hubiera sido posible sin la selección representativa de conocimientos facilitados por el CAP. Los resultados de los indicadores fueron fundamentales para dirigir la preparación del Plan de Desarrollo Turístico de Samoa 2002-2006 y para apoyar propuestas de financiación de proyectos de desarrollo.

No obstante, a pesar del entusiasmo con que se lanzó este proyecto, su futuro en 2004 es incierto. La elaboración del nuevo plan de desarrollo turístico desvió recursos y retrasó el establecimiento de un nuevo proceso de supervisión; se perdió el impulso inicial, y muchos de los miembros que integraban

inicialmente el equipo pasaron a desempeñar otros cargos. A pesar de los esfuerzos desplegados por reactivar el programa tras la publicación del Manual de Indicadores (Twining-Ward, 2003), el compromiso y el sentimiento de responsabilidad son menores. El futuro del proyecto es, por lo tanto, incierto. Las dificultades a las que se enfrenta el proyecto SSTIP son las mismas a las que hace frente cualquier proyecto de desarrollo a largo plazo: una visión política a corto plazo, el abandono progresivo de los comités voluntarios integrados por agentes, los promotores y embajadores de los proyectos pasan a desempeñar otros cargos, y la pérdida del sentimiento de responsabilidad. Esto pone de relieve la importancia que reviste comprender que, aunque el entusiasmo por el establecimiento de un proyecto de supervisión se observa fundamentalmente en la fase de elaboración, el verdadero reto radica en mantener el impulso inicial de el monitoreo a largo plazo, año tras año.



Cabañas tradicionales de playa. Lalomanu Beach, Samoa

6.19 Sonke Cape Route: información para apoyar a las PYME de los distritos segregados y el turismo comunitario en Ciudad del Cabo (Sudáfrica)

Ruta turística, turismo comunitario, turismo social, turismo urbano, participación de la comunidad

Este caso muestra cómo los indicadores pueden desempeñar un papel importante en la creación de una ruta turística en un contexto urbano con muchas empresas pequeñas, evaluando los progresos realizados y facilitando información a los participantes.

"Sonke" significa "todos", responsables, de todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades. La ruta turística Sonke Cape Route está creada en torno a un foro empresarial integrado por microempresas que contribuyen a la habilitación de las comunidades a través del turismo y que están vinculadas por una ruta turística. El "grupo turístico" Sonke se creó para unir el turismo, la creación de empleo y la conservación, al objeto de que se apoyaran recíprocamente y promovieran el desarrollo del turismo en las comunidades desfavorecidas situadas en las proximidades de Ciudad del Cabo (Sudáfrica). Esto está lográndose a través de la organización de un taller con todos los gastos pagados y en el que participa la comunidad, que identifica objetivos comunes y potenciales tanto para el viajero como para los habitantes locales que entran en contacto directo con la vida en la península, los distritos segregados y Western Cape de Ciudad del Cabo. Un comité de enlace experimental de turismo regional para el Departamento de Asuntos Económicos, Agricultura y Turismo de Western Cape está ofreciendo orientación a este respecto. A través de Open Africa (www.africandream.org) está facilitándose información sobre la tecnología de la información que vincula los Sistemas de Información Geográfica (SIG) con Internet. La red de sitios Web Open Africa es particularmente útil para proporcionar información común sobre los habitantes de los distritos segregados, artesanos de ambos sexos conocidos por sus artículos hechos a mano –cerámica, bisutería artesanal, tejidos guateados, tallas en madera, accesorios de baño, bolsos, muñecas y ropa-, y por sus alojamientos con desayuno incluido (B&B), restaurantes y otras microempresas. Los miembros de Sonke son guías turísticos y tour operadores con licencia, y miembros de Cape Town Tourism. Se han definido objetivos comunes, y se ha elaborado información (incluidos indicadores) para apoyar la red y sus sistemas de intercambio de información.

Ciudad del Cabo, la tercera ciudad más visitada de África después de Johannesburgo y El Cairo, está convirtiéndose rápidamente en un destino turístico principal. Según Cape Metropolitan Tourism, el Aeropuerto Internacional de Ciudad del Cabo recibió más de cinco millones de pasajeros en 2002, cifra que se duplicará en 2007. La belleza natural de Table Mountain, el océano y los viñedos se combina con rascacielos modernos y bloques de apartamentos característicos de los distritos segregados creados después del apartheid. Estos últimos están mancomunando sus esfuerzos para conseguir su reconocimiento como destinos turísticos viables. Los tour operadores autóctonos de Sonke Cape Route reconocen la necesidad de reforzar sus capacidades empresariales para lograr que los turistas visiten sus diversos y singulares sitios del patrimonio cultural y natural, que incluyen productos y servicios turísticos de los distritos segregados.



Esta ruta turística, que empieza en Ciudad del Cabo y atraviesa los diversos distritos segregados, ofrece a los turistas una serie de atractivos locales individuales, incluidos los siguientes:

The Baboon Man, es un artista, empresario y empleador local.

WE-SHOP (“The We Shall Overcome Prejudice Shop”), creado en 1992, se dedica a la creación de empleo y de lugares de trabajo para las personas con discapacidades, ayudándoles a pasar del trabajo no especializado al trabajo reconocido en el mercado, y facilitando a la comunidad educación y formación en diversos ámbitos, como servicios de lavandería, restaurantes, educación preescolar, lavado de coches, comercios de cerámica, trabajos de talla en madera, servicios informáticos, fax e Internet, costura, e impresión de libros en Braille para una escuela de música, la mejor de la región, a la que asisten actualmente 60 estudiantes. WE-SHOP depende de la concesión de subvenciones.

The Baboon Man. El comercio “The Baboon Man”, situado al borde de la carretera, vende esculturas de cemento. La pequeña entrada de este comercio está vigilada por un enorme pájaro de piedra blanca dentro de un gran nido de ramas y palos entrelazados.

The Golden Man. “The Golden Man” ha abierto una tienda cerca de su casa en el distrito segregado de Khayelitsha, a un paso de la ruta del vino africana. Una noche soñó que fabricaría flores. Empezó a buscar materiales y se sintió atraído por los colores vivos de las latas de aluminio de refrescos, por lo que decidió probar su suerte fabricando flores con este material. La industria “The Golden Man's cottage”, que actualmente es una parada turística, emplea a nueve personas y tiene reservado un lugar para el reciclaje local de las latas de aluminio.

Restaurantes de los distritos segregados. Langa, el distrito segregado más antiguo de Ciudad del Cabo con población negra, cuenta con una serie de restaurantes de comida casera típicamente sudafricana, incluidos los restaurantes Eziko, Lelapa, Ayabanjeka Xhosa, y MaNeo, y la Fundación Good Food (Jardines Good Food y puestos de comida para llevar). También destaca el Restaurante Mesande en la comunidad de Crossroad y el B&B Homestyle Cooking en Mitchell's Plain, y Wabo's Pool and Tavern.

Alojamientos con desayuno incluido (“bed and breakfast” (B&B)). En la ruta turística Sonke Cape Route existen dos: Swanweni B&B en Langa, y Malebo's B&B en Khayelitsha.

Arte, artesanía, música y teatro. En los distritos segregados están surgiendo numerosas industrias de arte y artesanía, como el mercado de artesanía de Khayelitsha, los proyectos de cerámica Sibongile en Guguletu, el arte y la artesanía de Roslyn, la decoración interior de Kenny Bergsma basada en piedra labrada, los trabajos de tapicería de Jade (dedicado a la tapicería de muebles para hoteles locales, alojamientos con desayuno incluido, restaurantes y clientes internacionales) y los Centros de Nutrición Philani. La banda musical Masakhane Marimba Band actúa en eventos locales.

Otras atracciones asociadas de la ruta turística incluyen el Centro de Recursos Naturales Tsoga, el Proyecto Comunitario Rocklands Dagbreek Dune en el que trabaja la comunidad local para sustituir barandillas, colocar bancos, abrir senderos, restaurar plantas autóctonas, y ofrecer aseos e iluminación, y una zona de recreo para los niños. La Reserva Natural de Wolfgat, atractivo turístico de la comunidad, conserva la vegetación amenazada de Strandveld, los singulares ecosistemas costeros de Falls Bay, que son el único lugar de cría continental para la gaviota dominicana en África meridional, una serie de animales en peligro, y una rica vida marina en sus rocosas costas. Su principal beneficio es el potencial que ofrece para la educación ambiental de los maestros y niños de los distritos segregados, para el Museo Lwandle Migrant Labour que conmemora las tribulaciones y triunfos de la difícil vida de los trabajadores en África meridional, y para el Saartjie Baartman Shelter-un centro para mujeres y niños que han sido objeto de violencia doméstica y sexual. Para brindar a las mujeres la oportunidad de ganarse la vida, en las instalaciones hay un restaurante y un punto de venta de productos artesanales. El proyecto de desarrollo turístico de Community Women Action de Eersterivier, lanzado el 27 de noviembre de 2003, es un indicador de los resultados de la sostenibilidad cultural.

El turismo de Sonke Cape Route. El foro de Sonke prevé un marco turístico integrado para la provincia en el que puede lograrse un nivel de excelencia en el establecimiento y promoción de rutas turísticas y/o áreas más pequeñas. Muchos tour operadores pertenecen actualmente al foro empresarial de Sonke Cape Route (para obtener una lista completa, consúltese el sitio Web www.sonke.org). Las medidas que deben tomarse inicialmente incluyen la realización de una auditoría por parte del Departamento de Desarrollo Económico y Turismo, de Western Cape, de los atractivos actuales e

indicadores potenciales para los productos turísticos y su medio ambiente. Los indicadores propuestos que figuran a continuación se recopilaron a partir de entrevistas y diversas fuentes oficiales, incluidos los indicadores comunitarios propuestos en las actas de la reunión del foro de Sonke, que tuvo lugar el 4 de enero de 2003. La comunicación, validación y fiabilidad de estos indicadores contribuirá en gran medida a la sostenibilidad del desarrollo del turismo comunitario en los distritos segregados de Sonke Cape Route.

Estos indicadores serán inicialmente el centro de atención, y se pondrá particular énfasis en la generación de información para su integración en un grupo turístico de tecnología de la información y de la comunicación (TIC) centrado en Internet. Esto ayudará al foro empresarial de Sonke a comercializar una experiencia auténtica, inolvidable y sostenible para los turistas, creando al mismo tiempo una capacidad de tour operadores que refleje el conocimiento y la satisfacción de los deseos del cliente. Desde febrero de 2004, el Departamento de Desarrollo Económico y Turismo, en Western Cape, otorga fondos a las empresas turísticas para ayudarles con sus programas y finanzas. Se prestará apoyo a los principales planes empresariales con el mayor potencial de éxito, a través de fondos y de conocimientos especializados en este ámbito.

Aunque todavía se halla en una fase inicial, la integración de indicadores para productos y servicios de Sonke Cape Route, y la generación de información apropiada en estas esferas, se consideran importantes para el establecimiento y la sostenibilidad del turismo comunitario en esta ruta turística. El foro empresarial de Sonke podría tener alguna idea valiosa y obtener información sobre la sostenibilidad ambiental a través de vínculos con redes y proyectos de foros similares en todo el país y en todo el mundo.

Recuadro 6.34 Lista de indicadores turísticos de Sonke

Ámbitos prioritarios	Indicadores (utilizados o propuestos)
1. Tecnologías de la información y las comunicaciones (SIG, Internet). Impacto en pequeñas y medianas empresas y microempresas, y cómo integrarlas en la industria turística	Impacto de los sitios Web en las empresas (número de visitas, número de turistas que reciben información a través de Internet, número de ventas y reservas en línea).
2. Percepción de la protección del viajero	Número de delitos contra turistas.
3. Señalización	Número de señales (nuevas) en la carretera.
4. Páginas Web	Número de PYME en el grupo turístico del sitio Web de Sonke Cape Route.
	Número de PYME en la base de datos de Sonke Cape Route (que contiene información básica, programas de formación, incentivos, programas de marketing, asesoramiento profesional, información sobre formas de alcanzar la competitividad).
5. Impacto económico del turismo	Número de pasajeros (taxi, autobús) que van al Aeropuerto Internacional de Ciudad del Cabo.
	Excursiones turísticas reservadas a través de Sonke Cape Route.
	Pernoctaciones en "B&B" en los distritos segregados.
	Número de comidas en restaurantes de los distritos segregados.
	Gastos en arte, artesanía y otros comercios en los distritos segregados.

Ámbitos prioritarios	Indicadores (utilizados o propuestos)
6. Comprender las iniciativas empresariales/cómo establecer una empresa/gestión de empresas	- Creación de un entorno que propicie el cambio (encuesta a los miembros). - Número de planes comerciales profesionales (llevados a cabo por los miembros).
7. Comprender la planificación financiera, el comercio y la inversión	- Número de propuestas presentadas sobre préstamos profesionales. - Número de organizaciones de financiación y apoyo involucradas. - Número de miembros con infraestructura, inversión y marcos de comercialización definidos.
8. Comprender el marco legal y normativo	Número de tour operadores que actúan legalmente y que se acogen a la normativa pertinente.
9. Adquirir conocimientos sobre la concepción de productos turísticos	- Grado de comercialización e investigación en la industria turística; - Número de vínculo establecidos con el mercado para cada producto.
10. La exposición "Cape Tourism Marketing Showcase"	- Número de microempresas de Sonke Cape Tour que participan en la misma; - Acceso a la planificación financiera/financiación.
11. La asociación "Black Tourism Business Association"	Número de oportunidades de creación de redes y de acceso al mercado en la fase de desarrollo de las empresas turísticas en manos de la población negra.
12. Programas de asesoramiento profesional	Mejoras en la comunicación, confianza y conclusión de negocios (basadas en encuestas).

La autora de este estudio de caso, Ginger Smith, expresa su agradecimiento a Dale Isaacs, Alistair Cyster, Daniel Dunn, Yumnaa Firfirey, Simoneh De Bruin, Mpathi Gocini, Sheny Medani, Richard George, Beaulah Pontac, Jurgens Schoeman, Justin & Tamma Basson, y a muchas otras partes asociadas con el foro turístico Sonke Cape Route Tourism tanto por las informaciones facilitadas como por su hospitalidad.

Para más información, consulte el sitio Web: www.sonke.org
http://www.southafrica.net/heritage/heritage_routes/sonke_main.cfm

6.20 “Super, Natural British Columbia”: evaluación del éxito de la creación de la marca

Imagen, creación de la marca, medición de los resultados, supervisión, protección de la marca

Este caso muestra el uso de indicadores para la gestión de una marca turística como medio principal para proteger y promover la imagen de un destino.

Columbia Británica (CB) es la provincia más occidental de Canadá, situada en una región de majestuosas montañas, fiordos costeros, grandes bosques y vida silvestre muy variada. La industria turística de CB ha aprovechado al máximo el atractivo de estos recursos naturales, y se ha expandido hasta el punto de convertirse en uno de los sectores que más ha contribuido a la economía de la provincia. En 2002, el turismo generó unos 5.000 millones de dólares canadienses, lo que equivale al 4,2% del PIB total de la provincia.



A través de programas de comercialización estratégicos y sistemáticos, las principales organizaciones de marketing del destino turístico y sus socios en la industria han conseguido que CB sea uno de los lugares preferidos para los viajeros que buscan un entorno natural de gran calidad. El éxito de sus actividades de comercialización estratégicas se debe fundamentalmente a su compromiso, durante tres decenios, con el desarrollo, la promoción y la gestión permanentes de una marca: "Super, Natural British Columbia". La principal prioridad del marketing es, sin duda, sensibilizar al consumidor, desarrollar una conciencia comercial, y comprar el interés por "Super, Natural British Columbia" y sus submarcas regionales a través de comunicaciones muy selectivas e integradas que insten firmemente a tomar medidas. Esta estrategia se sostiene concentrando la inversión en marketing en mercados muy prioritarios y en sectores de productos dirigidos por el mercado, y creando relaciones directas y duraderas con los clientes. Gracias a este compromiso, la provincia ha conseguido adquirir un peso creciente en el mercado turístico nacional e internacional. Por ejemplo, el porcentaje de pernoctaciones de viajeros estadounidenses en CB pasó del 19% en 1989 al 25% en 2003.

Tourism British Columbia (TBC), la organización responsable de la comercialización del destino de la provincia, ha sido el guardián designado por el gobierno de la marca "Super, Natural British Columbia" durante casi un decenio. Se encarga de incorporar debidamente la marca en las iniciativas de marketing nacionales e internacionales de TBC.

Los indicadores de protección de la imagen descritos en la sección "Cuestiones" de la presente publicación (pág. 261) se utilizan para describir el modo en que TBC aborda la creación de marcas, el refinamiento, la evaluación de la eficacia y aspectos relacionados con la protección de la gestión de la marca.



Hawe Sound B.C. Las montañas y el mar son fundamentales para la imagen y la marca

Evaluación General de la Marca

Durante casi 25 años, varios aspectos de la marca "Super, Natural British Columbia" se han destacado en mayor o menor medida. La aplicación del enfoque "doblar, pero no romper" para la gestión de la utilización de la marca ha ayudado a asegurar que "Super, Natural British Columbia" sigue siendo capaz de unir la industria turística de la provincia con los viajeros procedentes de sus mercados seleccionados.

Recuadro 6.35 Resultado de la marca del destino "Super, Natural British Columbia"

1. Creación de la marca

Finanzas: ¿Qué cantidad de fondos destina la organización a la creación de la marca?

Evaluación: en los últimos 25 años, se han invertido casi 500 millones de dólares en la gestión de la marca "Super, Natural British Columbia". En 2002/03, el presupuesto de marketing y ventas de TBC fue de unos 13 millones de dólares, de los cuales 8 millones se invirtieron en actividades de promoción y publicidad. De uno u otro modo (por ejemplo, imágenes, anuncios, etc.), los principales valores de la marca "Super, Natural British Columbia" se incorporan a todas las actividades de marketing de TBC.

Mercado objetivo: ¿En qué grado coinciden los valores preferidos de los mercados objetivo del destino con los valores y la identidad de la marca?

Evaluación: los estudios ponen de relieve la gran coincidencia entre las características de la marca y las preferencias de los mercados objetivo clave. Todos los años se recopilan datos sobre los mercados turísticos. Aproximadamente el 85% de los visitantes a CB toman parte en actividades de ocio y otras experiencias al aire libre, "en plena naturaleza". Los estudios sobre el posicionamiento de la marca llevados a cabo con viajeros de mercados objetivo clave en 2002 ponen de relieve que el 25% de los viajeros consideraron las montañas, los océanos/la costa y el paisaje las principales atracciones de CB. Estas características se subrayan en la identidad de la marca "Super, Natural British Columbia". Las características naturales de la marca también tienen el atractivo de "telón de fondo" para los visitantes de la costa occidental que toman parte en "escapadas" a destinos cercanos de carácter más urbano en Columbia Británica. Las visitas a los parques, la observación de las aves y de la vida silvestre, el senderismo y el ciclismo son actividades populares entre los visitantes de CB interesados en la marca "Super, Natural British Columbia".

Visión de la marca: ¿En qué medida coinciden los valores de la marca con los de otras organizaciones turísticas regionales y nacionales de apoyo?
¿Cuánto se invierte anualmente en estas iniciativas

Evaluación: TBC promueve la marca "Super, Natural British Columbia" como marca principal para otras iniciativas organizativas subregionales de creación de marcas para destinos. A través de su programa "Tourism Partners", TBC ayuda a seis subregiones turísticas a elaborar sus propias estrategias de marketing y de creación de marcas, prestándoles apoyo financiero y técnico a tales efectos. El apoyo técnico se presta a través de reuniones y talleres organizados por TBC, en los que se alienta a las asociaciones turísticas regionales a elaborar programas únicos pero complementarios de creación de marcas, posicionamiento y marketing. Anualmente, unos 800.000 dólares de los gastos administrativos se invierten en apoyo técnico. El programa "Tourism Partners" también otorga 2,7 millones de dólares al año en calidad de fondos de marketing a las organizaciones turísticas regionales que cumplen los requisitos de TBC en materia de marketing y creación de marcas. Estos fondos son movilizados por las organizaciones regionales de gestión de destinos de la provincia, y por sus socios en la industria turística, al objeto de destinar más de 6 millones de dólares a actividades de marketing que se atengan a los valores principales de la marca y que faciliten un posicionamiento único para cada región. Asimismo, las características y valores asociados con la marca "Super, Natural British Columbia" se refuerzan a nivel local en el programa de marketing de Vancouver "Spectacular by Nature".

Estrategias de desarrollo: ¿En qué medida coincide la estrategia de comunicación de la marca con las de otras organizaciones turísticas nacionales y regionales? ¿Cuánto se invierte anualmente en tales iniciativas?	Evaluación: A través del programa Tourism Partners de TBC, se realizan revisiones anuales sistemáticas y formales para asegurar que las organizaciones regionales de marketing del destino utilizan apropiadamente la marca "Super, Natural British Columbia" a los fines de la comercialización. Los directores del programa Tourism Partners perciben una gran sintonía entre las características de la marca y los valores comunicados. La armonización estratégica y deliberada de los valores de la marca "Super, Natural British Columbia" con las iniciativas internacionales de marketing de la Comisión Canadiense de Turismo tiene lugar en mercados extranjeros objetivo. Por ejemplo, el programa "BC Escapes" de TBC utiliza mensajes de marketing de la Comisión Canadiense de Turismo para promover la marca CB en mercados costeros occidentales clave de Estados Unidos.
¿Qué porcentaje de agentes provinciales comunica mensajes similares a los inherentes a la marca "Super, Natural British Columbia"? ¿Qué porcentaje/número de agentes del destino está utilizando la marca, las imágenes o el logotipo?	Evaluación: En la actualidad, TBC no supervisa regularmente el porcentaje de agentes turísticos provinciales que utiliza la marca. Sin embargo, las seis asociaciones turísticas regionales de la provincia utilizan y cumplen el objetivo y las normas de la marca "Super, Natural British Columbia". Los niveles de aceptación y utilización están incrementándose a través de reuniones anuales con cada agente clave de la región turística, y de incentivos de financiación para el cumplimiento de los requisitos de la marca de TBC. Asimismo, todos los agentes del sector del alojamiento que participan en un programa sobre una guía de alojamientos acreditados de TBC se someten anualmente a un examen para determinar su grado de cumplimiento de las normas de la marca..
2. Perfeccionamiento/mejora de la marca	
¿Lleva a cabo la organización investigaciones para detectar los cambios operados en el mercado que puedan influir en la receptividad general de la marca (por ejemplo, los gastos de viaje, las preferencias en los mercados objetivos)? ¿Con qué frecuencia se realizan estos estudios? ¿Cuánto se invierte anualmente en investigación?	Evaluación: TBC realiza análisis permanentes sobre las tendencias de los consumidores en mercados norteamericanos clave, para identificar los cambios fundamentales operados en las preferencias y los comportamientos de sus mercados objetivo. Asimismo, TBC examina los niveles de las visitas, las preferencias de productos, los factores para la selección del destino, los niveles de transformación de los programas promocionales, y el grado de satisfacción de los visitantes, a través de encuestas continuas realizadas directamente en puntos turísticos clave de la provincia. TBC también colabora con la Comisión Canadiense de Turismo en el estudio anual de los consumidores vinculado con uno o dos mercados en el extranjero. TBC también realiza un estudio anual de los consumidores en ciudades norteamericanas clave, y participa en el estudio sobre el turismo canadiense (Canadian Travel Survey) y en el estudio sobre el turismo internacional (International Travel Survey). Asimismo, dirige una serie de reuniones de grupo centradas en la evaluación del mercado, y estudios sobre el comercio en la industria para evaluar la afinidad de los programas promocionales propuestos con los mercados objetivo clave. El presupuesto anual destinado a todas estas actividades de investigación asciende a unos 150.000 dólares. Aunque no se centra necesariamente en la marca, la investigación estudia indirectamente la armonización entre las preferencias del mercado objetivo y las características asociadas con la marca "Super, Natural British Columbia".

¿Modifica la organización la marca para reflejar estos cambios en el mercado? ¿En cuánto tiempo se produce este cambio?	Evaluación: Cuando se observan cambios continuos en las preferencias del mercado turístico, se realizan esfuerzos para incorporar dichos cambios en las actividades de marketing asociadas a la marca. Por ejemplo, al observarse una tendencia del mercado turístico a realizar viajes más activos y culturales, TBC ha incorporado más actividades de aventura de mayor o menor intensidad en sus imágenes asociadas con la marca. Al reconocer el carácter diverso y evolutivo de los mercados turísticos en la provincia, TBC también ha alentado a sus socios a poner de relieve características específicas y genéricas del producto que sean exclusivas de cada región. La voluntad de responder a las condiciones del mercado en continua evolución se refleja en la diversidad de productos y servicios señalados en asociación con cada marca regional. Aunque los planes de marketing anteriores se examinan anualmente, son lo suficientemente flexibles para permitir modificaciones a corto plazo relacionadas con imprevistos como incendios forestales y los brotes de SRAS en 2003.
Examen macroambiental: ¿En qué medida estudia la organización el macroentorno y la oportunidad relativa o amenaza que representa para la marca? ¿Con qué frecuencia se realizan los estudios? ¿Cuánto se invierte anualmente en exámenes macroambientales?	Evaluación: Entre el 10% y el 15% del personal de TBC y del presupuesto asignado a actividades de investigación se dedica al examen de las tendencias macroambientales. Estos estudios suelen basarse en información recopilada de fuentes secundarias de datos sobre tendencias mundiales, nacionales y provinciales del turismo, la seguridad, la economía, y las tendencias en la utilización de los servicios. La organización también utiliza un foro único (es decir, el Consejo Asesor de Investigación del Director General) para investigar semestralmente cambios macroambientales previstos que puedan tener efectos en la posición y los resultados competitivos de la industria turística de CB. Aunque los efectos de esta investigación no se reflejan necesariamente en las decisiones administrativas cotidianas, a largo plazo pueden influir en los aspectos de la marca que se destacan para responder a estos factores.
Examen microambiental: ¿Qué porcentaje de operadores turísticos considera que la marca refleja los valores y características de sus productos? ¿Qué porcentaje de representantes locales está convencido de que la marca refleja los valores y características de su comunidad?	Evaluación: No se recopilan datos cuantitativos sobre las percepciones locales de la marca. Sin embargo, el programa "Tourism Partners" tiene por objeto fomentar la descripción de las características específicas de los productos que reflejan las características singulares de la región, reforzando al mismo tiempo el carácter genérico de la marca "Super, Natural British Columbia". TBC estima que aproximadamente el 50% de la comunicación regional de la marca es genérica para la marca CB, y que el resto está ligada al carácter y a los productos de la región. TBC realiza un examen anual de los resultados del programa "Tourism Partners" entre sus agentes exteriores, y de los resultados generales de la organización. En su conjunto, los agentes apoyan firmemente tanto este programa como los programas de marketing de la organización (y, en consecuencia, su marca).
3. Efectividad de la marca	
Grado de satisfacción de los visitantes: ¿Asigna fondos la organización para supervisar la eficacia de la marca desde la perspectiva del grado de satisfacción de los visitantes? ¿Qué porcentaje anual del presupuesto de marketing turístico se destina a el monitoreo del grado de satisfacción de los visitantes?	Evaluación: El grado de satisfacción de los turistas con diversas características de la marca se examina permanentemente a través de una serie de sondeos llevados a cabo por el Centro de Información al Visitante y de encuestas realizadas a los visitantes en sitios turísticos. Se analizan los comportamientos y grados de satisfacción de los visitantes durante sus viajes, y en algunos casos después de los mismos, a través de encuestas enviadas por correo. Aunque los estudios no se realizan necesariamente por motivos relacionados con la creación de marcas, la mayoría de ellos examina elementos del grado de satisfacción de los visitantes relacionados con la marca. Su grado de

	satisfacción con los elementos clave de la marca de CB (como su entorno natural, sus tierras inexploradas, y sus paisajes montañosos), y con su experiencia turística en general suele ser muy elevado (+80%). Gracias a estos estudios, los administradores pueden deducir su grado de satisfacción con la marca. Aproximadamente el 12% del presupuesto de investigación de la organización se destina a examinar diversos aspectos del grado de satisfacción de los visitantes con las características de la marca. En un estudio sobre creación de marcas finalizado en 2003 se indicó que la mayoría de los visitantes encuestados consideraron que las montañas, el agua y el sol están bien representados en la "marca" CB. También se señaló que el 80% de los participantes consideraba que la marca describía con gran acierto CB y que el 75% estimaba que la marca era distintiva. Este tipo de investigación típica de la marca se realiza "en función de las necesidades".
Posicionamiento de la marca: ¿Qué porcentaje de visitantes cree que las características, valores y beneficios de la marca son mejores que los de la competencia?	Evaluación: Los estudios realizados sobre la base de proyectos específicos ponen de relieve que las características utilizadas para identificar la marca CB (por ejemplo, el sol, los océanos y las montañas) son muy importantes para la experiencia del turista. Los estudios realizados continuamente sobre los turistas indican que estas características de la marca suelen estar a la altura de las expectativas de los visitantes e incluso las supera, y que CB tiene una gran ventaja en lo que respecta a estos atractivos en comparación con otros destinos alternativos. Por ejemplo, los estudios sobre los consumidores realizados en San Francisco ponen de relieve que CB obtuvo mejores resultados que sus competidores en lo referente a los valores clave de la marca.
Sensibilización acerca de la marca: ¿Evalúa la organización el grado en que se recuerda la marca? ¿Con cuánta frecuencia se evalúa (por ejemplo, trimestralmente, anualmente o bienalmente)? ¿Qué porcentaje de los turistas encuestados recuerda la marca?	Evaluación: Un estudio sobre el posicionamiento de la marca CB realizado en 2002 indica que el 95% de los residentes de CB, el 78% de los residentes de Calgary, el 50% de los residentes de Seattle, y el 33% de los residentes de Toronto, recuerdan la marca "Super, Natural British Columbia". Casi el 50% de las personas entrevistadas de las provincias canadienses recordaba la marca de CB mucho más que la marca nacional de Canadá (46%). Esto fue todavía más notable en la provincia más poblada de Canadá - Ontario (57%). En un estudio de mercado de Estados Unidos y el extranjero realizado en 2000, los viajeros americanos recordaban más la marca en los mercados de corta distancia. El nivel de recuerdo disminuía al aumentar la distancia de CB. Los viajeros internacionales demostraron que recordaban la marca con más dificultad. El nivel de recuerdo de la marca "Super, Natural British Columbia" también era mucho mayor que el de otras marcas más populares. En 2002, la marca "Super, Natural British Columbia" de CB, la marca "Drivers Wanted" de Volkswagen, y la marca "Share Moments" de Kodak eran recordadas por el 95%, 91% y 72% de la población, respectivamente. Los estudios sobre los consumidores relativos a su recuerdo de la marca se realizan periódicamente, en función de las necesidades.
Lealtad a la marca: ¿Qué porcentaje de turistas encuestados prevé volver al destino para experimentar específicamente los valores y las características asociadas con la marca? ¿Qué número/ porcentaje de turistas ha visitado antes el destino y/o prevé volver a visitarlo?	Evaluación: En la actualidad no existen estudios sobre la lealtad a la marca. Las entrevistas directas, por correo y por teléfono realizadas a los visitantes ponen de relieve que el 50% de los no residentes y el 80% de los residentes encuestados prevén viajar a la provincia en un futuro cercano. Asimismo, el 75% de los visitantes indica que visitan frecuentemente la provincia. Un estudio anterior sobre los mercados realizados en Estados Unidos y en el extranjero (2000) señala que las intenciones de los visitantes de volver a CB disminuyen a medida que aumenta la distancia a este destino.

Utilización de la marca por los agentes turísticos: ¿Qué número/porcentaje de operadores turísticos/organizaciones utiliza la marca del destino en sus actividades de marketing?	Evaluación: Todas las agencias de turismo regionales utilizan regularmente la marca. Más de 1.000 operadores turísticos participan en actividades de marketing de asociaciones turísticas regionales –incluidas en la marca “Super, Natural British Columbia”.
Competitividad: ¿En qué medida alientan los productos de la marca a los turistas a utilizarlos nuevamente?	Evaluación: El uso frecuente de los productos de la marca varía entre los mercados objetivo y dentro de los mismos. Por ejemplo, en mercados individuales como el Estado de Washington, es muy frecuente que los productos de esquí, de aventura al aire libre y de golf de la marca se utilicen con frecuencia. En cambio, los viajeros alemanes no suelen utilizar nuevamente los productos de golf de la marca.
4. Protección de la marca	
Inversión: ¿Qué porcentaje del presupuesto de la marca se asigna anualmente a la protección de la misma? ¿Qué nivel de recursos se invierte en el monitoreo y protección de la marca (presupuesto anual)?	Evaluación: En la actualidad no existen datos que indiquen una suma anual, en dólares, asociada con la protección de la marca. Sin embargo, si bien algunos miembros del personal de TBC se encargan de realizar actividades de protección de la marca, TBC dedica el tiempo equivalente a un miembro del personal empleado a tiempo completo a velar por la protección de la marca. En promedio, TBC invierte unos 75.000 dólares anuales en la revisión y protección de sus registros.
Marca comercial de la marca: ¿Registró la organización la marca como una marca comercial para protegerla y aumentar su equidad? ¿En cuántos países está registrada la marca? ¿Cuánto se invierte anualmente en actividades encaminadas a proteger dicha marca comercial?	Evaluación: La marca obtuvo el copyright en 1978 como marca oficial del gobierno. TBC registró la marca como marca comercial de Columbia Británica en junio de 1998. Esta marca comercial incluye la protección de varias versiones del logotipo y el lema de la marca. Algunas versiones del lema “Super, Natural British Columbia” están registradas para asegurar la protección de los valores de la marca. La marca está registrada en nueve países. En promedio, TBC invierte unos 75.000 dólares anuales en la revisión y protección de sus registros.
Directrices sobre el uso de la marca: ¿Cuenta la organización con directrices para que los agentes utilicen la marca o el eslogan? ¿Qué nivel de esfuerzo requiere la aplicación/supervisión de las directrices para que los agentes utilicen la marca? ¿Cuántos agentes aplican y/o cumplen los requisitos relativos a las directrices?	Evaluación: TBC ha elaborado directrices sobre diseño gráfico para las organizaciones turísticas regionales, los Centros de Información al Visitante, y los proveedores de alojamiento, utilizando la marca “Super, Natural British Columbia” para la publicidad. Una vez que la organización o el servicio cumple los requisitos relativos a las directrices, se les autoriza a utilizar el logotipo y el eslogan para fines específicos. TBC controla todos los demás usos de la marca. En la actualidad se ha autorizado a seis organizaciones turísticas regionales y a numerosos proveedores de alojamiento a utilizar la marca.
Apoyo a la marca por parte del personal: ¿Se asegura la organización de que existe personal disponible para gestionar y proteger la marca?	Evaluación: Unas nueve personas en TBC participan en la gestión de varios aspectos de la marca y de su utilización. El grupo de marketing de la organización, con el apoyo de abogados especializados en marcas comerciales, toma decisiones estratégicas sobre la utilización de la marca.
Programas de apoyo a la marca: ¿Lanza la agencia programas para promover o apoyar la utilización de la identidad de la marca en todo el destino? ¿Cuántos agentes participan en programas de marketing vinculados con la utilización de la marca?	Evaluación: TBC invierte recursos considerables en reforzar la identidad de la marca en el mercado. Como parte de sus continuas actividades de marketing, TBC facilita orientación periódicamente a sus empleados sobre los valores y las características de la marca, y sobre el modo en que están integrados en programas de marketing más amplios. Asimismo, se imparte formación a los empleados sobre servicios al cliente y actividades de marketing (talleres), y se les proporciona equipo diseñado con el logotipo, así como folletos informativos que ilustran las conexiones entre la marca y las funciones de marketing de TBC. A nivel externo, el programa de formación en materia de servicio al cliente de TBC, “Superhost”, promueve los valores, las características y los resultados

	previstos de "Super, Natural British Columbia" entre los proveedores de servicios en la provincia. En 2001/02, TBC impartió formación a 17.000 proveedores de servicios locales en Columbia Británica.
Apoyo a la marca por parte de los agentes: ¿Qué porcentaje de los agentes encuestados cree que la marca ha contribuido a aumentar el valor y a mejorar los resultados de sus operaciones turísticas?	Evaluación: El último estudio anual de agentes corporativos (2003) indicó que los participantes en los programas de formación sobre marketing y servicio al cliente de la organización estaban satisfechos con su experiencia. La información recopilada a través de sitios Web, entrevistas telefónicas, exposiciones comerciales orientadas a los consumidores, revisiones anuales de agentes externos, y la creciente participación comercial en el programa regional "Tourism Partners," pone de relieve que el programa de marketing de TBC y su marca siguen ayudando a los operadores turísticos a mantener sus operaciones.
¿Apoya la organización actividades o asociaciones centradas en la protección de los recursos naturales y culturales fundamentales para la marca?	Evaluación: El notable entorno natural y la diversidad de paisajes están representados en la identidad de la marca. La gran variedad de tierras que conservan su belleza natural y la autenticidad de sus gentes constituyen los valores fundamentales de la marca para los visitantes. La misión de la organización no es gestionar la calidad y la cantidad de los recursos naturales accesibles para su uso turístico, sino informar a los agentes gubernamentales y autoridades normativas clave sobre la importancia que reviste proteger estos atractivos. La información que facilita TBC a través de sus estudios de mercado es utilizada por agencias más orientadas a los recursos, para asegurar que las decisiones que se tomen con respecto a estos últimos sean más sostenibles y estén más orientadas al turismo.
¿En qué medida se utiliza incorrectamente la marca en línea? ¿Cuántos vínculos externos existen con el sitio Web? ¿Cuánto es el grado de coherencia o compatibilidad de los mensajes e imágenes facilitados a través de estos sitios Web externos? ¿Con cuánta frecuencia se realiza esta revisión (por ejemplo, trimestral, anual, o bienalmente)? ¿Cuánto se invierte anualmente en la revisión de sitios Web?	Evaluación: TBC tiene varios vínculos externos con su sitio Web (por ejemplo, seis organizaciones turísticas regionales, proveedores de alojamiento acreditados, proveedores del programa "BC Escapes", varios Centros de Información al Visitante y dos líneas aéreas). Todos ellos tienen el deber de cumplir las directrices de TBC en materia de copia, imagen y diseño gráfico. Se realizan inspecciones al azar para comprobar el cumplimiento efectivo de dichas normas. En 2003, se notificaron 85 incidentes relativos al uso incorrecto de la marca comercial por parte de operadores locales y otras agencias.

Agradecimientos: El autor desea expresar su particular agradecimiento a la administración principal de Tourism British Columbia y a su personal, por haber facilitado documentos de estudio y por haber concedido entrevistas personales sobre la gestión y utilización de la marca "Super, Natural British Columbia". Sin su apoyo, la evaluación de la gestión de esta marca no habría sido posible.



La belleza y atractivos naturales de Emerald Lake, así como las actividades al aire libre realizadas en torno al mismo, son parte de la marca "Super, Natural British Columbia".

6.21 Estación de Cuarentena de Sydney (Australia): aplicación del Modelo de Gestión de Optimización del Turismo (TOMM)

Planificación integrada, indicadores de gestión, gestión adaptable, TOMM, sector privado

El presente caso muestra de qué modo los indicadores utilizados en el proceso de planificación son específicos del sitio en cuestión, se orientan hacia la conservación del patrimonio cultural y natural, y sostienen un modelo de gestión determinado.

Este estudio de caso presenta un sistema de supervisión integrado y adaptable de la gestión de un sitio histórico de gran valor natural, social y económico. Se trata del tercer caso de aplicación del TOMM (McArthur 2000) documentado en Australia y del primer estudio de caso elaborado por un tour operador. El sistema se desarrolló tras la aplicación de complejas medidas encaminadas a reducir los riesgos y una reglamentación excesiva de la actividad turística antes de que hubiera podido probarse su adecuación.



Estación de Cuarentena: zona bajo contrato de arrendamiento

La antigua Estación de Cuarentena, principal estación del norte a esos efectos, es uno de los sitios de mayor interés cultural de Australia. Forma parte del Parque Nacional del Puerto de Sydney y figura en la lista de los sitios históricos de valor nacional. Comprende 65 construcciones de carácter histórico y 1.000 pinturas e inscripciones en las rocas realizadas por antiguos internos. Comprende además algunas comunidades aborígenes y vegetación autóctona con especies marinas y terrestres en peligro de extinción. Su ubicación puede apreciarse en la fotografía de la derecha.

Necesidad de un sistema de supervisión

En 2000, el Servicio de Parques Nacionales y Vida Silvestre de Nueva Gales del Sur (NPWS, por sus siglas en inglés) firmó un acuerdo condicional para arrendar la Estación de Cuarentena al tour operador Mawland Hotel Management (en adelante Mawland). El gobierno consideró que un contrato de arrendamiento era el mejor modo de aumentar la sensibilidad del público acerca del sitio, y de facilitar el acceso al mismo y la interpretación de su significado, asegurando al mismo tiempo su mantenimiento y conservación. El acuerdo contemplaba la reutilización de las construcciones existentes para sus finalidades originales y otras complementarias a los efectos de reducir al mínimo su impacto ambiental y de potenciar al máximo los resultados económicos, el acceso del público y la labor de interpretación. Durante los tres años siguientes, Mawland consultó en numerosas ocasiones a la comunidad, y realizó una importante labor de planificación y un estudio (evaluación) de impacto ambiental.

El proceso de evaluación del impacto ambiental fue complejo y exigió bastante tiempo, en parte porque algunos sectores de la comunidad rechazaban la intervención del sector privado en un sitio tan importante, pero también debido a la superposición de valores de orden natural, cultural y social en el sitio en cuestión. Con el paso del tiempo se hizo evidente que la propuesta de arrendamiento se aprobaría, aunque sujeta a una serie de complejas condiciones que limitarían la operación en el sitio hasta el punto de que el proyecto fuera prácticamente inviable. Ante esa situación, Mawland propuso a las autoridades que algunas de las condiciones más estrictas podrían soslayarse, o al menos

abordarse, utilizando un sistema adaptable de gestión, que se aplicaría exclusivamente cuando fuera estrictamente necesario. De este modo se desarrolló un sistema de gestión de el monitoreo integrado y adaptable que se presentó como parte de la propuesta de Mawland (2003). La iniciativa tuvo un éxito parcial y muchas de las condiciones aprobadas se transformaron en medidas de gestión adaptable, es decir, aplicables exclusivamente cuando los resultados de el monitoreo confirmaran su necesidad.

Descripción del sistema

El sistema de gestión integrado y adaptable de el monitoreo constituye una evolución del Modelo de Gestión de Optimización del Turismo (TOMM) (McArthur 2000). Al compararse con otros modelos, su atractivo radica en su adecuación, tanto para los encargados de velar por el patrimonio como para la industria turística. Este modelo destaca los siguientes aspectos:

- sostenibilidad (en sus dimensiones ambiental, cultural, social y económica);
- condiciones óptimas (en lugar de las restricciones y límites a la capacidad u otros conceptos de esta índole), y
- notificación de los resultados (a través del establecimiento de rangos de variación aceptables dentro del modelo).

El recuadro 6.36 presenta las tres partes principales del TOMM.

1. Identificación del contexto (los valores y los objetivos en materia de gestión que conducen al establecimiento de una serie de condiciones óptimas).
2. Supervisión (los indicadores y el método de supervisión para comprobar el cumplimiento de las condiciones óptimas).
3. Gestión adaptable (para reaccionar de un modo eficaz si se observa el incumplimiento de las condiciones óptimas).

La versión del TOMM aplicada a la Estación de Cuarentena de Sydney difiere de las versiones aplicadas a la isla Canguro y al bosque de Dryandra (Mc Arthur 2000). La diferencia radica en que en el proyecto de Sydney las medidas de gestión adaptable se predeterminaron para cada indicador por separado. Esto fue fundamental para fomentar la confianza de la comunidad y las autoridades gubernamentales, de tal modo que, si se detectaba un problema, podrían aplicarse medidas correctivas predeterminadas aceptables para todas las partes. Algunas de estas soluciones se idearon para que fueran condiciones reguladas aprobadas en caso de necesidad, aunque se espera que no sea necesario. En el recuadro 6.37 se presenta un ejemplo de dos de los 200 indicadores que constituyen el modelo TOMM aplicado a la Estación de Cuarentena de Sydney.

Recuadro 6.36 Las tres partes que constituyen el TOMM aplicado a la Estación de Caurentena (Sydney)

1. Condiciones óptimas

Ambientales

- Se ha demostrado el buen estado de los elementos clave del entorno natural
- El consumo de los recursos que requiere la explotación del sitio es eficiente.

Culturales

- La condición de los elementos clave del patrimonio histórico es adecuada
- La condición de los elementos clave del medio ambiente local es adecuada

Sociales

- El número de visitas corresponde al previsto
- Se satisfacen las expectativas de los visitantes
- Los agentes tienen una imagen positiva del operador del sitio

Económicas

- La operación se considera económicamente viable
- La colaboración establecida con el NPWS se considera adecuada

2. Sistema de supervisión

Para cada condición óptima de la esfera **ambiental**:

- indicadores
- rasgos de variación aceptables
- elementos de referencia
- método de supervisión

Para cada condición óptima de la esfera **cultural**:

- indicadores
- rasgos de variación aceptables
- elementos de referencia
- método de supervisión

Para cada condición óptima de la esfera **social**:

- indicadores
- rasgos de variación aceptables
- elementos de referencia
- método de supervisión

Para cada condición óptima de la esfera **económica**:

- indicadores
- rasgos de variación aceptables
- elementos de referencia
- método de supervisión

Supervisión

Notificación de los resultados

Indicadores fuera del rango de variación aceptable

Indicadores dentro del rango de variación aceptable

3. Sistema de gestión adaptable

Determinar si la variación se relaciona con la explotación del sitio

La variación se relaciona directamente con la explotación del sitio

No se sabe si la variación se relaciona con la explotación del sitio

La variación no se relaciona con la explotación del sitio

Aplicación de medidas de gestión adecuadas

Necesidad de estudios que aclaren la fuente del desajuste

Recomendación de medidas organizativas adecuadas

Medidas de gestión potenciales previstas para cada indicador

Medidas de gestión previstas para los indicadores con resultados deficientes O BIEN revisión de los indicadores, de los elementos de referencia, de los rangos de variación aceptables o del monitoreo realizado.

Recuadro 6.37 Dos ejemplos de indicadores y del sistema de supervisión de la gestión adaptable en la Estación de Cuarentena (Sydney)

Rango de variación aceptable	Elementos de referencia	Método de supervisión	Medidas de gestión adaptable
Número de madrigueras activas (con crías de pingüino) durante dos períodos sucesivos de reproducción entre Cannae Point y el extremo sur de Store Beach			
Dentro del 5% (probabilidad)	El NPWS supervisa los datos desde 1997	OBJETO: Número de madrigueras activas entre Cannae Point y Store Beach en dos períodos de reproducción sucesivos. PROCEDIMIENTO: Cada quince días se visitan y recuentan las madrigueras potenciales y las utilizadas efectivamente durante el período de reproducción (julio a febrero). PERSONAL: Administrador de asuntos ambientales del NPWS; Coordinador ESD de Mawland y voluntarios debidamente cualificados. PERIODO: Año 1, Etapa 1, anterior a la llegada del transporte marítimo	Si el monitoreo indica que el número de madrigueras activas entre Cannae Point y el extremo sur de Store Beach en dos períodos consecutivos de reproducción ha disminuido, y si el NPWS está convencido de que la disminución se debe total o parcialmente a la explotación del sitio, este organismo puede imponer las siguientes medidas: - reducción del número de luces y su intensidad en las instalaciones del muelle, en particular en las cercanías del restaurante en la A6; - instalación de barreras acústicas en las cercanías del restaurante por la noche, sobre todo en la zona de mesas al aire libre; - prohibición de comer al aire libre en las cercanías del restaurante en la A6 por la noche durante el período de reproducción (o durante todo el año); - restricción de los desplazamientos de los transbordadores antes y después de la puesta de sol, o entre la puesta de sol y el amanecer; - provisión de transporte público alternativo al sitio cuando se limiten los desplazamientos de los transbordadores. En caso de que el monitoreo continúe indique que el número de madrigueras activas en la zona sigue disminuyendo en los períodos de reproducción subsiguientes, el NPWS puede imponer otras medidas. Si las crías comienzan a morir en la vecindad del sitio a consecuencia de situaciones que no puedan controlarse, puede adaptarse el número de madrigueras activas consideradas como OBJETIVO 1. Toda medida puede modificarse o suprimirse, previa aprobación del NPWS, si el monitoreo indica que el número de madrigueras activas en relación con la población total de pingüinos vuelve a aumentar en el curso de dos períodos de reproducción sucesivos.
Proporción anual de cambios en el paisaje cultural claramente identificables después del comienzo de la era de la aviación			
60 -80 % de coincidencia entre la situación "antes y después"	55 % de coincidencia	OBJETO: supervisión de las zonas descubiertas y con matorrales, y las vistas (históricas) desde las construcciones. PROCEDIMIENTO: fotografías anuales del sitio desde puntos fijos predeterminados, de conformidad con el Plan de Gestión del Paisaje del Patrimonio. A partir de fotografías históricas, deberían determinarse cerca de 10 puntos –desde el inicio de la era de la aviación– que muestren los límites entre las zonas de pastos y de matorrales, y otras 5 fotografías adicionales con vistas de los campos desde las construcciones destinadas al alojamiento (en particular entre las construcciones P1 y P9, las cabañas, el hospital, etc.). Identificación de las variaciones para determinar las medidas de control del paisaje cultural. PERSONAL: Administrador del sitio (Mawland). PERIODO: Año 2, Etapa 3	Guardando la coherencia con el Plan de Gestión del Paisaje del Patrimonio aprobado, mantener las vistas históricas o de otro tipo, para considerar las siguientes acciones: - adaptación del programa de mantenimiento del paisaje para incluir la remoción de vegetación invasora y mejorar la zona de césped en las zonas previamente ocupadas por pastos en un plazo de 12 meses; - adaptación del programa de mantenimiento del paisaje para incluir la remoción de la vegetación invasora y su sustitución por plantas y especies autóctonas (que cubren el suelo) o por jardines; o - adaptación del programa de mantenimiento del paisaje para incluir podas y recortes sistemáticos, a fin de respetar los límites tradicionales entre zonas de pastos y matorrales.

Aplicación

El modelo TOMM empezó a aplicarse en 2003 y se ha formulado de manera que las condiciones puedan someterse a aprobación y el contrato de arrendamiento sea jurídicamente vinculante para las partes que realizan actividades turísticas. Sus cinco aplicaciones principales son las siguientes:

1. Una base teórica a partir de la cual se establecen estrategias para seguir evaluando una situación determinada, introduciendo medidas destinadas a mitigar ciertos efectos o a cambiar el modo de gestión.
2. Una fuente de datos fundamental para el Sistema de Información Geográfica que se utiliza en la gestión de un sitio de interés turístico.
3. Un marco de referencia para elaborar un Informe Anual de Gestión Ambiental sobre el estado del sitio turístico y sobre la sostenibilidad de su explotación.
4. Un marco de referencia quinquenal para el organismo que efectúa la Auditoría Ambiental, y que determina si los resultados coinciden con las condiciones estipuladas en el contrato de arrendamiento.
5. Una fuente de información a la que pueden acceder los agentes y los turistas para conocer las características del sitio y su sistema de explotación (incluida la información facilitada en las exposiciones permanentes en el Centro de Información al Visitante, en las fichas de datos y en el sitio Web de la Estación de Cuarentena de Sydney).

La aplicación del modelo TOMM se coordina a través del Plan de Gestión Ambiental. Mawland supervisa aproximadamente la mitad de los 200 indicadores, y la otra mitad la supervisan conjuntamente el NPWS de Nueva Gales del Sur, la Universidad Tecnológica de Sydney, el Consejo Metropolitano para las Tierras Aborígenes, consultores especializados y grupos de voluntarios interesados en la conservación de los sitios. Anualmente, Mawland destina casi 60.000 dólares australianos a la aplicación del TOMM.

Enseñanzas obtenidas

1. *Encontrar una entidad interesada con experiencia en el turismo.* El establecimiento de un sistema de gestión sofisticado exige el firme compromiso de los administradores del sitio turístico. Es importante la participación de expertos familiarizados con los estudios de impacto que consideren oportuno invertir tiempo y dinero en reducir los riesgos, evitar reglamentaciones restrictivas y rígidas, y aceptar una gestión adaptable y, por lo tanto, más flexible. La previa participación de los administradores de Mawland en el proyecto TOMM para la isla Canguro, que ha dado tan buenos resultados (véase el recuadro 6.14: isla Canguro), también ha contribuido a demostrar la validez de dicho modelo.
2. *Aplicar un modelo desde el principio.* El enfoque consistente en proponer un modelo como parte del proceso de aprobación de un proyecto tuvo un éxito parcial, porque no pudo transferir todas las condiciones de aprobación contempladas (siguen pendientes de aprobación 230). En la comunidad y en las instancias gubernamentales la resistencia cultural al modelo fue considerable, ya que tenían por costumbre recurrir a la reglamentación. Debieron aceptar la transformación de toda una sección de ellas en disposiciones acordes con una gestión adaptable. Si se considera desde el punto de vista actual, habría sido mejor estructurar el TOMM y presentarlo como parte de la propuesta original utilizada en el proceso de evaluación ambiental, en lugar de hacerlo más tarde cuando las condiciones de aprobación ya se habían formulado. No obstante, la introducción temprana del TOMM permitió que los elementos de referencia se establecieran antes de que se activara el contrato de arrendamiento. Esto significa que el cambio puede controlarse partiendo de cero.

3. *Elaborar un plan de aplicación desde el principio.* El TOMM se elaboró para adaptarse a una capacidad de aplicación determinada. Tanto los recursos humanos y financieros, como las colaboraciones, se establecieron de antemano. Tras la elaboración del modelo, se ordenaron jerárquicamente los indicadores, previéndose su aplicación en un plazo de tres años. Se comenzó por los que representaban el mayor riesgo. Dicho enfoque consiguió elevar al máximo el apoyo al proyecto. Asimismo, su aplicación progresiva permitió utilizar en las etapas subsiguientes los recursos generados en etapas anteriores.

Punto de referencia

El monitoreo de una gestión adaptable es un instrumento de gran valor para que las entidades competentes atribuyan menos importancia a sus hábitos tradicionales y su postura cultural reactiva, para centrarse en una postura que propicie la acción con conocimiento de causa. La integración de indicadores culturales, sociales y económicos en el modelo ha reforzado al máximo la participación y el apoyo de los agentes y, por lo tanto, ha puesto de relieve el gran potencial del modelo aplicado en la Estación de Cuarentena de Sydney para seguir demostrando su sostenibilidad..

Referencias

Mawland Hotel Management, 2003, Integrated monitoring and adaptive management system for the adaptive reuse of the Quarantine Station, Mawland Hotel Management, Sydney.

McArthur, S, 2000, 'Visitor management in action - an analysis of the development and implementation of visitor management models at Jenolan Caves and Kangaroo Island', tesis para obtener el título de Doctor en Filosofía, Universidad de Canberra, ACT.

Para más información, consulte el sitio web: www.q-station.com.au

6.22 Túnez: indicadores y normas en materia de turismo

Indicadores nacionales, zonas costeras, control del desarrollo, hoteles, establecimientos de zonas

Este caso muestra el modo en que los indicadores han llegado a ser parte integrante de la planificación del turismo en la zona costera de Túnez.

El desarrollo del turismo en Túnez ha seguido una trayectoria diferente a la de muchos otros países. La historia del desarrollo económico se ha vinculado a los sectores que generan divisas, entre ellos el turismo, que ha revestido importancia durante más de 30 años. A principios del decenio de 1960, el turismo no era una prioridad para el desarrollo y su crecimiento tenía lugar de forma espontánea. Entre 1964 y 1971 el número de camas aumentó de 7.500 a 41.250. En un esfuerzo para canalizar el crecimiento y evitar la degradación de los recursos de esparcimiento, se realizaron estudios a finales del decenio de 1960 como parte de un programa destinado a mejorar la infraestructura para el desarrollo del turismo en el país. A principios de los años 1970, el turismo se había transformado en un foco de desarrollo económico, por lo que su desarrollo empezó a considerarse en función de su capacidad para crear empleo y fomentar las inversiones extranjeras, pero sobre todo pensando en el turismo internacional. Más tarde, la sociedad tunecina se desarrolló hasta el punto de que las actividades propias de las vacaciones no tenían por qué restringirse a una clientela internacional, y empezó a aumentar la demanda interna que abarcaba todos los sectores de la sociedad tunecina. Según un estudio realizado en 1992 entre escolares de zonas urbanas, el 28,3 por ciento dijo que su familia iba de vacaciones, y que en verano éstas duraban más de dos semanas. Por lo general, la familia organizaba sus vacaciones en torno a amigos y familiares, en residencias secundarias o en alojamientos alquilados. Según otro estudio, el turismo nacional podía representar hasta 30 millones de pernoctaciones al año. Estos datos sirvieron de estímulo para perfeccionar el programa de indicadores en Túnez.

Además de los turistas, los habitantes de las zonas urbanas situadas en un radio de cien kilómetros de la costa suelen pasar cierto tiempo en la playa en campamentos improvisados. El número de visitas locales está aumentando, en particular debido a la generalización de los vehículos particulares. El número de pernoctaciones de los residentes del país en estas zonas puede estimarse teniendo en cuenta las estadísticas correspondientes a los grupos de ingresos más altos. En 2000, las pernoctaciones de los residentes ascendieron a 2.255.412, lo que equivale el 6,5 por ciento del total de pernoctaciones. Esto representa un aumento superior al 4 por ciento frente al año anterior. En 1983, las pernoctaciones de los residentes se elevaron a un millón y, en 1997, a dos millones.

Recuadro 6.38 Tendencias en las pernoctaciones de los residentes en Túnez

Pernoctaciones	
1965	190.737
1970	295.367
1975	520.344
1980	694.394
1985	1.126.868
1990	1.177.879
1995	1.831.854
2000	2.255.412

Los turistas nacionales pasan sus vacaciones fundamentalmente en la zona costera. En 2000 se contabilizaron 1.524.448 pernoctaciones, es decir, un 67,5 por ciento del total. Ese mismo año las pernoctaciones en establecimientos clasificados de los residentes en el país se cifraron en 1.828.666, lo que equivale al 81 por ciento del total. En hoteles no clasificados pernoctó un 16 por ciento de residentes y en aldeas de vacaciones un 3 por ciento. Los establecimientos de tres estrellas son los más frecuentados (45%). No obstante, el número de pernoctaciones en establecimientos de cuatro y cinco estrellas está incrementándose, al pasar del 15 por ciento en 1985, al 23 por ciento en 1995 y al 35 por ciento en 2000.

En los decenios de 1970 y de 1980, la demanda interna no se determinó con precisión. Hoy en día, miles de personas acampan espontáneamente a lo largo de la costa tunecina, lo que crea problemas en materia de higiene, seguridad y ecología (destrucción de las dunas). Se han adoptado medidas destinadas a los turistas residentes que no pueden permitirse dormir en un hotel, y se han establecido zonas para acampar con arreglo a las siguientes medidas:

- Se han elaborado planes de ocupación de playas (POP), y se han previsto las instalaciones necesarias y su gestión. En 2001 se prepararon 21 playas, y en la actualidad están preparándose 30 más a lo largo de toda la costa;
- Hoy en día se están habilitando zonas para el turismo nacional en Chaffar, cerca de Sfax; en Sidi Raïs, al sur del Gran Túnez y en el Kallaat andaluz, entre Túnez y Bizerte;
- Está desarrollándose la modalidad de alojamiento colectivo;
- El número de campings ha aumentado. De los 16 que existen actualmente, 14 están situados en la costa. Once gobernaciones (de las 24 con que cuenta el país) ofrecen 2.658 plazas de camping;
- Ha aumentado el número de albergues juveniles: los 29 que existen actualmente permiten albergar a 1.680 personas;
- Se ha establecido una política de turismo que contempla la creación de agencias especializadas en atender el segmento de mercado que representa el turismo nacional, con precios de grupo y otras reducciones voluntarias.

Indicadores

Desde hace muchos años, en Túnez se utilizan indicadores en el proceso de planificación. Sus principales usuarios son la Oficina Nacional de Turismo Tunecino (*Office National de Tourisme Tunisien*) y la Agencia Inmobiliaria de Turismo (*Agence Foncière Touristique*), que son los principales organismos activos en materia de política y planificación del desarrollo del turismo. Los indicadores se han utilizado para identificar nuevas zonas turísticas; las medidas han sido fundamentales para delimitar las zonas y elaborar normas en la materia. Habida cuenta del proceso de aprobación que han atravesado, los indicadores forman parte intrínseca del proceso de revisión en curso y se han tenido en cuenta al redactar la reglamentación en materia de turismo.

En Túnez se estableció un programa de indicadores para proteger el turismo nacional y sus destinos, y contribuir al desarrollo de su patrimonio natural y cultural. Siguiendo las recomendaciones de la Cumbre de Río (1992), se creó la Comisión Nacional para el Desarrollo Sostenible (decreto número 93-2061 del 11 de octubre de 1993). Al finalizar el taller que tuvo lugar en el marco del Programa 21, se elaboró un documento de base que recomendaba “el desarrollo y la promoción de un turismo más diversificado, mejor integrado, más consciente de la necesidad de respetar el medio ambiente y con mejores instalaciones, así como el desarrollo y la promoción del turismo en el interior del país y no sólo en las zonas costeras, velando por el respeto del medio ambiente”. Por lo tanto, la revisión crítica del desarrollo turístico constituye un objetivo para el que se han establecido indicadores en materia de desarrollo, gestión e innovación en la industria turística. El programa consta de varios elementos y en muchos casos los indicadores utilizados se vinculan directamente con las normas destinadas a subsectores de esta industria.

Marco hotelero

En el decenio de 1970, los establecimientos hoteleros de Túnez solían ser propiedades agradables con jardines umbrosos, espacios abiertos y playas soleadas, donde el hotel propiamente dicho constituía el centro de interés. Dentro de este marco, los turistas buscaban condiciones adecuadas teniendo en cuenta fundamentalmente la naturaleza del sitio o la utilización de la tierra. Se estableció el Perímetro

Oficial de Intervención Inmobiliaria, que aseguraba que la zona dedicada a la actividad turística pudiera ser utilizada exclusivamente por los turistas, y que permitió y seguirá permitiendo la aplicación de programas de gestión, y el otorgamiento de facilidades para la construcción, renovación y restauración por parte de las autoridades competentes (Estado, grupos locales del sector público, agencias importantes), en armonía con un plan urbanístico general o con planes específicos para cada sitio. El establecimiento de un Perímetro de Tierras Reservadas permite destinar tierras a precios razonables para futuras construcciones.

Asimismo, se ha exigido a las zonas turísticas que cuenten con un plan de gestión que tenga en cuenta los siguientes factores:

1. la capacidad de ocupación turística, que se trata de una función de los indicadores ambientales/físicos, factores fundamentales para el éxito con respecto a la sostenibilidad;
2. las normas de gestión establecidas en función del tipo de desarrollo; y
3. el grado de integración, dentro y fuera de la zona, de las actividades humanas y económicas locales y regionales. (Por ejemplo, la expansión de los puntos de acceso al mar para proteger la zona costera de la privatización y permitir el acceso a la playa a los veraneantes).

Indicadores y normas en materia de espacio: en Túnez se miden una serie de elementos específicos en relación con los hoteles y sus entornos; en muchos casos éstos están directamente relacionados con las normas.

Entorno edificado (normas principales)

Túnez cuenta con un plan de gestión del turismo que regula la utilización de la tierra, la construcción y otros factores espaciales relacionados con la industria turística. Sus 14 elementos abarcan desde la planificación inicial hasta la construcción y el control de su utilización, por ejemplo, la zona de aparcamiento. Entre las normas y sus indicadores conexos figuran los relativos a la utilización de las tierras y al control de la altura de los edificios.

Recuadro 6.39 Selección de normas en materia de densidad - Túnez

Indicador	Norma
• Camas por hectárea	100 camas por hectárea
• Coeficiente de ocupación de la tierra (zona construida)	25%
• Densidad en las playas	1 bañista por 16 m ²
• Coeficiente de utilización de la tierra (superficie de tierra en la que se construye en relación con la superficie total de la propiedad)	45%
• Altura de las construcciones (específica de la zona turística)	(Ejemplo válido para la isla de Djerba la altura de un hotel no debe sobrepasar la altura de una palmera.
• Altura (zona urbana)	(En virtud del artículo 10 de la reglamentación urbana, la altura máxima es de 8 metros).

Recuadro 6.40 Selección de normas de construcción - Túnez

Desde 2003, la construcción de hoteles (o unidades de alojamiento) se ha regulado según el tamaño. Para responder a las demandas de calidad se establecieron normas, sujetas al control de los Ministerios de Comercio y Turismo, y Ocio y Artesanía (4 de febrero de 2000). En virtud de dichas normas se clasificaron los hoteles en 5 categorías, utilizándose para ello como símbolos las estrellas. A las normas habituales relativas al tamaño de las habitaciones y de la explotación, y las relativas a la gestión de la unidad, se añadieron otras nuevas, relativas a los servicios e instalaciones adicionales. Por otra parte, e independientemente de la clasificación mencionada, los establecimientos pueden adherirse a un sistema de calidad, sujeto a normas adicionales para la industria hotelera tunecina (Normas 2000).

Marco de la hotelería de primera clase - Hoteles de gran afluencia

Las playas

Las playas constituyen el principal atractivo del turismo en Túnez. Algunas están en decadencia debido a causas naturales (tormentas cada vez más violentas, efecto invernadero, disminución del viento, aguas estancadas) y humanas (trastorno de los sistemas areníferos de dunas y playas, remoción de materiales). También se aprecia el efecto de las construcciones costeras, necesarias tanto para la protección de la propiedad, desde una perspectiva jurídica, como para la gestión costera.

- Se ha prohibido construir en una franja costera de 100 metros de ancho, de conformidad con la normativa sobre el Dominio Público Marítimo. En virtud de dicha normativa, toda construcción queda absolutamente prohibida en dicha franja;
- El establecimiento de un derecho de paso, que facilita al público libre acceso al mar.

Aguas estancadas

Las aguas estancadas de las estaciones balnearias se recogen en un sistema sanitario, y se procede a su tratamiento. Todas las zonas turísticas cuentan con estaciones de tratamiento de aguas. El Ministerio de Salud Pública efectúa con regularidad análisis de las aguas. Durante el día, muchas zonas de playa se han visto afectadas por la gran afluencia de turistas. Se han contemplado dos soluciones para paliar este problema: se ha establecido un plan de gestión de las playas y se ha dotado a las mismas de las instalaciones sanitarias indispensables para uso de los veraneantes. Fue muy útil contar con indicadores sobre el número de usuarios de dichas instalaciones para decidir si debían ampliarse o no esos servicios.

Marco común

Existen otros sitios de interés turístico (museos, centro histórico de las ciudades y pueblos) o zonas que apoyan actividades relacionadas con el turismo (cafés, restaurantes, paseos) que exigen servicios turísticos. En efecto, se ha autorizado al sector turístico –administrado conjuntamente por entidades públicas y privadas– a establecer una serie de medidas y de normas para apoyar su sostenibilidad, habida cuenta de los ingresos que genera en las zonas en las que opera. Al mismo tiempo, se han establecido indicadores relativos a la protección del patrimonio natural y cultural de los sitios de interés turístico (por ejemplo, grado de utilización, grado de protección, etc.).

Indicadores sobre cuestiones emergentes

El turismo, tanto nacional como internacional, evoluciona constantemente. Nuevos parámetros financieros y económicos, estimulados por el libre cambio y el libre comercio son hoy en día una realidad en la región euromediterránea. A este respecto, cabe señalar lo siguiente:

1. Todo cambio en los factores altera los comportamientos y provoca nuevas tendencias en la demanda.
2. El patrón del transporte aéreo ha cambiado. Ya no existe la misma relación entre distancia, precio y elección del destino turístico.
3. La apertura del cielo mediterráneo ha tenido efectos en el turismo.
4. Los gobiernos han modificado su enfoque y los métodos con que financian las actividades turísticas.
5. La retirada del Estado ha causado problemas en muchos ámbitos.

Teniendo en cuenta estos nuevos factores, y sin dejar por ello de atender las necesidades del turismo actual, lo que redundaría en su perjuicio, los productos turísticos que ofrece Túnez necesitan una renovación. La competitividad necesita basarse en nuevos productos sostenibles que puedan lanzarse al mercado.

Las medidas que habrán de adoptarse y para las cuales sería preciso contar con indicadores son las siguientes:

1. Indicadores de calidad.
2. Indicadores de sostenibilidad.
3. Indicadores del valor del patrimonio cultural.

Los indicadores deberán responder a tales conceptos y actuar como un sistema de alerta rápida que permita reaccionar oportunamente. De este modo pueden apoyar la notificación sobre el estado de los sitios y destinos turísticos en Túnez. Por otra parte, pueden contribuir al establecimiento de comparaciones entre los distintos subsectores con respecto a las medidas o puntos de referencia nacionales e internacionales en materia de competitividad. La utilización de estas medidas permitirá formular recomendaciones referentes a la competitividad del turismo tunecino. Cabe señalar que un programa de establecimiento de indicadores debe ser flexible y contemplar permanentemente la adición de nuevos indicadores que respondan a los desafíos que se vayan presentando.

El temprano establecimiento de indicadores a escala nacional permitió a Túnez tomar conciencia oportunamente de las nuevas tendencias observadas en el turismo, elaborar un programa para impulsar las tendencias positivas y establecer unas normas que han propiciado un mayor control de la actividad turística y una mejora de su calidad.

6.23 Rutas del patrimonio ugandés (Heritage Trail Uganda-HTU): indicadores para evaluar el impacto del turismo

Senderos, participación de la comunidad, supervisión, resultados, beneficios

El programa Rutas del patrimonio ugandés utiliza indicadores para medir los progresos realizados en materia de gestión del turismo y participación de la comunidad.

Rutas del patrimonio ugandés (HTU) es un programa destinado a ayudar a la comunidad a desarrollar y gestionar productos turísticos mediante su participación en las labores de planificación. El programa tiene su asiento en las aldeas y se ha concebido en torno a la creación y mantenimiento de un sistema de senderos. (Véase la sección 4.10 Sendas y rutas, pág. 303, donde se presenta un ejemplo de Uganda en recuadro 4.5). Este estudio de caso se centra en un programa de supervisión y evaluación en el que participa la comunidad, que utiliza determinados indicadores elaborados específicamente para este programa.

Los indicadores relativos a la participación de la comunidad en las tareas de supervisión y evaluación, desarrollados en las seis comunidades que constituyeron los 6 proyectos piloto, se presentan en el recuadro 6.41, en la columna relativa a la fuente de datos. Dichos indicadores, combinados con los elaborados por el personal del proyecto que trabaja en el terreno, tienen por objeto medir otros impactos del programa, por ejemplo, con respecto a la sensibilización –a través de los medios de comunicación– de los responsables de la formulación de políticas y del público en general sobre el papel que el turismo desempeña en la reducción de la pobreza. Los indicadores son específicos, medibles, ambiciosos, realistas y ligados al tiempo (SMART, por sus siglas en inglés), y abarcan los impactos tanto positivos como negativos en los siguientes ámbitos:

- **Habilitación, establecimiento de redes y difusión de información** (por ejemplo, número de miembros de las asociaciones de turismo comunitario; número de miembros de estas asociaciones elegidos para integrar el Comité Ejecutivo de la Asociación de Turismo Comunitario de Uganda (UCOTA); número de nuevas colaboraciones establecidas; número de presentaciones en los medios de comunicación);
- **Desarrollo de competencias** (por ejemplo, número de miembros de las asociaciones de turismo comunitario con formación comercial, de guías turísticos, etc.);
- **Desarrollo empresarial** (por ejemplo, número de servicios ofrecidos, número de personas empleadas, número de turistas);
- **Acceso a los recursos esenciales** (por ejemplo, número de proyectos de desarrollo comunitario que se benefician del desarrollo empresarial en turismo);
- **Conservación de los valores y atractivos culturales y naturales** (por ejemplo, número de estructuras culturales renovadas, número de guardianes del patrimonio cultural –personas que protegen los atractivos culturales– que reasumen sus funciones tradicionales o que las abandonan).

Los indicadores se tradujeron a los idiomas de Buganda y Luganda, para las seis asociaciones experimentales de turismo comunitario que se están probando en Uganda bajo supervisión temporal. Los indicadores de éstas asociaciones se medirán y revisarán periódicamente (por ejemplo, cada tres meses) y, según proceda, se analizarán teniendo en cuenta las cuestiones relativas a la igualdad de trato entre hombres y mujeres, con el asesoramiento del personal del proyecto que trabaja en el terreno.

Recuadro 6.41 Supervisión y evaluación participativas en el proyecto Senderos del patrimonio de Uganda

(Indicadores elaborados por las comunidades experimentales)

Indicador		Fuente de datos
Habilitación/ establecimiento de redes y difusión de información	1 Número de hombres y mujeres que integran: i la Asociación de Turismo Comunitario de Senderos; ii la Asociación de Turismo Comunitario de Uganda, (UCOTA).	Comunidad UCOTA
	2 Asistencia promedio de los miembros a las reuniones internas de las asociaciones de turismo comunitario de senderos.	Comunidad
	3 Número anual de desafiliaciones a las asociaciones de turismo comunitario de senderos.	Comunidad
	4 Número de afiliados amonestados oficialmente por las asociaciones de turismo comunitario de senderos (cifra anual)	Comunidad
	5 Número de integrantes de asociaciones de turismo comunitario de senderos elegidos para constituir el Comité Ejecutivo de UCOTA (cifra anual)	UCOTA
	6 Número de integrantes de las asociaciones de turismo comunitario que asisten a la Reunión Anual de UCOTA.	UCOTA
	7 Número de otras asociaciones de turismo comunitario que visitan las asociaciones de turismo comunitario de senderos para solicitar asesoramiento o por motivos de estudio.	Comunidad
	8. Establecimiento de nuevas colaboraciones entre las asociaciones de turismo comunitario de senderos y otras entidades como los donantes, las ONG, etc. (cifra anual).	Comunidad
	9 Número de presentaciones en los medios de comunicación sobre "Senderos del patrimonio de Uganda" (cifra semestral) i TV ii Radio iii Prensa nacional iv Prensa internacional	Oficina del proyecto HTU
Formación y fomento de la capacidad	10 Número de hombres y mujeres que han recibido formación en las asociaciones de turismo comunitario de senderos (cifra semestral) para ofrecer los siguientes servicios/trabajar en los siguientes ámbitos: i Guías ii Hostelería iii Servicios empresariales/contabilidad iv Promoción de la artesanía v Técnicas de construcción tradicionales vi Tecnología apropiada/conservación vii Lengua inglesa viii Circuitos turísticos/viajes de estudios (dentro y fuera de Uganda) ix Música, danza y teatro	Comunidad UCOTA Oficina del proyecto HTU
	11 Asistencia promedio de los integrantes de las asociaciones de turismo comunitario de senderos a los seminarios y talleres organizados en la comunidad (cifra anual)	Oficina del proyecto HTU
	12 Número de miembros/empleados de las asociaciones de turismo comunitario de senderos que realizan actividades lucrativas fuera de las mismas (cifra anual)	Comunidad

Indicador	Fuente de datos
13 Número de miembros/empleados de las asociaciones de turismo comunitario de senderos que desempeñan funciones para las que recibieron formación (cifra anual)	Comunidad
14 Número de reclamaciones y de elogios sobre la calidad de los productos y servicios ofrecidos por las asociaciones de turismo comunitario de senderos (cifra trimestral)	Comunidad UCOTA Oficina del proyecto HTU
Desarrollo empresarial 15 Número de microempresas turísticas (servicio de guías, restauración, artesanía, esparcimiento cultural) administradas por las asociaciones de turismo comunitario de senderos (cifra semestral)	Comunidad
16 Número de hombres y mujeres que trabajan a tiempo completo en las asociaciones de turismo comunitario de senderos (cifra semestral) en calidad de: i Guías ii Recepcionistas iii Personal de limpieza iv Personal de seguridad (<i>askaris</i>)	Comunidad
17 Número de hombres y mujeres que trabajan a tiempo parcial en las asociaciones de turismo comunitario de senderos (cifra semestral) en calidad de: i Guías ii Recepcionistas iii Personal de limpieza iv Personal de seguridad (<i>askaris</i>)	Comunidad
18 Promedio mensual de turistas que visitan los sitios gestionados por las asociaciones de turismo comunitario de senderos (cifra trimestral) i ugandeses ii no ugandeses iii escolares	Comunidad
19 Incremento porcentual del número de turistas extranjeros que visitan los sitios administrados por las asociaciones de turismo comunitario de senderos (cifra anual)	Comunidad

Recuadro 6.42 Senderos de Uganda: hoja de resultados de indicadores en el sitio del proyecto turístico Cataratas de Ssezibwa

Indicador para la comunidad del sitio turístico	Proyecto Cataratas de Ssezibwa		
Escala de Tiempo	Abril-00	Nov 01- Ene 02	Sept - Dic 02
Número total de miembros (incluida UCOTA)	40	30	40
Número de visitas de las asociaciones de turismo comunitario para solicitar asesoramiento o por motivos de estudio	7	2	5
Número de nuevas colaboraciones con otros organismos	-	3	6
Número total de presentaciones en los medios de comunicación	-	-	-
Total de personas que han recibido formación	63	63	70
Asistencia promedio a seminarios y talleres en el marco del proyecto	25	20	28

Escala de Tiempo	Abril-00	Nov 01- Ene 02	Sept - Dic 02
Número de personas que practican lo que han aprendido en los cursos de formación	40	45	49
Número de miembros que han conseguido un empleo externo gracias a la formación recibida	-	-	-
Número de colaboraciones establecidas gracias a los cursos de formación	-	2	8
Número de microempresas turísticas establecidas (servicios de guías, restauración, artesanía, etc.)	-	2	2
Número de instalaciones turísticas (aseos, recepción, etc.)	-	2	5
Número de personas empleadas	-	7	7
Promedio mensual de turistas			
i. Ugandeses	25	13	15
ii. No Ugandeses	4	10	10
iii. Escolares	40	40	40
Número de estructuras culturales en el sitio:			
i. Reconstruidas	-	2	-
ii. Renovadas	-	1	2
iii. Donde se utiliza tecnología apropiada	-	0	3
Número de objetos culturales en el sitio:			
i. Preservados	-	5	-
ii. Reproducciones	-	-	-
iii. Devueltos	-	-	-
Número de guardianes del patrimonio cultural que han reasumido funciones tradicionales	-	1	3
Número de guardianes del patrimonio cultural que ya no ejercen sus funciones tradicionales	-	-	-
Número de árboles plantados	-	-	4

Proyecto Kibale: Participación de la Comunidad Ugandesa

La Asociación Kibale para el Desarrollo Rural y del Medio Ambiente (KAFRED, por sus siglas en inglés) es un proyecto de ecoturismo comunitario basado en la circunscripción parroquial de Bigodi (subcondado de Kahunge, condado de Kibale, distrito de Kamwenge), en la zona occidental del país. El proyecto se inició en 1992 con 6 miembros fundadores. En la actualidad, cuenta con 33 miembros, entre los que se incluyen personas de la localidad y grupos como la Asociación de Mujeres Bigodi (40 miembros) y el Grupo Pinodi Peanut Butter (7 miembros). KAFRED es uno de los miembros fundadores de la Asociación de Turismo Comunitario de Uganda (UCOTA). KAFRED organiza recorridos a pie por Magombe (santuario de humedales de Bigodi), en un área de aproximadamente 4 km². Entre las atracciones que ofrece el santuario cabe citar numerosas especies de primates, aves, mariposas y otros insectos, árboles y matorrales, cultivos agrícolas, granjas, esparcimiento cultural y venta de artesanía.

Entre los principales agentes figuran los siguientes:

- Parque Nacional de Kibale (KNP, por sus siglas en inglés), encargado de la formación de los guías y de la publicidad;
- Proyecto Kibale y Semliki de Desarrollo y Conservación (KSCPD), responsable del fomento de la capacidad;

- Programa Nacional de Humedales, responsable en materia de política;
- Consejos Locales, que se encargan de las cuestiones relativas a los derechos de los usuarios de las tierras;
- La comunidad local: beneficiarios;
- Voluntarios del Cuerpo de Paz, encargados de prestar asesoramiento técnico;
- Asociación de Turismo Kabarole (KTA), una asociación regional.

UCOTA, una organización principal nacional de KAFRED, se fundó para conservar la gran biodiversidad fuera de las zonas protegidas nacionalmente, y velar por que las comunidades locales se beneficien del turismo en el área, especialmente en el Parque Nacional de Kibale. A estos efectos, un voluntario del Cuerpo de Paz de Estados Unidos, junto con seis miembros fundadores del proyecto, impulsaron la creación de una Organización Comunitaria. Ésta cuenta en la actualidad con 33 miembros, incluidos grupos como la Asociación de Mujeres Bigodi, con 40 activistas. El proyecto turístico ha necesitado la participación de otros organismos, como los citados más arriba, y ha recibido el apoyo de muchas organizaciones nacionales y extranjeras.

Los principales componentes del proyecto turístico son los siguientes:

- Contribución a la conservación de las áreas naturales. En el principal objetivo declarado por KAFRED figura: "... y la conservación de los recursos naturales, en particular, los humedales". En este marco, se han financiado algunos proyectos de desarrollo comunitario, como escuelas, caminos y puentes, lo que ha sensibilizado a la comunidad acerca de la importancia que reviste la conservación.
- Educación y formación: se utilizan programas como el baile, el teatro y circuitos de estudio para aumentar el grado de comprensión de los valores y atractivos naturales y culturales en la comunidad y en las escuelas. Para los visitantes nacionales y extranjeros se utilizan señales orientadas a la interpretación, reportajes, y visitas guiadas y presentaciones.
- El establecimiento de prácticas ambientales al desarrollar y explotar las instalaciones, establecimientos y servicios ecoturísticos. La organización no facilita alojamiento ni servicios de restauración, por lo que se limitan los niveles de contaminación. No obstante, se alienta a los turistas a realizar visitas guiadas y se les aconseja no alejarse de los senderos previstos y no tirar basura.

Recuadro 6.43: Resultados del proceso participativo en materia de indicadores - Senderos de Uganda

Sostenibilidad

Participación de la comunidad y beneficios del proyecto

KAFRED es gestionado íntegramente por la comunidad. La Asamblea General Anual elige un Comité que representa a la comunidad. Los ingresos procedentes del ecoturismo se invierten en proyectos comunitarios tales como educación, salud e higiene. La mayoría de los empleados procede de la comunidad, salvo que se necesiten conocimientos especializados que éstos no tengan.

Los guías para la organización se contratan a nivel local y se les imparte formación en el KNP o en talleres organizados por UCOTA. Se alienta a los maestros a interesarse por la formación, y se les concede tiempo libre para perfeccionar y actualizar sus conocimientos.

Los materiales (por ejemplo, de construcción) se compran a nivel local. Se reserva un espacio a la Asociación de Mujeres Bigodi y al Grupo Pinodi Peanut Butter para que vendan sus productos en el Centro de Información al Visitante.

	Las encuestas realizadas en la comunidad indican lo siguiente : • 85% cree que el turismo benefició económicamente a la comunidad; • 91% afirma que el turismo propició la creación de empleos para la gente local, y • el 99,3% señala que atraer a turistas es bueno para la comunidad.
Sostenibilidad económica del proyecto/actividades de ecoturismo	Márketing y promoción KAFRED ha elaborado prospectos que pone a disposición de los turistas en centros de información al visitante situados estratégicamente. KAFRED se describe y da conocer en el sitio Web del Consejo Ugandés de Turismo (www.visituganda.com), en guías de turismo locales e internacionales (Lonely Planet y Bradt Guide, Info-Digest, The Eye, etc.) y en los prospectos de UCOTA y del Consejo Ugandés de Turismo. Varios tour operadores locales e internacionales comercializan los productos del proyecto ofreciéndolo como “un producto más”. No obstante, según una encuesta de un estudiante que visitó el lugar, la publicidad verbal es la más eficaz. Rentabilidad de la actividad ecoturística • KAFRED acogió entre 1999 y 2001 un promedio de 1.000 visitantes y generó ingresos por un total de 5,8 millones de chelines ugandeses (aproximadamente 3.000 dólares de EE.UU.); • Cerca del 40% (beneficio neto) se invirtió en proyectos comunitarios. Las remuneraciones del personal y la labor de mantenimiento de los senderos acaparon un 60% de los ingresos; • El 95% de los visitantes fueron internacionales (63% europeos y 20% norteamericanos), debido a la existencia de otras atracciones importantes en la región; • Mantana Safaris, un tour operador importante, ha instalado campamentos en la zona y suele aportar visitantes.
Colaboración entre empresas ecoturísticas	• KAFRED es uno de los miembros fundadores de UCOTA; Tras el pago de una suscripción anual KAFRED se encarga del márketing, de movilizar recursos, de la formación, y de promover y defender algunos de los objetivos de UCOTA; • Otros donantes principales de UCOTA son la Fundación McKnight y la Unión Europea, a través del Ministerio de Turismo; • KAFRED es miembro de la Asociación de Turismo Kabarole, de carácter regional; • El Parque Nacional de Kibale (KNP) se encarga de la formación de los guías y del márketing de los productos ecoturísticos; • La Estación de Biología de la Universidad de Makerere, centro de investigación del KNP, presta asesoramiento técnico en materia de conservación y gestión del patrimonio. A través de UCOTA, un miembro de KAFRED asistió a la conferencia sobre ecoturismo celebrada en Nairobi en 2002, en el marco del Año Internacional del Ecoturismo.

Reglamentación de las actividades ecoturísticas	• El proyecto de política de turismo señala que el turismo comunitario podría ser un nuevo modo de propiciar la diversificación de productos turísticos en Uganda; • KAFRED debe hacer frente a la inexistencia de normas de cumplimiento obligatorio sobre la conservación y la gestión de los humedales; • Los miembros de UCOTA han elaborado normas acordes a los criterios de los miembros de KAFRED. Dichas normas contemplan buenos criterios en materia de conservación y garantizan beneficios a la comunidad; • UCOTA también elaboró un código de conducta para los visitantes que ha puesto a disposición de las asociaciones afiliadas; • KAFRED ha proporcionado a la población local copias de la política relativa a los humedales y ha previsto elaborar ordenanzas relativas a la conservación y la gestión de los mismos.
Problemas y soluciones	Problema: Proliferación de animales que destruyen las cosechas. Solución: La población local ha comenzado a cultivar alimentos que no ingieren los primates, pero el problema sigue sin resolverse. Problema: Los disturbios en determinadas zonas del país han provocado una disminución del número de turistas (de 1.400 en 1998 se pasó a menos de 600 en 1999 y 2000). Solución: Revisión de los planes de trabajo. A través de UCOTA, las mujeres han vendido sus creaciones artesanales en la localidad y las han exportado al extranjero. Problema: Falta de sensibilización acerca de la conservación del patrimonio natural. Solución: Los proyectos comunitarios han logrado que la población local comprenda lo que representa la conservación. En las escuelas se han introducido "clubes de vida silvestre". Problema: Capacidad local inexistente para gestionar empresas turísticas. Solución: Se imparte formación en diferentes ámbitos: guías de turismo, gestión de visitantes, desarrollo empresarial e institucional, etc. Problema: Falta de apoyo externo. Solución: Financiación asegurada por la Embajada de Estados Unidos, y los parque zoológicos de Carolina del Norte y de Tulsa (EE.UU). No obstante, siguen necesitándose más recursos.
Resultados	• La comunidad Bigodi se ha creado una nueva imagen a través del turismo; • El turismo ha permitido financiar proyectos de desarrollo comunitario, como escuelas y puentes; • Se han construido instalaciones para atender a los turistas centros de información al visitante, quioscos y pabellones para la observación de aves; • El turismo ha conducido al fomento de la capacidad de más de 30 personas (incluidos trabajadores y miembros a los que se ha impartido formación en la comunidad); • Ha aumentado la sensibilización acerca de la conservación del patrimonio y se ha reducido la destrucción de los humedales. La población local ha optado por plantar árboles para uso doméstico; • El aumento del número de turistas en 2001 se tradujo en un incremento de los ingresos;

	• El turismo ha creado puestos de trabajo para la población local (19 personas trabajan directamente en el proyecto). El 91 por ciento de la población local entrevistada consideraba que el turismo había creado empleo; • El turismo ha contribuido a mejorar la vivienda de la población local.
Enseñanzas obtenidas	Para acelerar el proceso de toma de decisiones, conviene empezar a trabajar con un número reducido de agentes. Las comunidades necesitan asesoramiento técnico para evaluar el impacto de la conservación. Los pequeños subsidios son importantes en la medida en que alientan a la comunidad a tomar medidas y le infunde ánimos. Estos subsidios deberían adoptar la forma de materiales, equipo y servicios. Las comunidades rurales alejadas no pueden utilizar los servicios bancarios ya que su costo les resulta prohibitivo. Las comunidades tardan mucho en comprender la importancia de la conservación y los progresos realizados. Deberían alentarse las visitas entre comunidades. KAFRED no cuenta con un registro de datos; no se pide a los estudiantes o investigadores que entreguen una copia de los resultados de sus trabajos.
Actividades de supervisión	Aunque el proyecto no cuenta con un sistema de supervisión y evaluación sofisticado, registra sistemáticamente datos sobre el número de visitantes, los gastos por visitante y el lugar de origen de los mismos. Dichos datos permiten determinar tendencias y tomar con conocimiento de causa decisiones relativas al marketing de los productos. No obstante, el proyecto Senderos del patrimonio de Uganda, que se trata de un proyecto de UCOTA, ha elaborado unos indicadores para monitorear y evaluar la participación de la comunidad que podrían ser adoptados por los otros miembros de UCOTA, incluido KAFRED. La propia UCOTA está elaborando indicadores para todos sus miembros. El proyecto organiza reuniones periódicamente, reuniones mensuales del Consejo Ejecutivo, y una Asamblea General Anual en la que participan todos los miembros, la comunidad local y otros agentes. La estructura organizativa cuenta con varios subcomités, entre otros, el de finanzas. Sitio Web del Consejo Ugandés de Turismo: www.visituganda.com Sitio Web de UCOTA: www.visituganda.com/domestic/ucota/html

Fuentes para el caso Kibale: Desarrollo sostenible del ecoturismo – Una compilación de buenas prácticas en pequeñas y medianas empresas (PYME) (OMT, 2003)



Técnicas tradicionales de construcción (Senderos del patrimonio de Uganda)

6.24 La zona del lago Villarrica (Chile): indicadores de sostenibilidad aplicados a una región

Planificación regional, aplicación del plan, participación de la comunidad, supervisión

Este estudio de caso muestra la utilización de indicadores como parte de un proceso de planificación para apoyar los objetivos de desarrollo turístico de la Región de los Lagos (Chile).

La zona comprendida entre Pucón y Villarrica es una de las más atractivas del sur de Chile. Cuenta con unos recursos turísticos de categoría internacional en lo que respecta a la calidad y variedad, y una buena infraestructura turística. El área en la que se realizó el estudio de indicadores comprende los lagos Villarrica, Huilipilún, Colico, Caburga y Calafquén, y la carretera que comunica la región con Argentina.

Entre los atractivos que ofrece la zona destacan sus bosques, colinas y montañas, sus parques nacionales y el majestuoso volcán Villarrica. También abarca centros urbanos como Villarrica, Pucón y Licán Ray, que reciben a miles de turistas cada verano. La zona tiene un clima húmedo de tipo mediterráneo.



Este destino cuenta con una gran variedad de baños y fuentes termales conocidos por la calidad de sus aguas, por lo que se han establecido numerosas instalaciones y servicios turísticos. Asimismo, en toda la región existen más de 140 volcanes, algunos de ellos activos.

En la región hay dos parques nacionales: Huerquehue y Villarrica. Creado en 1940, el Parque Nacional Villarrica tiene una superficie de 63.000 hectáreas e incluye a las ciudades de Pucón y Villarrica y los pueblos de Curarrehue y Panguipulli (este último situado en el distrito de los lagos). El relieve, abrupto e irregular, está sometido a la actividad de los volcanes Lanín (3.774 m.), Villarrica (2.840 m.) y Quetrupillán (2.360 m.). El clima es lluvioso entre marzo y agosto. Cuando hay nevadas, la nieve puede alcanzar hasta 2 metros de altura.

Pucón

Pucón, que en lengua mapuche (o mapudungun) significa "entrada a la cordillera" es una pequeña ciudad balneario de 10.000 habitantes situada en la orilla del lago Villarrica. Fue fundada el 12 de febrero de 1883 como fuerte militar y se encuentra a 789 km. de Santiago, la capital; a 110 km. de Temuco, gran centro regional, y a 26 km. de la ciudad turística de Villarrica.

En el decenio de 1940, comenzó a desarrollarse progresivamente y a establecerse como destino turístico destacado; en un primer momento atrajo a los amantes de la pesca, y luego se dio a conocer por sus playas y el volcán. Últimamente, gracias al turismo de aventura y otras actividades turísticas realizadas al aire libre, se la ha empezado a conocer como "la capital exterior" del país.

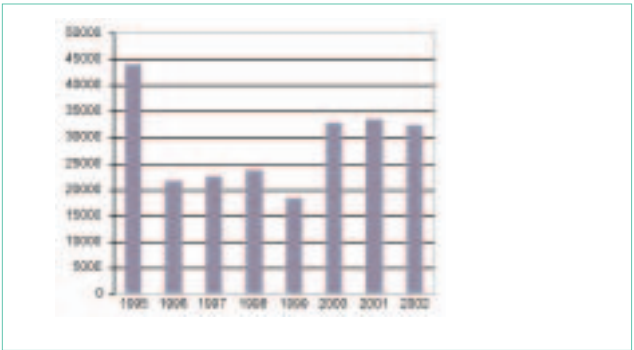


Villarrica

Gerónimo de Alderete, bajo las órdenes de Pedro de Valdivia, gobernador de Chile, fundó la ciudad en abril de 1552. En la actualidad cuenta con casi 36. 000 habitantes y es el centro administrativo y turístico de la zona. La actividad turística se concentra en los meses de verano (enero a marzo).



Recuadro 6.44 Indicadores clave de la sostenibilidad del turismo en la zona de Villarrica

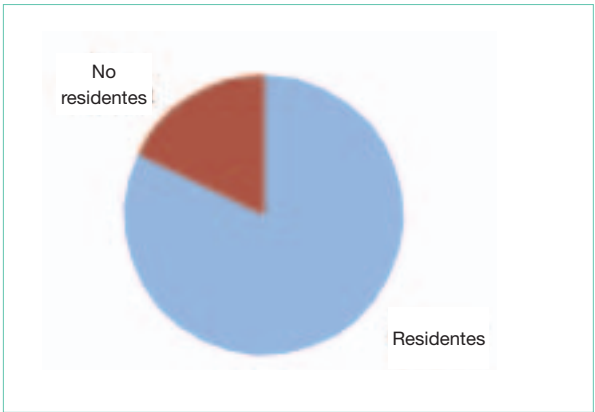


Impacto de la industria turística e identificación de indicadores de sostenibilidad

En los últimos años, la actividad turística se ha concentrado en las orillas de los lagos. Esto ha ocasionado daños al medio ambiente, como el uso intensivo de las tierras, la contaminación del agua, la acumulación de basuras y otros desechos, y ha aumentado los niveles de presión en las comunidades locales.

Recuadro 6.45 Pernoctaciones en hoteles y establecimientos similares (2002)

Debido a esta situación –y a la consecuente inquietud de las autoridades y empresarios locales– se estableció un plan regional de utilización de la tierra y se decidió utilizar indicadores para evaluar la situación del medio ambiente en la zona.



Con la participación de la población residente en la zona, de sus representantes, de las organizaciones públicas y de algunos empresarios se elaboraron indicadores clave ambientales, económicos, sociales y culturales para toda la zona.

Se elaboró una larga lista de indicadores potenciales a través de un proceso participativo que incluyó la realización de talleres y estudios relacionados. Dicha lista se redujo posteriormente a un conjunto menor de

indicadores más fáciles de utilizar. La lista se presenta en los recuadros que figuran a continuación:

Recuadro 6.46 Indicadores clave sobre sostenibilidad del turismo en la zona del lago Villarrica

Indicadores	
Entorno físico	- Número de carteles que indican el camino hacia Villarrica-Pucón (cifra anual); - Porcentaje de especies exóticas plantadas cada año; - Número de edificios altos, de permisos para construir y de metros de tendido eléctrico aéreo autorizados (cifra anual); - Número de instalaciones en zonas del paisaje vulnerables; - Número de metros cúbicos de gravilla extraídos de las riberas, cuencas y fondo de lagos y ríos.
	Superficie de bosque nativo (hectáreas).
	- Hectáreas destinadas a usos diferentes del tradicional (cifra anual); - Hectáreas absorbidas por los perímetros urbanos; - Hectáreas subdivididas; - Migración del campo a la ciudad e intrarregional.
	- Número de reclamaciones anuales por mal olor o depósito de residuos recibidas en la ciudad principal; - Número de reclamaciones anuales por vertido de basuras; - Número de edificios dañados por pintadas.
	- Número de días en que la irritación en los ojos ha sido generalizada; - Número de días en que la calidad del aire ha sido deficiente; - Concentración de partículas en suspensión en el aire urbano (PM 10).
	- Concentración de coliformes, nitrógeno y fósforo en el agua de ríos y lagos; - Disponibilidad de agua potable (comparación con la demanda de agua en temporada alta).
	- Frecuencia (y reincidencia) de actividad volcánica y de otros fenómenos de orden meteorológico; - Medición del crecimiento del delta del Trancura.
	Número de incendios forestales y superficie de bosques incendiada (cifra anual).
	Número de autorizaciones otorgadas a embarcaciones.
Entorno económico	Demanda de diversos productos turísticos.
	Grado de satisfacción de los empresarios con respecto a la calidad de los productos turísticos.
	Permisos para construir concedidos.
	- Artículos sobre turismo publicados en la prensa; - Informes sobre la situación del turismo en la región Villarrica-Pucón; - Índice salarial de los trabajadores cualificados; - Índice de los precios en temporada alta; - Índice de los precios en temporada baja; - Incremento de los precios (inflación) y aumento del precio de una habitación en un hotel de tres estrellas en temporada alta; - Aumento de los puestos de trabajo durante la temporada alta; - Gastos de los turistas durante la temporada; - Nivel de ingresos en temporada alta y en temporada baja; - Grado de satisfacción de los turistas con respecto a los servicios ofrecidos.

Entorno social y cultural	• Precio de la tierra en la orilla del lago.
	• Estacionalidad de la demanda.
	• Dependencia del mercado argentino (porcentaje de turistas argentinos).
	• Número de artesanos locales. • Número de artesanos autorizados/número de autorizaciones concedidas en temporada alta; • Población mapuche/población de la comunidad. • Número de proyectos que benefician a comunidades mapuches • Proyectos de inversión/inversión total en beneficio de la población mapuche.
	• Disminución de la superficie de tierras mapuches.
	• Número de reclamaciones por maltrato físico. • Encuestas a residentes locales sobre su grado de satisfacción. • Número de estudiantes que asisten a cursos de formación en materia de turismo/población escolar.
	• Número de reclamaciones referentes a la inexistencia de servicios. • Número de accidentes relacionados con las actividades turísticas. • Número de accidentes en los que están implicados turistas.
	• Número de asistentes a las reuniones convocadas en el marco de los programas de turismo.
	• Tiempo de espera en temporada alta y temporada baja (tránsito de vehículos). • Número de vehículos por hora en temporada alta y en temporada baja.
	• Número de delitos cometidos en temporada alta y en temporada baja. • Número de arrestos en temporada alta y en temporada baja. • Número de delitos denunciados en temporada alta y en temporada baja. • Número de delitos en relación con la población total.
	• Personal cualificado. • Personal cualificado con un contrato de trabajo/número total de personas cualificadas empleadas.
	• Ocupación de los hoteles. • Porcentaje de viviendas rurales que disponen de agua potable.
	• Empleo en el turismo durante las temporadas alta y baja. • Población permanente y no permanente.
	• Organizaciones de empresarios inscritas en los registros.

Principales enseñanzas obtenidas de esta experiencia

La determinación de unos indicadores de sostenibilidad del turismo en la zona del lago Villarrica fue una experiencia útil para todos los participantes en el taller.

Las principales conclusiones y enseñanzas son las siguientes:

1. Los participantes convinieron en la necesidad de elaborar una base de datos, así como un sistema de registro y recopilación de datos ambientales. Este requisito se consideró fundamental para facilitar información con miras a establecer comparaciones periódicas sobre los cambios que afectaban al entorno turístico.

2. La participación de científicos, académicos e investigadores procedentes de organizaciones no gubernamentales fue determinante para el éxito del taller. Sus conocimientos y la información que facilitaron sobre los problemas de orden económico y turístico fueron cruciales para alcanzar un acuerdo sobre los indicadores de sostenibilidad más importantes para esta zona.
3. Los indicadores deben determinarse en función de la imagen de la región. Esto es un aspecto fundamental de la planificación local. En la región se tenía muy poca experiencia con respecto a la utilización de indicadores para una gestión sostenible de la industria turística.
4. Aunque la autoridad local se centra en un desarrollo intensivo del paisaje urbano y rural, carece de información detallada sobre el impacto del turismo en el medio ambiente. Tampoco cuenta con un programa de supervisión, ni con los recursos necesarios para apoyar la validación de los indicadores.
5. Los empresarios privados, pioneros en la zona, son conscientes de que su actividad está directamente relacionada con la conservación de los recursos naturales de la zona. No obstante, no todos tienen una clara conciencia del riesgo que supone la degradación de los recursos. Por lo tanto, sigue ejerciéndose presión para invertir en bienes raíces y promover el crecimiento urbano, sin considerarse las posibles consecuencias de dicha actividad en el medio ambiente (tanto positivas como negativas).
6. La comunidad local está convencida de que la industria turística puede ofrecer empleo, contrarrestando así la tendencia a emigrar a las ciudades. El ecoturismo y el agroturismo se han desarrollado como negocios familiares, y el turismo ha empezado a considerarse un medio para obtener beneficios, pero que puede tener efectos en el medio ambiente, tanto positivos como negativos.
7. Los participantes en el taller propusieron utilizar un conjunto de indicadores para que las autoridades locales pudieran establecer un programa para su medición periódica. No obstante, la región carece de la capacidad técnica para elaborar un plan de prueba y de supervisión. Por lo tanto, el Consejo Nacional de Turismo asumió esta responsabilidad a través de su Consejo Regional y, a escala nacional, esta labor fue asumida por el Departamento de Planificación.

La experiencia chilena en esta región del sur, rica en recursos turísticos, ha demostrado la utilidad de contar con unos indicadores que puedan actuar como catalizadores de la participación al establecer los objetivos del turismo en la región. También se ha puesto de relieve la existencia de lagunas en materia de coordinación e información que deberían colmarse para alcanzar el objetivo de un turismo sostenible.



Turistas frente al volcán Osorno en la Región de los Lagos (Chile)

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

Indicadores de gestión, participación de la comunidad, ecoturismo, senderos, sector privado

Este caso muestra el modo en que un refugio privado puede utilizar indicadores para facilitar la gestión de sus recursos naturales.

El caso del Refugio Yacutinga constituye un ejemplo del modo en que las empresas privadas gestionan el ecoturismo mediante la utilización de indicadores aplicados a nivel local, destinados a responder a sus necesidades específicas y a factores políticos, económicos y sociales a escala local. Casos similares suelen encontrarse en diferentes partes del mundo en los que se practica el turismo responsable y en los que las empresas privadas son con frecuencia los pioneros del turismo sostenible y de la utilización de indicadores. Dichas iniciativas pueden servir de catalizadores de la participación de la comunidad local, y facilitan ejemplos concretos de aplicaciones prácticas que apoyan la sostenibilidad del turismo regional y de la industria turística en general.

El proyecto

El Refugio Yacutinga, un refugio privado de vida silvestre, está situado en el extremo nororiental de la provincia de Misiones (Argentina), a 30 km. de las famosas Cataratas del Iguazú y en las cercanías de la aldea Andresito. El proyecto se inició en enero de 1998 y empezó a funcionar en enero de 2000. Se concibió en el marco del turismo sostenible, con énfasis en la conservación de las especies vegetales del bosque atlántico interior. El proyecto fue concebido, desarrollado y administrado por intereses privados y no recibió ningún tipo de apoyo económico oficial. Económicamente, se apoyó en la propia actividad turística, lo que más tarde le permitió realizar estudios biológicos, introducir mejoras ambientales en las áreas de la Reserva Natural, y prestar apoyo a las iniciativas emprendidas por la comunidad local.

Se ha ejercido una gran presión en el medio ambiente de la región del proyecto. La tierra se ha degradado a consecuencia de las prácticas inadecuadas con respecto a su utilización, y han aumentado la desertización y la deforestación, así como la contaminación del agua, debido a una utilización inadecuada de productos químicos destinados a la agricultura. La falta de biodiversidad en la producción agrícola y el bajo nivel de educación de la población han agravado los problemas. Tan sólo hace 20 años, la zona estaba cubierta de bosque nativo de gran extensión, que ahora se ha degradado o reducido considerablemente.

El Refugio Yacutinga, centrado en una gestión sostenible del medio ambiente, ha contribuido a proteger una de las últimas reliquias del ecosistema forestal del noreste de la provincia de Misiones. Ha prestado apoyo a iniciativas encaminadas a proteger el hábitat paranaense y ha contribuido a generar un "cinturón verde", de este a oeste, que abarca el Parque Nacional Iguazú y la Reserva Forestal Puerto Península. Ha servido además de catalizador a otros proyectos privados en el ámbito del turismo sostenible (véase el recuadro 2.13 Reserva Natural Forestal Iguazú). Al mismo tiempo, ha contribuido a crear puestos de trabajo para la comunidad vecina y constituye un ejemplo del potencial que encierra la gestión sostenible de los recursos en la región.

La gestión del Refugio Yacutinga se ha organizado en función de tres equipos: 1) servicio de alojamiento; 2) protección de los recursos naturales, y 3) organización de visitas, viajes, circuitos turísticos y transporte.

En el marco del proyecto, se han tomado las siguientes medidas para contribuir a la sostenibilidad del ecoturismo:

En la esfera social, se ha creado una escuela centrada en el medio ambiente; se ha impartido formación al personal (procedente de la comunidad local); se han creado puestos de trabajo para personas de dicha comunidad; se ha sensibilizado a la comunidad con respecto a la situación del medio ambiente y se han organizado jardines autosuficientes (producción agrícola diversificada).

En la esfera ambiental, se ha elaborado un programa para la cría de carpinchos (capibaras –hidrochaeris hidrochaeris) con vistas a su reinserción en la zona; se ha lanzado un programa de rehabilitación de entornos degradados mediante la plantación de árboles nativos procedentes de los jardines del refugio; se ha iniciado un proyecto de protección del jaguar y otro de clasificación de las orquídeas silvestres; se han inventariado los reptiles, anfibios, lepidópteros y aves de la reserva, y se han realizado estudios sobre cuestiones específicas como el mimetismo de algunas mariposas diurnas, anfibios y reptiles en los estratos superiores del bosque (algo nuevo en Argentina), así como un estudio sobre la carga adicional y la presión en el medio ambiente asociada a la presencia de turistas.

Las estadísticas que ha generado por el Refugio Yacutinga (como empresa) se han utilizado fundamentalmente para determinar las necesidades de los visitantes, las exigencias en materia de conservación de los recursos naturales, y la utilización sostenible de los mismos, y para apoyar las iniciativas emprendidas por la comunidad local a este respecto.

Los indicadores de gestión utilizados son los siguientes:

Indicadores relacionados con las actividades turísticas

1. Evaluación del grado de satisfacción del visitante, a través de:
 - Informes de los visitantes (análisis de las actividades y de su aceptación por estos últimos);
 - Comentarios inscritos en un cuaderno destinado a tales efectos;
 - Informes de los guías turísticos, e
 - Informes de las agencias de viajes en los lugares de origen de los visitantes (agencias de viajes de los clientes).
2. Conocimiento del mercado (oferta y demanda). Estos datos se obtienen a través de:
 - Encuestas de mercado: indicadores sociodemográficos de los clientes registrados en la recepción del Refugio, entrevistas periódicas con tour operadores nacionales y extranjeros en las ferias de turismo (por ejemplo, ITB - Berlín; FIT-Buenos Aires; FITUR-Madrid), e
 - Informes de las agencias de viajes en los lugares de origen de los turistas (por Internet).

Indicadores relacionados con las actividades de conservación

1. Medición de la biodiversidad y de la situación de los ecosistemas en estado crítico, a través de:
 - Inventarios biológicos, y
 - Un registro permanente de las observaciones relativas a las especies protegidas.
2. Efectos observados en el suelo:
 - Indicadores que ejercen presión en el medio ambiente en los senderos destinados a la interpretación: estado de la vegetación que cubre el suelo, pérdida de suelo (en m³, utilizando el método desarrollado por la Fundación Vida Silvestre Argentina); censo de los problemas (inundaciones, cárcavas y grietas, ensanchamiento de los senderos, senderos paralelos, deficiencias en la infraestructura, raíces descubiertas y expuestas, etc.). (Consúltense a este respecto los métodos específicos que se presentan al final de este caso).

Indicadores en materia de relaciones sociales

1. Puestos de trabajo locales creados por el proyecto.

2. Grado de ayuda a los empresarios locales, a través de datos procedentes de:
 - La interacción con el municipio;
 - Entrevistas a la población local, y
 - Encuestas de uso de la tierra y de inversiones agrícolas en la zona.
3. Actitud de la comunidad local, que se determina a través de:
 - la interacción con el municipio;
 - entrevistas a la población local, y
 - contribuciones de los empleados del Refugio Yacutinga.
4. Grado de participación de la comunidad local en las actividades ecoturísticas del Refugio Yacutinga, a través de:
 - Entrevistas a la población local (ha resultado útil para comprender los sistemas de construcción tradicionales en la zona).

Todos estos datos se han recopilado sistemáticamente desde el lanzamiento del proyecto (1998), y las instituciones acreditadas pueden solicitar si lo desean los resultados del análisis.

Resultados del proyecto y obstáculos a los que se enfrenta

1. Los indicadores son sumamente útiles para tomar decisiones y planificar las iniciativas en el Refugio. Asimismo, han sido factores clave para la evolución positiva del turismo y su sostenibilidad.
2. Los métodos empleados (entrevistas, cuestionarios, consultas bibliográficas y observación directa) que exigen poco material y poco trabajo, han tenido un costo reducido.
3. La colaboración con otras instituciones (apoyo técnico de la Fundación Vida Silvestre Argentina en lo que respecta a la utilización de indicadores ambientales, y un estudio sobre la presión del turismo en el medio ambiente) refuerza la modalidad de gestión mediante la utilización de indicadores.
4. Los indicadores han permitido generar estadísticas fundamentales para determinar la trayectoria de la industria turística y la política que ha de seguirse para las actividades ecoturísticas.
5. La recopilación permanente de los datos exigidos por los indicadores ha sido fundamental para determinar si la vía elegida es la correcta, o si debe adaptarse o modificarse el plan de gestión del Refugio Yacutinga.
6. Los indicadores, concebidos como instrumentos de utilización permanente, son fundamentales para analizar rápidamente situaciones relacionadas con la utilización adecuada o inadecuada del área protegida del Refugio Yacutinga.
7. Los indicadores son un programa que permite actualizar permanentemente la información.
8. A medida que evolucione el proyecto, será preciso ir adaptando los sistemas de recopilación de datos del Refugio Yacutinga.
9. Aunque superficiales en un comienzo, las primeras estadísticas del proyecto fueron útiles para determinar sus principales características.
10. La modalidad de supervisión participativa del proyecto todavía no es aplicable a todos los equipos de trabajo, salvo en lo que respecta a la aplicación de indicadores en el monitoreo ambiental.



Senderos de Yacutinga

Por el momento, todos los datos relativos a los indicadores y las estadísticas sobre el grado de satisfacción de los visitantes están en manos de la dirección del proyecto. A medio plazo se espera establecer un sistema de recopilación de datos en el que participe la mayoría de las personas que trabajan en el proyecto.

11. Los principales obstáculos para la gestión sostenible del ecoturismo mediante la utilización de indicadores obedecen a la inexistencia de estadísticas fidedignas previas, a la falta de sensibilización de las autoridades municipales acerca de la sostenibilidad del ecoturismo, y a la inexistencia de fondos para financiar la gestión sostenible de los recursos naturales.
12. Si bien las Cataratas del Iguazú y la zona rural en que se sitúa este proyecto se consideran un destino turístico importante, el efecto catalizador del proyecto ha tenido una repercusión mínima a nivel gubernamental y político. Por el momento, es evidente la clara inexistencia de políticas, a nivel municipal, sobre el uso sostenible de la zona. Sigue alentándose la explotación extensiva, y la inversión en educación ambiental y general es insuficiente. Todavía no se han apoyado proyectos de turismo sostenible a esta escala.

Aplicación de indicadores en los senderos y en las zonas de esparcimiento

(Refugio Privado Yacutinga y Fundación Vida Silvestre Argentina)

(Palabras clave: supervisión, gestión de senderos, participación en la elaboración de informes)

Este detallado estudio de caso muestra la aplicación práctica de algunos indicadores específicos, incluidos métodos de medición de los cambios en las condiciones de los senderos.

Para entender la dinámica de los cambios producidos en una temporada en Yacutinga, se han aplicado los siguientes procedimientos:

1. En los senderos propiamente dichos se registrarán los siguientes datos: a) el tipo de recubrimiento del suelo; b) la pérdida de suelo y los impactos, como inundaciones, cárcavas y grietas, y raíces expuestas. También se mantendrá un registro de todas las medidas correctivas aplicadas en los senderos cuya condición debería monitorearse durante toda la temporada. En particular, se recomienda monitorear la pérdida de suelo en lugares determinados.
2. Se lleva un registro de la condición en que se encuentran las zonas destinadas al esparcimiento con indicación de: a) inundaciones; b) el tipo de recubrimiento del suelo; c) la erosión ocasionada.

Además de monitorearse las condiciones físicas de los senderos, se recopila información sobre la utilización de cada zona, incluido un registro de la frecuentación de los senderos, las zonas de esparcimiento y los muelles, con especificación del número de visitantes en cada sitio.

Los métodos utilizados para recopilar datos durante la temporada alta se describen a continuación, así como las características de cada indicador y las hojas de datos.

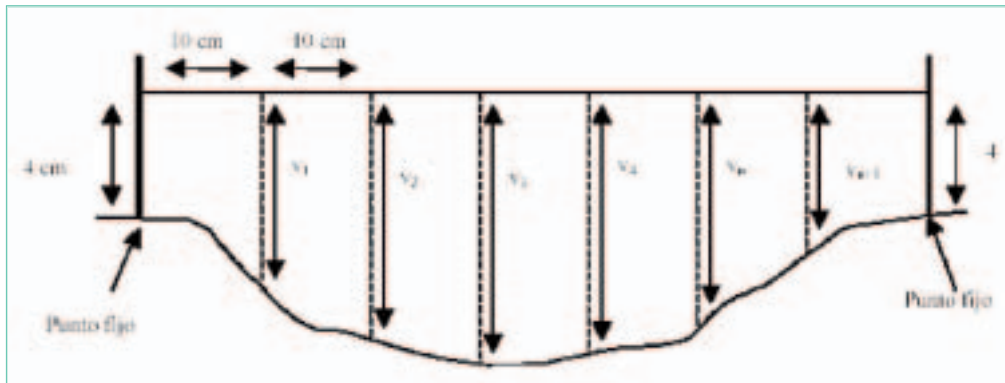
Desglose de los datos coleccionados, por indicador

Pérdida de suelo

Se mantiene un registro sobre el volumen de suelo perdido. Esto se realiza tomando mediciones verticales en un trecho del sendero. Este trecho debería situarse en un lugar en el que pueda marcarse con la mayor precisión posible para mediciones posteriores (ya que la información más importante es la variación entre las muestras representativas tomadas en diferentes fechas). Utilizando los datos de todas las mediciones, puede estimarse el volumen de suelo que falta en el trecho del camino, utilizando un cálculo estándar basado en cambios observados en el perfil relativos a una línea recta horizontal (véase el recuadro 6.47).

Recuadro 6.47 Medición del Impacto de la Frecuentación de los Senderos

Nota. Para evitar errores en las mediciones sucesivas, se recomienda que la primera medición (V1) se realice empezando por la izquierda (suponiendo que la persona que realiza la medición está mirando en dirección opuesta a la entrada del sendero más cercana al refugio).



Medición en un corte transversal del sendero

Método de muestreo (Cole, 1983). El corte transversal se realiza determinando dos puntos fijos a cada lado del sendero (a 10 cm. del lugar en que se observa el mayor cambio en la vegetación y/o el corte del sendero). Se colocan estacas en ambos puntos. Se establece una línea que atraviesa el sendero (de 2,50 m. para cubrir un sendero y de 4 m. si se trata de un camino), usando para ello una cuerda que se ata a cada estaca y se fija a 5 cm. sobre el nivel del suelo. La cuerda debe estar tensa. Utilizando plomos, se realizan mediciones verticales cada 10 cm. en los senderos y cada 20 cm. en los caminos, partiendo del lugar en que se determinó el corte, como se muestra en el diagrama anterior (deben realizarse por lo menos 20 mediciones verticales por corte). La línea puede ajustarse con un anillo, de manera que pueda deslizarse a lo largo de la cuerda, que podría marcarse con los intervalos elegidos, es decir, contener marcas cada 10 y cada 20 cm. Al realizarse mediciones la vez siguiente, la cuerda debe colocarse a la misma altura, y las mediciones deben iniciarse en el mismo lado que la primera vez.

Sitios en que se recopilan datos: senderos Chico Mendes, Guazú y Timbó; camino principal.

Distribución de los cortes transversales: véase el diagrama en el recuadro 6.47

Número de cortes transversales por sendero: 4

Materiales: estacas metálicas, cuerda, plomos, metro, hoja para registrar los datos, lápiz.

Recubrimiento del suelo

El porcentaje de superficie de suelo recubierto con vegetación (hierba o trébol), hojas o restos orgánicos (constituidos por hojas secas, ramas y troncos, distinguibles o pulverizados). A este respecto los guías y los encargados del mantenimiento desempeñan un papel esencial, ya que su paso frecuente por los senderos les permite observar los cambios operados en el recubrimiento del suelo a lo largo de una estación. La presencia de algún tipo de revestimiento que proteja el suelo facilita la filtración del agua y hace las veces de amortiguador contra las pisadas o la lluvia, evitando que la tierra (partículas) se desplace.

Método de muestreo

Se extiende, atravesada, una cinta de medir de 2 metros de longitud en el sendero para formar el segmento. A lo largo de los 2 metros se registra el número de centímetros ocupados por desechos orgánicos, suelo descubierto y vegetación.

Senderos en los que se recopilan datos: Chico Mendes, Guazú, Pastura.

Distribución de los cortes transversales: cada metro, según el sendero. Véase el diagrama.

Número de cortes transversales por sendero: 10

Materiales: metro, lápiz, hoja para registrar los datos.

Censo de los problemas

Contrariamente a lo que sucede con el muestro, cuando las mediciones se realizan para una muestra de indicadores y en lugares específicos, deberá elaborarse un censo que incluya y caracterice todos los indicadores descritos más arriba en zonas determinadas. El objetivo de este censo es contar con un cuadro completo de todas las condiciones inaceptables en un sendero o en otras zonas frecuentadas, fundamentalmente los problemas asociados con la condición del suelo y de la vegetación.

A este respecto, los guías y los encargados del mantenimiento tienen un papel muy importante que desempeñar; deben saber perfectamente qué condiciones (problemas) se consideran aceptables, y cuáles son inaceptables (sobre todo en las primeras fases, para observar su evolución). Así pues, cuando un guía observa, por ejemplo, una zona que permanece inundada durante varios días, debe registrar ese hecho en la hoja de datos, especificando el lugar y las dimensiones de la zona inundada.

A continuación se presentan las condiciones consideradas problemáticas, así como la lista de los datos que deben registrarse:

Cárcavas y grietas. Si se observa una cárcava (incluso inicial, de tan sólo 3 cm. de profundidad), deben registrarse su longitud y profundidad aproximadas, y si existe inundación.

Inundación. Si se observa una zona anegada, registrar el tamaño aproximado de la inundación, su localización en el sendero. Si llueve, posiblemente todo el suelo del sendero estará mojado, o con mucho barro, pero siempre podrá observarse si el agua permanece en la superficie en lugar de ser absorbida, indicando así que no existe drenaje. Es importante tener en cuenta esto después de lluvias intensas.

Raíces expuestas. En el sendero Chico Mendes muchas raíces están expuestas, pero no suelen representar un peligro de tropiezos. Es necesario identificar las raíces considerablemente expuestas, especialmente si forman "puentes" (cuando una parte no toca el suelo). Aunque la evolución de una raíz expuesta se observa fácilmente a lo largo de las sucesivas estaciones, es útil tener en cuenta este indicador durante una temporada.

Ensanchamiento de un sendero/senderos paralelos. Deberían identificarse todos los lugares en los que el sendero se ensancha más de un metro, o donde se detectan senderos paralelos. Habida cuenta del tipo de vegetación (gruesa y entretejida) y las buenas condiciones del suelo en los senderos, no es probable que se presente este problema; sin embargo, es conveniente tenerlo en cuenta porque suele ser frecuente, especialmente en los humedales.

Fallos en la infraestructura. Debería registrarse todo fallo observado en la infraestructura, por ejemplo, barreras rotas en un puente, o desagües obstruidos

Recuadro 6.48 Indicadores de impacto en los senderos (Yacutinga)

Senderos	Indicadores	Unidades de muestreo / Distribución	Método	Número de muestras
Chico Mendes	Pérdida de suelo	4 puntos fijos, situados donde se observan los mayores cortes del suelo	Cole 1983	1, al comienzo de la temporada
	Recubrimiento del suelo	Cortes transversales cada 100 m.	Línea de intersección	1 en septiembre 1 en diciembre 1 en marzo
	Impactos	En todo el sendero	Censo de problemas	Durante la temporada
Guazú	Pérdida de suelo	4 puntos fijos, ubicados donde se observan los mayores cortes del sendero	Cole 1983	1, al comienzo de la temporada
	Recubrimiento del suelo	Cortes transversales cada 200 metros	Línea de intersección	1 en septiembre 1 en diciembre 1 en marzo
	Impactos	En todo el sendero	Censo de problemas	En el curso de la temporada
Pastos	Recubrimiento del suelo	Cortes transversales cada 100 m.	Línea de intersección	1 en septiembre 1 en diciembre 1 en marzo
	Impactos	En todo el sendero	Censo de problemas	Durante la temporada
Timbó	Pérdida de suelo	4 puntos fijos, ubicados donde se observan los mayores cortes del sendero	Cole 1983	1, al comienzo de la temporada
	Impactos	En todo el sendero	Censo de problemas	Durante la temporada
Tajamar	Impactos	En todo el sendero	Censo de problemas	Durante la temporada
San Francisco	Impactos	En todo el sendero	Censo de problemas	Durante la temporada
Camino	Pérdida de suelo	4 puntos fijos, ubicados donde se observan los mayores cortes del sendero	Cole 1983	1, al comienzo de la temporada
	Impactos	En todo el sendero	Censo de problemas	Durante la temporada
Zonas de esparcimiento: Tajamar, Puerto San Francisco, Puerto Principal, Jardín				
Todas	Censo de problemas	En toda la zona	Censo de problemas	Durante la temporada

Recuadro 6.49 Plantilla para medir la pérdida de suelo

Sendero:																				
Fecha:																				
Nombre de la persona que rellena la plantilla:																				
T	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20
1																				
2																				
3																				
4																				
Ubicación de los cortes transversales (especificar una marca, por ejemplo, <i>Marmelero</i> cerca de la entrada)																				
T1:																				
T2:																				
T3:																				
T4:																				
Condición del suelo (descripción general: <i>mojado, muy mojado, embarrado, seco, etc.</i>):																				
Clima:																				
Observaciones:																				

Nota: es fundamental registrar con precisión el lugar en que se realizan las mediciones, es decir, medir bien la distancia desde las estacas al lugar en que se efectúa la primera medición y las subsiguientes (de ahí la importancia de hacer marcas en la cuerda y volver a utilizar la misma cuerda). Los puntos de referencia (lugar donde se han colocado las estacas) deberían permanecer fijos, y ser relativamente fáciles de localizar, ya que al final de la temporada las mediciones deberán realizarse en el mismo lugar y en los mismos puntos.

IMPORTANTE. Para evitar errores en las mediciones sucesivas, se recomienda que la primera medición (V1) se realice empezando por la izquierda (suponiendo que la persona que realiza la medición está mirando en dirección opuesta a la entrada del sendero más cercana al refugio).

Recuadro 6.50 Plantilla para el monitoreo del recubrimiento del suelo

Sendero: Chico Mendes									
Fecha:									
Nombre de la persona que rellena la plantilla:									
Punto	Septiembre			Diciembre			Marzo		
	Vegetación	Desechos Organicos	Suelo descu- bierto	Vegeta- ción	Desechos Organicos	Suelo descu- bierto	Vegeta- ción	Desechos Organicos	Suelo descu- bierto
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

Recuadro 6.51 Plantilla para el monitoreo de la frecuentación de los senderos y el registro de los problemas

Fecha: Día/Mes	Sendero	Número de personas ¹					Problemas ² Inundación (I); Cárcavas (C); Raíces expuestas (RE); Ensanchamiento del sendero (E) / Senderos paralelos (SP)

Este caso es un ejemplo práctico de recopilación de datos y muestra el grado de atención que exige la recopilación de datos para cada indicador.

Para más información sobre el proyecto Yacutinga, consulte los sitios Web www.yacutinga.com y www.vidasilvestre.org.ar



Jardines del Refugio Yacutinga

¹ Si un guía ya ha registrado el nombre de un sendero y otro guía recorre el mismo sendero ese día, especificar solamente el número de personas en otra columna.

² Si se observa un problema, anotar su ubicación aproximada en el sendero (una marca en el suelo). Se pueden utilizar las abreviaciones mencionadas entre paréntesis.

Conclusiones

Los indicadores son un instrumento estratégico para el desarrollo sostenible de los destinos turísticos. En esta Guía, expertos de todo el mundo, congregados por la Organización Mundial del Turismo (OMT), se han esforzado por proporcionar ideas, enfoques y aspectos sustantivos para ayudar a los destinos a alcanzar la sostenibilidad. Los autores confían en que esta publicación llegará a ser una referencia útil y en que se mantendrá accesible como fuente de inspiración, de directrices técnicas y de ejemplos de aplicación. La Guía ayudará a los gestores, las comunidades y todos los agentes de los destinos a mancomunar sus esfuerzos para velar por el futuro de su destino.

7.1 Mensajes clave sobre el uso de indicadores

En esta conclusión, se recuerda a los lectores los siguientes mensajes clave:

- Los indicadores son instrumentos que proporcionan información adecuada para la toma de decisiones, y que conducen a la puesta en práctica de soluciones, al establecimiento de asociaciones, y a la mejora de la gestión y la planificación. No son un fin en sí mismos, sino más bien señales de cambios y tendencias importantes; actúan como catalizador para el debate sobre planes futuros, los riesgos para el destino y los efectos en lo que reviste importancia para todos. También pueden servir como mediciones de los resultados con respecto a los progresos realizados con miras a la sostenibilidad.
- Los indicadores no son un procedimiento puntual. Son más útiles cuando se utilizan repetida y sistemáticamente en los programas de monitoreo a largo plazo. El uso de indicadores es más eficaz cuando la información se obtiene de forma progresiva y periódica, al facilitarse un contexto que permite comprender los cambios producidos y la importancia que estos revisten para las prioridades en materia de política.
- Los indicadores deben integrarse en procesos de toma de decisiones. El desarrollo del turismo sostenible exige informaciones adecuadas, y enfoques integrados de la gestión, apoyados por los indicadores apropiados. El objetivo del desarrollo de los indicadores no es la evaluación de los factores, la producción de cuadros, o la publicación de informes, sino mejorar la toma de decisiones para el turismo sostenible del destino. Por lo tanto, los indicadores deberían ser parte integrante de los procesos de planificación, gestión y monitoreo.
- Los indicadores deben compartirse. La información facilitada por las autoridades gubernamentales con diferentes mandatos y a diferentes niveles, y por diferentes organizaciones privadas o del sector civil, u obtenida a través de la investigación, puede ser fundamental para los indicadores de turismo sostenible, y para las decisiones que apoyan los indicadores. Los indicadores en el plano local pueden ser componentes clave para la aplicación de indicadores en los planos regional y nacional. Asegurar la accesibilidad de los indicadores es el único modo de velar por que se tomen decisiones con conocimiento de causa, y por que todos los agentes participen en el proceso de toma de decisiones.
- Los indicadores habilitan a los destinos, ya que facilitan la información necesaria para negociar futuras inversiones, normas para el desarrollo, empresas conjuntas y el reparto de los beneficios. También apoyan enfoques para alcanzar un consenso sobre lo que es importante preservar y cómo lograrlo –por ejemplo, los límites de un cambio aceptable.

7.2 Funciones y desafíos para los agentes

Todos los agentes necesitan participar en la definición y aplicación de los planes y actividades encaminados a apoyar objetivos de sostenibilidad. La elaboración y el mantenimiento de indicadores como componentes clave exigen emprender acciones continuas a todos los niveles.

Autoridades nacionales

Los gobiernos nacionales son fundamentales para la elaboración y el uso de los indicadores a todos los niveles. Si los indicadores se crean de forma sistemática en los destinos, muchas veces pueden agruparse para producir indicadores nacionales o regionales. El uso comparativo de indicadores entre los destinos puede mostrar tendencias y anomalías, y contribuir a la selección de programas para hacer frente a las mismas. En muchos casos, el apoyo a nivel nacional (financiero y técnico) es fundamental para que los destinos puedan crear y apoyar programas de indicadores, y para la puesta en práctica de planes y soluciones. Con frecuencia, los indicadores eficaces pueden aplicarse a escalas superiores y proporcionar informaciones útiles a todos los niveles. La OMT colabora con sus Estados Miembros para ayudar a establecer programas de turismo sostenible y respaldar sus esfuerzos; la presente Guía es uno de los instrumentos de que éstos disponen. Las autoridades nacionales se enfrentan al desafío de apoyar a los destinos en sus esfuerzos por aplicar indicadores de sostenibilidad y, en la medida de lo posible, de crear un programa nacional para integrar y utilizar los resultados.

Autoridades regionales

Debe fomentarse la participación de las autoridades regionales. Con frecuencia, tanto los recursos clave fundamentales para el turismo, como la información sobre los mismos se gestionan a nivel regional, de una provincia, estado, cantón o región. Es importante mantener la plena participación y asociación durante la elaboración inicial de los indicadores y para su monitoreo continuo. Los ministerios y autoridades regionales se enfrentan al desafío de participar en la labor de los indicadores, y de facilitar el intercambio de información entre sus destinos.

Autoridades del destino (municipales)

La autoridad del destino es fundamental para la aplicación de indicadores, porque la mayoría de los problemas y sus soluciones surgen al nivel del destino local, y éste es el lugar en el que interactúan las comunidades receptoras y los turistas, en el que los grupos de agentes están próximos y en el que deben alcanzarse y mantenerse los compromisos. Teniendo en cuenta que tantas decisiones operativas y en materia de política se toman a nivel local, la participación y el apoyo plenos de las autoridades del destino revisten una importancia decisiva. Éstas deberían actuar como catalizador y como coordinadores principales de la elaboración y aplicación de indicadores integrados en programas estratégicos para la planificación y sostenibilidad de los destinos.

Miembros de la comunidad

Es importante que la comunidad participe plenamente en todo el proceso. Conseguir la participación de todos los elementos de la comunidad, y hallar los medios para mantener el compromiso a lo largo de todo el proceso, a menudo lento, constituye todo un desafío. La comunidad también es importante para el mantenimiento de los indicadores –y algunos de los programas de monitoreo a largo plazo más importantes logran este objetivo debido a que la comunidad expresa continuamente su deseo de recibir información al respecto y de participar en el programa de monitoreo. La comunidad también

puede ser una defensora importante de los cambios basados en su acceso a la información de los indicadores y en su utilización de la misma.

ONG

Las organizaciones no gubernamentales no sólo pueden potenciar los programas de indicadores, sino también participar en los resultados y beneficiarse de los mismos. Muchas ONG han acumulado experiencia que puede ser útil para los programas de indicadores, incluido el apoyo a procesos participativos. Para las ONG, el desafío consiste en ser un participante constructivo, y no sólo crítico, y en movilizar suficientes recursos para apoyar la participación continua. Asimismo, las ONG muchas veces son defensoras declaradas que pueden utilizar eficazmente los resultados de los indicadores con miras a ejercer presión constructiva para que se tomen medidas encaminadas a apoyar la sostenibilidad de los destinos y a preservar los atractivos clave de los mismos.

La comunidad académica

Inicialmente, muchos indicadores son mediciones realizadas a través de la investigación científica. La comunidad académica ha desempeñado un papel fundamental, al emprender estudios de indicadores, elaborar instrumentos metódicos y generar información. Sin embargo, con demasiada frecuencia, los estudios académicos se han centrado en iniciativas puntuales, el estudio inicial de un problema y el establecimiento de información de base, pero no han realizado un seguimiento a través de estudios lineales y de un monitoreo. La comunidad académica se enfrenta al desafío de obtener suficientes recursos para apoyar permanentemente la aplicación de indicadores clave, así como estudios aplicados sobre la validación de los indicadores y la evaluación de sus efectos. Las instituciones académicas también necesitan transformar la información generada a través de estudios científicos, de forma que los especialistas puedan entenderla y utilizarla fácilmente al elaborar políticas. Por último, para que los futuros profesionales del turismo comprendan la necesidad de contar con indicadores y con las prácticas del monitoreo, las instituciones académicas y de formación deberían incluir en los programas de estudios turísticos casos y métodos para la elaboración y utilización de indicadores.

Empresas turísticas

El sector privado tiene un importante papel que desempeñar tanto en la elaboración como en la utilización eficaz de los indicadores. Muchos de los indicadores más utilizados se recopilan a partir de hoteles, restaurantes, guías y tour operadores, que en muchos casos tienen sus propios indicadores que utilizan regularmente. Las empresas turísticas, sean nacionales o extranjeras, emisoras o receptoras, se enfrentan al desafío de buscar tiempo para participar efectivamente en las iniciativas relativas a los indicadores emprendidas en cada destino, para contribuir a la elaboración y aplicación de programas, al suministro de información y de datos, y a la utilización de los resultados.

Turistas

Los turistas también tienen un papel que desempeñar, como fuente de información y como usuarios de los indicadores. Desde la perspectiva de la generación de información, los turistas son la fuente, y sin su activa participación en los cuestionarios de salida, en encuestas, y en estudios realizados, muchos indicadores no podrían elaborarse. Los turistas informados pueden ser clientes importantes para la información; cuando se considera que los turistas solicitan explícitamente información sobre un indicador (por ejemplo, si el agua está limpia, si la ciudad es segura, si los residentes se benefician de ese desarrollo), ayudan a validar la utilización del indicador a todos los niveles de gobierno y por otros agentes. El desafío clave sigue siendo asegurarse de que el turista pueda acceder a información

útil, comprenderla y basarse en ella para tomar decisiones sobre el destino que visitará y sobre las actividades que realizará en el mismo.

Organización Mundial del Turismo y otros organismos internacionales

La OMT se ha comprometido firmemente a colaborar con las naciones y destinos para promover el desarrollo sostenible del turismo. Este documento es una de las piedras angulares y ofrece un instrumento técnico, en el marco de estos esfuerzos. Con el rápido crecimiento del turismo, y de los destinos en todo el mundo, será un desafío constante seguir el ritmo y poder mantener instrumentos como este libro. A medida que se amplíe la comunicación electrónica, será más fácil trazar una red y mantener el contacto con los destinos de todo el mundo con miras a intercambiar experiencias sobre el uso de los indicadores y promover formas sostenibles de turismo. La OMT y otros organismos internacionales se enfrentarán al reto de mantenerse al corriente de estos cambios y nuevas experiencias, y seguir proporcionando información actual e instrumentos a aquellos que puedan tener más influencia en el futuro del turismo y sus destinos.

El turismo es un sector que cambia con gran rapidez, en el que surgen nuevos productos y destinos, y en el que los turistas tienen nuevas exigencias. Por consiguiente, a todos los niveles se producirán cambios que exigirán informaciones nuevas y mejores, y nuevos tipos de indicadores que puedan responder a las cuestiones de política. Los indicadores son importantes para ayudar a sensibilizar a las autoridades responsables de la toma de decisiones sobre estas tendencias y sobre la importancia que éstas revisten. Una mejor información puede ser la clave para unas decisiones mejores. Los indicadores son el instrumento esencial que puede ayudar a los destinos a ver y comprender mejor las cuestiones y problemas que surgen, y que puede ayudar a los gestores y agentes a definir y aplicar soluciones que propicien el desarrollo sostenible de los destinos turísticos.

Autores y colaboradores

Nota: la información biográfica ha sido proporcionada por los autores

- **Gustavo A. Bassotti** es Director del Departamento de Promoción Turística del Forum Universal de las Culturas Barcelona 2004, y consultor en materia de turismo de naturaleza y de marketing. Ha colaborado en proyectos ecoturísticos y de aborígenes en Argentina, en el fomento de la calidad del turismo en España, y ha dirigido la promoción turística del Forum Barcelona 2004. Es consultor en materia de indicadores de ecoturismo y de normas de calidad en ecoturismo como un modo de alcanzar la sostenibilidad.
Autor: 4.6 Sitios ecológicos naturales y vulnerables, 6.17 Estrategia Lanzarote en la Biosfera, Reserva Natural, Recuadro 2.14 Iguazú Forest; Coautor: 3.7.1 Protección de ecosistemas en peligro, 4.7 Ecoturismo 6.10 Parque Natural El Garraf; 6.9 Hostal de la Isla Chimos 6.25 Refugio Yacutinga (Argentina): indicadores para un refugio privado de vida silvestre.
- **Christian Baumgartner** es Director del Instituto de Turismo Integrativo y de Investigación Recreacional (IITF) de Viena (Austria). El Dr. Baumgartner está especializado en el monitoreo y evaluación de los procesos de sostenibilidad. También coordina la junta consultiva científica para la Estrategia Austriaca de Desarrollo Sostenible.
Coautor: 4.13 Turismo Urbano, Recuadro 4.8 Programa de alimentos biológicos de Heidelberg, Alemania.
- **Christine Beddoe** es consultora e investigadora en Melbourne (Australia). Fue coautora del informe de la OMT sobre la Incidencia de la explotación sexual de los niños en el turismo.
Autora: 3.1.5 Turismo sexual
- **Rajiv Bhartari** del Servicio Forestal de la India, es Conservador de Forests Bhagirathi Circle & Ecotourism con el Gobierno de Uttaranchal, y Director ex officio de Ecoturismo en la Junta de Desarrollo Turístico de Uttaranchal. También es miembro de la Junta Directiva de la Sociedad Internacional de Ecoturismo, y miembro de la Comisión Mundial sobre Áreas Protegidas de la IUCN. Ha establecido el Centro de Ecoturismo y Medios de Subsistencia Sostenibles, ha dirigido programas de formación para el ecoturismo y la interpretación, ha coordinado el Proyecto de investigación "Development of Framework for Corbett Binsar Nainital Multi Stakeholder Project for Biodiversity Conservation and Tourism" y ha iniciado el turismo comunitario en más de veinticuatro aldeas de Uttaranchal.
Autor: 6.13 India: Turismo comunitario en el Parque Nacional de Corbett.
- **Amos Bien** es Director de Programas Internacionales de la Sociedad Internacional de Ecoturismo en San José (Costa Rica). El Sr. Bien es el Presidente de la Red Costarricense de Reservas Naturales, Profesor del Master de Programas de Ecoturismo en la Universidad para la Cooperación Internacional, y autor de muchas obras sobre certificación para el ecoturismo.
Coautor: 5.6 Los indicadores y los programas de certificación y establecimiento de normas.
- **Herman Bos** es socio de Tourism Strategy Consultants, Voorschoten (Países Bajos). El Sr. Bos fue Director de Investigaciones en la Junta de Turismo y Convenciones de los Países Bajos y ha escrito mucho sobre estrategia y política turísticas.
Autor: Recuadro 3.45 Estudios de Conversión, Recuadro 3.46 Estimación de la rentabilidad real de la inversión en actividades de marketing, Coautor: 3.12.3 Actividades de marketing con miras a un turismo sostenible.
- **Rafael Bolívar** ha trabajado considerablemente en el Plan Estratégico de Turismo, en el Observatorio Turístico de las Islas Canarias, dependiente de la Consejería de Turismo y Transportes del Gobierno Regional de las Islas Canarias (España).
Autor: 6.6 Islas Canarias (España): un modelo de planificación para un destino maduro.

- **Robyn Bushell** es Profesora Asociada y Jefa de “Tourism for Healthy Futures”, en la Universidad de Western Sydney, Nueva Gales del Sur (Australia). Colabora con numerosos organismos nacionales e internacionales, incluidos Tourism Task Force (Vicepresidenta), la Comisión Mundial para Áreas Protegidas y la IUCN. Sus investigaciones incluyen la planificación del turismo; la relación entre el turismo, la salud, la calidad de vida, y el desarrollo de la comunidad en particular; las comunidades indígenas; la conservación de la diversidad cultural y biológica; la interpretación en la educación sobre la conservación, y la gestión ambiental y del impacto de los visitantes.

Autora: 3.5.1 Salud, 3.5.2 Control de epidemias y transmisión internacional de enfermedades, Recuadro 2.4 Consulta en línea en Australia, Recuadro 3.31 Gestión de recursos hídricos escasos: Byron Bay; Coautora: 3.5.4 Seguridad pública local, 3.8.4 Calidad del agua potable, Recuadro 3.8 Turtle Island, Fiji: turismo y salud comunitaria.

- **Alejandra Carminati** es Directora del Programa Refugios de Vida Silvestre - Fundación Vida Silvestre Argentina, Buenos Aires (Argentina). Junto con el Sr. Moreno, la Lic. Carminati ha aplicado el Programa de Refugios de Vida Silvestre de la Fundación Vida Silvestre Argentina (1987), como alternativa para apoyar las economías locales y rurales, y proteger las áreas de vida silvestre de interés especial.

Coautora: 6.25 Refugio Yacutinga (Argentina): indicadores para un refugio privado de vida silvestre.

- **Jean Mehdi Chapoutot** es Director de Calidad de la Oficina Nacional de Turismo de Túnez, e imparte formación en turismo en diversos institutos de Túnez de enseñanza superior. El Dr. Chapoutot ha escrito mucho sobre temas de planificación y gestión del turismo relacionados con Túnez, y sobre cuestiones mediterráneas más amplias, como los aspectos culturales y económicos del desarrollo turístico.

Autor: 6.22 Túnez: indicadores y normas en materia de turismo.

- **Adrien Chatenay** es Director de Proyectos de Desarrollo Sostenible en Accor Tourism & Leisure, París (Francia). Su misión es mejorar la sostenibilidad de los hoteles Accor Tourism & Leisure (200 hoteles y centros turísticos en todo el mundo). Sus ámbitos de interés incluyen la gestión ambiental y las buenas prácticas ambientales, la formación y facilitación corporativas, y las asociaciones con organizaciones sociales y ambientales. Es el coautor de “Development of Tourism Policy and Strategic Planning in East Timor” (2001) y ganador del Premio “Young Tourism Professional” de la PATA.

Autor: 6.1 Indicadores de sostenibilidad ambiental en los hoteles Accor

- **David Chernushenko** es Presidente de Green & Gold Inc., Ottawa, Ontario (Canadá). El Sr. Chernushenko asesora a los sectores de deporte, ocio y turismo sobre prácticas de gestión sostenible y nuevas oportunidades comerciales. Es miembro de la Comisión de Deportes y Medio Ambiente del Comité Olímpico Internacional.

Autor: Recuadro 3.41 Extractos de: Sustainable Sports Management; Coautor: 3.1.2 Gestión de Eventos.

- El **CITTIB** (Centro de Promoción de la Investigación y las Tecnologías Turísticas de las Islas Baleares) es parte del Instituto de Estrategia Turística (INESTUR), de la Consejería de Turismo del Gobierno Balear (España). El CITTIB promueve la investigación y los estudios de turismo en las Islas Baleares, y a nivel europeo y mundial, que analizan la demanda turística y los mercados emisores, los destinos que constituyen la competencia, las información estadística, los indicadores sobre los efectos del turismo y las nuevas tecnologías. El Centro también está a cargo de un sistema integrado de información turística y de servicios de documentación (www.finestraturistica.org).

El CITTIB proporcionó el estudio de caso 6.5 Islas Baleares (España): gestión del turismo integrado a través de indicadores de sostenibilidad

- **Gordon Clifford** es Consultor Principal en Consulting and Audit Canada, Ottawa, Ontario (Canadá). El Sr. Clifford es investigador en turismo y ha colaborado con el programa de indicadores de la OMT desde 1994, como facilitador e investigador en los talleres que tuvieron lugar en Hungría, Croacia y Sri Lanka. Es autor de numerosos estudios sobre planificación turística y utilización de indicadores.

Autor: Recuadro 4.6 Camino de Santiago; Coautor: 3:13.1 La sostenibilidad y las políticas y prácticas de gestión ambiental en los negocios turísticos y revisor crítico de las secciones de metodología.

- **Terry De Lacy** es Director General del Centro de Estudios Cooperativos para el Turismo Sostenible, de la Universidad Griffith, Gold Coast, Queensland (Australia), que se trata de una asociación entre las universidades y el gobierno y los programas de investigación en viajes y turismo, medio ambiente, infraestructura, tecnología, comercio y gestión. Anteriormente, el Prof. De Lacy era Decano de la Faculty of Land and Food Systems, en la Universidad de Queensland, donde ostenta una cátedra permanente en política ambiental. Tiene gran experiencia en investigación y proyectos en Asia, particularmente en China.

Coautor 3.8.1 Gestión energética, 3.9.2 Gestión de los residuos sólidos, Recuadro 3.26 Consumo energético, -Douglas Shire Queensland Australia.

- **Ann Dom** es Directora de Proyectos sobre Desarrollo Sostenible / Integración del Sector para la Unión Europea, y especialista en programas de indicadores. Ha contribuido en gran medida a las primeras fases de elaboración del proyecto a través de su participación en la reunión inicial de expertos celebrada en la OMT, Madrid, en marzo de 2003.
- **Toni Duka** es Directora de Proyectos del TOMM para la Isla Canguro, Kingscote, SA (Australia). Desde hace mucho tiempo es residente de la Isla Canguro, y directora de proyectos para el proyecto TOMM; gestiona la elaboración y monitoreo de los indicadores, y facilita la aplicación permanente del programa. Está especializada en gestión ambiental y desarrollo comunitario, y también es Agente de Desarrollo Comunitario en la Isla Canguro.

Coautora: 6.14 Modelo de Gestión de Optimización del Turismo (TOMM) para la Isla Canguro.

- **Ghislain Dubois** es Director Administrativo de Tourism Environment Consultants (TEC), Marsella (Francia). Sus ámbitos de especialización son el transporte sostenible, el cambio climático (evaluación de efectos pasados y futuros, estudios futuros), políticas de mitigación del impacto ambiental (acuerdos voluntarios, incentivos, permisos comerciables, políticas, públicas, etc.), e indicadores ambientales y de turismo sostenible. Participa en varias redes europeas sobre desarrollo de turismo sostenible. Recuadro 3.29: Turismo y cambio climático: adaptación de indicadores a los grupos franceses beneficiarios; Colaborador en 3.8.2 Cambio climático y turismo, y en la metodología del Capítulo 2.

- **Andrew Fairley** es empresario social en el centro turístico de la Isla Tortuga en Fiji

Coautor: Recuadro 3.8 Turtle Island: Turismo y salud comunitaria.

- **Zoila González Macias** es Director de Turismo Sostenible de la Asociación de Estados del Caribe (AEC). La asociación tiene su sede en Puerto España (Trinidad y Tobago) y promueve activamente las prácticas de turismo sostenible para facilitar el desarrollo integrado del Gran Caribe. En el marco del Convenio de Turismo Sostenible (2001), y de la Zona de Turismo Sostenible del Caribe (STZC), la AEC ha establecido un programa específico sobre indicadores de turismo sostenible. La AEC proporcionó el estudio de caso: 6.8 La iniciativa del Caribe en materia de indicadores de turismo sostenible.
- **Eileen Gutierrez** es Directora del Departamento de Ecoturismo de Conservación Internacional (CI), Washington DC (Estados Unidos). Con un Master en Turismo por la Escuela de Gestión Empresarial de la Universidad George Washington, es especialista en desarrollo sostenible y ecoturístico con experiencia en África, Latinoamérica y el Caribe. Apoya programas regionales de CI a través de la elaboración de estrategias y el desarrollo de proyectos –inclusive política, planificación, evaluaciones, elaboración de productos-, y de la gestión de programas de formación en ecoturismo y de desarrollo de las capacidades de los recursos humanos.

Autora: Recuadro 3.16 Supervisión del campamento de Gudwiga, Bostwana Project.

- **Malika Hamza** es consultora en materia de industria turística y servicios hoteleros en Bruselas (Bélgica). Es especialista en coordinación de proyectos internacionales y en cuestiones turísticas, culturales y del patrimonio desde la perspectiva del desarrollo sostenible. Tiene sólidos conocimientos de gestión integrada de la calidad para destinos turísticos.

Autora: 3.11.3 Transporte relacionado con el turismo.

- **Henryk Handszuh** es Jefe de Calidad y Comercio en el Sector del Turismo de la Organización Mundial del Turismo.

Autor: 3.6.2 Fugas, coautor: 3.5.2 Seguridad de los turistas, colaborador: 3.5.4 Seguridad pública local.

- **Donald E. Hawkins** es Titular de la Cátedra Eisenhower de Política Turística en la Escuela de Gestión Empresarial de la Universidad George Washington, Washington DC (Estados Unidos). El Dr. Hawkins es el Presidente del Comité de Gestión del Instituto Internacional de Estudios Turísticos, y profesor del Departamento de Turismo y Gestión de Servicios Hoteleros en la Universidad George Washington.

Coautor: 5.1 Indicadores y política.

- **Martha Honey** es Directora Ejecutiva de la Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES) y del Centro para el Ecoturismo y el Desarrollo Sostenible. Es autora de *Ecotourism and Certification: Setting Standards in Practice* (2002), *Ecotourism and Sustainable Development: Who Owns Paradise?* (1999) y *Protecting Paradise: Certification Programs for Sustainable Tourism and Ecotourism* (2001, con la colaboración de Abigail Rome). En 2000, organizó la conferencia sobre certificación turística “ecológica” en Mohonk

Mountain House en Nueva York. Ha trabajado durante veinte años como periodista, primero en Tanzania y luego en Costa Rica.

Coautora: 5.6 Los indicadores y los programas de certificación y establecimiento de normas.

- **Elizabeth Jack** es Propietaria del Centre of Sustainable Tourism, White Gum Valley, Australia Occidental. Dirige su propio servicio de consultoría y se interesa por los efectos sociales del turismo en las comunidades, y el papel que desempeña el sector privado en el desarrollo de las capacidades de los recursos humanos. Fue miembro de la junta de Ecotourism Australia y asesora del proyecto TOMM para la Isla Canguro.

Autora: 3.3.1 Toma de conciencia y participación de la comunidad, Recuadro 3.7 Fomento del sentido de propiedad: Isla Canguro y coautora de 6.1.4 Modelo de Gestión de Optimización del Turismo (TOMM) para la Isla Canguro.

- **Walter Jamieson** es Decano de la Escuela de Gestión Turística de la Universidad de Hawai, Honolulu, Hawai (Estados Unidos). Tiene un gran interés por el turismo responsable, el turismo cultural, el uso del turismo para la reducción de la pobreza, y los sistemas de gestión ambiental en las instalaciones turísticas.

Coautor: 5.1 Indicadores y políticas.

- **Fergus T. Maclaren** es Consultor Principal en Sustainable Development and Environmental Management, Consulting and Audit Canada, Ottawa, Ontario (Canadá). El Sr. Maclaren presta asesoramiento sobre una amplia gama de cuestiones de desarrollo sostenible, incluido el turismo, con una agencia del Gobierno Federal de Canadá. El Sr. Maclaren fue el antiguo Director del Año Internacional del Ecoturismo, con la Sociedad Internacional de Ecoturismo, y miembro de la junta para ICOMOS Canada y del Consejo de Administración del Turismo Sostenible.

Autor: 3.2.1 Conservación del patrimonio construido, 4.11 Sitios del patrimonio edificado, Recuadro 3.6 UNESCO: Indicadores de protección del patrimonio mundial Recuadro 4.7 GeorgeTown, Penang, Malaysia.

- **Edward (Ted) Manning** es Presidente de Tourisk Inc., Sustainable Destinations, Ottawa Ontario (Canadá). El Dr. Manning es el consultor principal de la OMT para el programa de indicadores, y consultor en materia de turismo sostenible y gestión ambiental para los destinos. Antiguo Director Ejecutivo de Sustainable Tourism for Tourism Canada, y Director de Desarrollo Sostenible de Consulting and Audit Canada, ha dirigido estudios y talleres sobre turismo en más de cuarenta países. También es Profesor Adjunto de Geografía en la Universidad Carleton.

El Dr. Manning es el editor y escritor principal de la Guía. Autor de la Parte 1: "Introducción", de la Parte 2, "Procedimientos de elaboración de indicadores", de 3.1.1 Satisfacción de los residentes con el turismo, 3.4.1 Mantenimiento de la satisfacción de los turistas, 3.7.2 Calidad del agua del mar, 3.9.3 Contaminación atmosférica, 3.9.4 Control de los niveles de ruido, 3.10.1 Control de la intensidad de uso, 3.11.2 Control del desarrollo, 4.1 Zonas costeras, 4.3 Islas pequeñas, 4.4 Destinos en zonas áridas o desérticas, 4.5 Destinos de montaña, 4.8 Parques y áreas protegidas, 4.9 Comunidades que habitan en áreas protegidas o aledaños, 4.12 Comunidades tradicionales y pequeñas, 4.15 Comunidades en busca de un desarrollo turístico, 5.3 Indicadores y reglamentación 5.4 Capacidad de carga, 5.5 Establecimiento de informes y rendición pública de cuentas, 5.7 Medidas de desempeño y análisis comparativo, 6.7 Isla Cape Breton, 6.16 Kukljica Croatia, de la Parte 7 Conclusiones, anexos metodológicos. Recuadros: 1.1-1.8, 2.12.1-2.9, 2.11, 2.12, 2.14, 2.15, 3.12 Efectos locales de la estacionalidad, 3.30 Suministro de agua en Cozumel, 3.35 Contaminación del aire interior, 3.43 Planificación y control en las Maldivas, 4.1 Sistemas de arrecifes, 4.3 Entornos alpinos y árticos, 4.10 Campos de Golf, 5.3 Características de los indicadores y medidas de desempeño.

Coautor: 3.1.2 Efectos del turismo en la comunidad, 3.1.3 Acceso de los residentes a los principales recursos, 3.5.3 Seguridad de los turistas, 3.5.4 Seguridad pública local, 3.6.1 Estacionalidad del turismo, 3.7.1 Protección de ecosistemas en peligro, 3.8.2 Cambio climático y turismo, 3.8.3 Disponibilidad y conservación del agua, 3.8.4 Calidad del agua potable, 3.9.1 Tratamiento de aguas residuales, 3.11.4 Transporte aéreo, 3.12.2 Oferta de variedad de experiencias, 3.12.3 Marketing para turismo sostenible, 3.13.1 La sostenibilidad y las políticas y prácticas de gestión ambiental en los negocios turísticos, 4.2 Sitios y destinos de playa, 4.7 Destinos de ecoturismo, 4.16 Parques temáticos, 4.17 Parques acuáticos, 4.18 Buques de crucero y sus destinos.

- **Jennifer Manning** es Coordinadora y Directora del Centro de Conferencias Bow Valley, en Calgary, Alberta (Canadá), situado en el centro de Calgary. Está licenciada en sociología y tiene formación en derecho laboral y ambiental. Ha trabajado como investigadora en turismo y en la aplicación de prácticas de gestión ambiental en el Centro.

Autora: 4.14 Conferencias y centros de convenciones, Recuadro 4.9 Centro de convenciones de Bow Valley (Canadá; Coautora: 3.6.1 Estacionalidad del turismo, 4.16 Parques temáticos, 4.17 Parques acuáticos.

- **Margo Manning** es Directora General de Tourisk Inc., Sustainable Destinations Ottawa, Ontario (Canadá). Es consultora en materia de medio ambiente y turismo, y se centra en procesos participativos, investigación turística y aplicaciones prácticas de indicadores a destinos turísticos. Tiene formación como bibliotecaria y socióloga, y antiguamente colaboró con Environment Canada y con Country Library Service de Nueva Zelandia. Ha colaborado en proyectos de formación ambiental y sostenibilidad del turismo en Canadá, China, Europa del Este y Latinoamérica.

Coeditora de la Guía, Autora: 3.4.2 Accesibilidad, Recuadro 2.18 Lista de verificación para la reevaluación de indicadores, Recuadro 3.32 Beruwala, Sri Lanka, Coautora: 3.8.3 Disponibilidad y conservación del agua, 3.9.1 Tratamiento de aguas residuales, 3.12.2 Oferta de variedad de experiencias, 4.2 Sitios y destinos de playa, 4.18 Buques de crucero y sus destinos, Compiladora de la sección de Referencias y del Índice alfabético.
- **Robert Manning** es Profesor de la Escuela de Recursos Naturales de la Universidad de Vermont, Burlington, Vermont, (Estados Unidos), en la que es Jefe del Programa de Gestión de Esporcimiento. Su trabajo se centra en parques naturales, zonas deshabitadas, tierras públicas y turismo. Su investigación incluye: "Carrying Capacity of U.S. National Parks", "Studies in Outdoor Recreation: Search and Research for Satisfaction," y "Visitor Experience and Resource Protection: A Framework for Managing the Carrying Capacity of National Parks".

Autor: 6.4 Parque Nacional Arches (Estados Unidos): indicadores y normas de calidad para el turismo sostenible y la capacidad de acogida.
- **Simon McArthur** es Director General de Mawland Hotel Management Crows Nest, Nueva Gales del Sur (Australia). El Dr. McArthur está especializado en gestión del impacto del turismo, y ha elaborado y llevado a la práctica unas 15 aplicaciones de modelos de gestión del impacto del turismo en Australia. Es conocido por haber adaptado el Modelo de Límites de Cambio Aceptable al Modelo de Gestión de Optimización del Turismo (TOMM) para la Isla Canguro y la Estación de Cuarentena.

Autor: 5.2 Utilización de indicadores para una planificación estratégica del turismo, 6.21 Estación de Cuarentena de Sydney (Australia): aplicación del Modelo de Gestión de Optimización del Turismo (TOMM).
- **Hitesh Mehta** es Consultor en materia de Planificación Ecoturística y Diseño de Alojamientos Ecológicos, y Profesor Adjunto en la Universidad Atlántica de Florida, Ft. Lauderdale, FL (Estados Unidos). El Sr. Mehta es planificador ambiental, arquitecto y arquitecto paisajístico, experto internacional en el ámbito de planificación física del turismo sostenible y diseño de alojamientos ecológicos. Es el principal editor del libro "International Ec lodge Guidelines" y coautor de los capítulos sobre Planificación y arquitectura de los sitios.

Autor: 3.9.5 Gestión del impacto visual de la infraestructura y las instalaciones turísticas, Recuadro 3.37 Lobo Lodge, 3.38 Directrices para el diseño de la infraestructura, Recuadro 3.39 Formas de reducir la contaminación lumínica, Recuadro 3.40 Directrices para una ordenación sostenible y racional del paisaje.
- **Diego Moreno** es Director del "Programa Refugios de Vida Silvestre - Fundación Vida Silvestre Argentina", Buenos Aires (Argentina). Junto con la Sra. Carminati, el Lic. Moreno ha aplicado el Programa Refugios de Vida Silvestre de la Fundación Vida Silvestre Argentina (1987), como alternativa para apoyar las economías locales y rurales y para proteger las zonas de vida silvestre de interés especial.

Coautor: 6.25 Refugio Yacutinga (Argentina): indicadores para un refugio privado de vida silvestre
- **Aurelie Pelletreau** es Directora de Proyectos de Sustainable Tourism and Indicators Consultants, París (Francia), en Vientiane (Laos). Trabajó para la Agencia Europea de Medio Ambiente (AEMA) de 2001 a 2003. Experta en turismo sostenible, evaluación ambiental, indicadores y notificación, es autora de algunas publicaciones para el Instituto Francés de Medio Ambiente (IFEN) y la Comisión Europea relativas a la aplicación de la Agenda 21 para el turismo europeo.

Autora: 6.11 Indicadores de la Agencia Europea de Medio Ambiente.
- **Carolyn Pharand** es estudiante licenciada del Centro de Política Turística e Investigación de la Universidad Simon Fraser, Burnaby, Columbia Británica (Canadá). Sus estudios se centran en la creación de marcas y en la protección de la imagen en turismo.

Coautora: 3.12.4 Protección de la imagen de un destino, 6.20 "Super-Natural British Columbia": evaluación del éxito de la creación de la marca
- **Juan Carlos Pinto Frese** es Director del Hostal de la Isla Chiminós (Guatemala). El Sr. Pinto es un empresario firmemente comprometido con el patrimonio maya y el medio ambiente en Guatemala. Sus esfuerzos se

centran en sensibilizar al máximo a la comunidad y a los turistas sobre la cultura, la historia y la naturaleza en El Petén.

Coautor, 6.9 La Isla Chiminos.

- **Humberto Rivas Ortega** es Jefe de Planificación del Servicio Nacional de Turismo de Chile. El Sr. Rivas es geógrafo, Licenciado en Ordenación Ambiental y Asentamientos Humanos. Su trabajo se centra en la Planificación Turística Regional y Local; el Sistema de Información Geográfica para Zonas Turísticas; la Gestión de los Destinos y el Desarrollo del Turismo Sostenible.

Autor: 6.24 La zona del lago Villarrica (Chile): indicadores de sostenibilidad aplicados a una región.

- **Valeria Rodríguez Groves** es Científica para la Fundación Vida Silvestre Argentina (FVSA). Buenos Aires (Argentina). Colabora con la FVSA en algunos ámbitos, y es responsable del Programa de vigilancia para áreas de uso turístico.

Autora: sección de indicadores aplicados en el caso del Refugio Yacutinga, coautora: 6.25 Refugio Yacutinga (Argentina): indicadores para un refugio privado de vida silvestre.

- **Amparo Sancho** es Profesora de la Facultad de Económicas de la Universidad de Valencia (España). La Prof. Dra. Sancho ha realizado una gran labor en lo referente a métodos para comprobar la sostenibilidad. Tomó parte en los debates iniciales sobre su elaboración que tuvieron lugar durante la reunión celebrada en la OMT, en Madrid, en marzo de 2003.

- **Carlos Sandoval** es Director del Yacutinga Lodge, refugio privado de vida silvestre, Misiones (Argentina). El Sr. Sandoval es precursor en Argentina del desarrollo de áreas naturales privadas en el marco de un proyecto sostenible y comunitario centrado en el ecoturismo. Sus esfuerzos sirven como catalizador para el desarrollo del turismo sostenible en la región.

Coautor: 6.25 Refugio Yacutinga (Argentina): indicadores para un refugio privado de vida silvestre.

- **Daniel Scott** ostenta una cátedra de investigación en Canadá en “Cambio global y turismo”, en la Universidad de Waterloo, Waterloo, Ontario (Canadá). Los estudios realizados por el Dr. Scott sobre las consecuencias del cambio climático para la industria del turismo se han centrado en el sistema de parques nacionales de Canadá, la industria de esquí de América del Norte y la estacionalidad del turismo. Fue coautor del Tercer Informe de Evaluación sobre el Cambio Climático del Grupo Intergubernamental de Expertos de las Naciones Unidas y es Presidente Adjunto de la Sociedad Internacional de Biometeorología-Comisión sobre Cambio Climático y Esparcimiento.

Autor: 6.15 “Keep Winter Cool”: reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero en el sector turístico, Recuadro 3.28 Fabricación de nieve como adaptación a la variabilidad y el cambio climático. Colaborador: 3.8.2 Cambio climático y turismo.

- **Kaddu Kiwe Sebunya** es Director del Departamento de Ecoturismo de África y Madagascar, de Conservación Internacional, Washington DC (Estados Unidos). El Sr. Sebunya realiza análisis estratégicos, y dirige la planificación y el desarrollo del turismo sostenible en África, incluyendo evaluaciones de la factibilidad del ecoturismo, elaboración de programas de desarrollo de las capacidades de los recursos humanos, estudios y análisis de mercado, y fomento de las asociaciones con los gobiernos, el sector privado y las agencias de desarrollo. Ha trabajado en varios países, como Botswana, Gabón, Guinea Ecuatorial, Kenya, Madagascar, Tanzania y Uganda.

Autor: 3.6.4 El turismo como factor de conservación de la naturaleza.

- **Lynnaire Sheridan** es investigadora y consultora en materia de cuestiones de turismo sostenible y desarrollo comunitario en Bradbury, Nueva Gales del Sur (Australia). Últimamente se ha establecido en Baja California (México), donde se dedica a estudiar el impacto del turismo de cruceros en esta región, a elaborar programas que evalúen la calidad ambiental de las playas de México, y a realizar sus estudios de doctorado sobre los impactos sociales de la migración indocumentada a través de Estados Unidos – la frontera de México.

Autora: 3.6.6 Turismo y reducción de la pobreza.

- **Murray Simpson** es Científico Investigador del Centro para el Medio Ambiente de la Universidad de Oxford, Oxford (Reino Unido). Trabaja como consultor en materia de turismo, y su labor se centra en cerrar las brechas entre la investigación, la política y la aplicación. Asimismo, tiene más de catorce años de experiencia en la industria turística como director, y su experiencia también es considerable en los sectores público y privado. Sus intereses actuales son la interacción entre el turismo, los medios de subsistencia, la conservación, la biodiversidad y la sostenibilidad. Ha trabajado en Asia, Australia, el Caribe, Estados Unidos, Europa, Reino Unido, Sudáfrica y Sudamérica.

Colaborador: 3.8.2 Cambio climático y turismo.

- **Ginger Smith** es Decana del Colegio de Estudios Profesionales, y Profesora Asociada de la Escuela de Gestión Empresarial y Gestión Pública, Washington, DC (Estados Unidos). La Dra. Smith enseña en la Universidad George Washington y fue Decana fundadora de la Escuela Internacional de Turismo y Gestión Hotelera de Puerto Rico. Representó a Estados Unidos en el ámbito de turismo y viajes internacionales en relación con los asuntos públicos, el desarrollo económico, la planificación estratégica, la gestión de los destinos, buenas prácticas ambientales, y los efectos en las comunidades locales. Contribuyó a iniciar el programa de indicadores de la OMT en 1993.

Autora: 6.19 Estudio de caso de Sonke Cape Route en Sudáfrica

- **Silvia Stuppäck** es Directora de la Sección de Educación del Instituto de Turismo Integrativo y de Investigación Recreacional (IITF) Viena (Austria). La Lic. Stuppäck trabajó en un proyecto financiado por la Unión Europea sobre turismo urbano sostenible, y está especializada en educación y formación para la sostenibilidad.

Coautora: 4.13 Turismo urbano , Recuadro 4.8 Programa de alimentos biológicos de Heidelberg, Alemania.

- **John Tinka** es administrador de tierras en Senderos del patrimonio de Uganda (HTU), Kampala (Uganda). El Sr.Tinka tiene especial interés en el desarrollo del turismo comunitario y en la conservación del patrimonio cultural y natural. Es miembro fundador de la Asociación de Turismo Comunitario de Uganda (UCOTA). En los últimos cinco años, ha aplicado un proyecto innovador en Uganda, conocido como Proyecto de Senderos del patrimonio.

Autor: 6.23 Senderos del patrimonio de Uganda.

- **Louise Twining-Ward** es consultora en materia de turismo en Wellington (Nueva Zelandia). La Dra. Twining-Ward es investigadora, asesora y autora. Es experta en turismo sostenible en el Pacífico Sur. Su labor de consultoría incluye planificación turística, establecimiento de sistemas de vigilancia del turismo sostenible, manuales de formación, y colaboración en la organización de seminarios y de talleres de planificación participativos. Su labor de investigación se centra en el monitoreo del turismo sostenible, la participación de los agentes, y sistemas complejos.

Autora: 3.1.4 Igualdad entre los sexos, 3.11.1 Integración del turismo en la planificación local o regional, Recuadro 2.3 Gestión de procesos participativos, Recuadro 2.10 ¿Cuántos indicadores? Recuadro 2.16 Los indicadores tienen una influencia fundamental cuando se utilizan realmente, y 6.18 Proyecto de indicadores de turismo sostenible para Samoa (SSTIP).

Contribuye a la edición/revisión de algunas secciones de esta Guía.

- La **Universidad Politécnica de Valencia**, en colaboración con la Sede para el Estudio de los Humedales Mediterráneos en España, ha elaborado un modelo y aplicaciones demostrativas sobre la capacidad de ocupación en sitios ecológicos vulnerables. Bajo la dirección de la Profesora Maria José Viñals Blasco, los coautores M. Morant, C. Hernández, C. Ferrer, R. Quintana, N. Maravall, G. Cabrelles, J. Ramis y C. Bachiller contribuyeron al estudio de caso 6.2 Albufera de Valencia (España): medición de la capacidad de acogida en un ecosistema frágil.
- **Francois Vellas** es Jefe de Departamento de Turismo y Transporte Aéreo del Instituto de Estudios Internacionales, en la Universidad de Ciencias Sociales de Toulouse (Francia). El Profesor Vellas es experto en turismo y transporte aéreo, y ha escrito mucho sobre cuestiones relacionadas con el turismo internacional, el marketing y el transporte. Ha trabajado como asesor experto para muchos organismos internacionales, incluida la OMT.

Coautor: 3.11.5 Transporte aéreo.

- **Gabor Vereczki** es Coordinador del Programa del Departamento de Desarrollo Sostenible del Turismo de la Organización Mundial del Turismo. Ha participado en el programa de indicadores sostenibles de la OMT desde el primer taller regional, celebrado en 1999. Ha sido el principal coordinador de la OMT del estudio que conduce a esta Guía, y ha desempeñado un papel fundamental en la identificación de fuentes de información y de colaboradores, en la preparación de algunas secciones, y en la revisión general, la edición y la publicación de la presente Guía.
- **David Viner** es Científico Investigador Principal en la Sección de Estudios Climáticos de la Universidad de East Anglia. Desde 1991, el Dr. Viner ha sido el principal investigador de una serie de proyectos que han sido el centro de coordinación para la comunidad internacional de investigadores del cambio climático. Desde 2000 ha sido el director del centro IPCC Data Distribution. Ha realizado una gran variedad de investigaciones y ha tomado parte en numerosas evaluaciones internacionales del cambio climático. Ha

participado activamente en la investigación de la interacción entre el cambio climático, el turismo y el medio ambiente.

Colaborador: 3.8.2 Cambio climático y turismo.

- **Melinda Watt** es Directora General de Earthcheck Pty Ltd., Brisbane, Queensland (Australia). Ha participado en la elaboración de indicadores de referencia para la industria de los viajes y el turismo en los planos tanto práctico como comunitario. Estos indicadores y sistemas de referencia son utilizados bajo licencia por el sistema global de referencia, certificación y mejora para la industria de los viajes y el turismo sostenible, de Green Globe.

Coautora: 3.8.1 Gestión energética, 3.9.2 Gestión de los residuos sólidos, Recuadro 3.26 Consumo energético, -Douglas Shire Queensland Australia, Coautora: 3.8.2 Cambio climático y turismo.

- **Peter Williams** es Profesor de la Escuela de Recursos y Gestión Ambiental, y Director del Centro de Política Turística e Investigación de la Universidad Simon Fraser, Columbia Británica (Canadá). Los estudios del Dr. Williams se centran en política, planificación y cuestiones de gestión en el turismo y el esparcimiento al aire libre, y en la elaboración de marcos de planificación para el uso sostenible de los recursos naturales y culturales. Su labor de investigación incluye la elaboración de métodos para evaluar la demanda latente de los recursos naturales y culturales; estrategias de gestión ambiental para las empresas turísticas; estrategia de gestión del crecimiento en las regiones turísticas, y el uso de tecnologías de Internet en turismo.

Coautor: 3.12.4 Protección de la imagen de un destino, 6.20 "Super-Natural British Columbia": evaluación del éxito de la creación de la marca.

- **Carolyn Wild** es Presidenta de WILD International, Ottawa, Ontario (Canadá). Es experta internacional en desarrollo ecoturístico, en particular en varias regiones y países del Ártico y de la zona interior de Australia (Outback). Sus intereses principales son el desarrollo apropiado de las áreas naturales en beneficio de las comunidades locales, y la conservación del medio ambiente. Es consultora en materia de planificación turística, marketing, gestión y estrategia competitiva.

Autora: 3.6.5 Beneficios económicos para la comunidad y el destino; 3.6.7 Competitividad de los negocios turísticos, 4.10. Sendas y rutas; Recuadro 2.6 Análisis FODA, Coautora: 3.1.2 Efectos del turismo en la comunidad, 3.10.2 Gestión de actos turísticos, 3.12.1 Creación de circuitos y rutas turísticas.

Contribuye a la edición/revisión de algunas secciones de la presente Guía.

- **Jennifer Wright** es contratista e investigadora para el Consejo de Recursos Humanos Turísticos (CTHRC) en Ottawa, Ontario (Canadá). Su labor incluye la preparación de estudios del mercado de trabajo, y el monitoreo de las tendencias del mercado de trabajo. La Sra. Wright dirige proyectos de investigación especializados relacionados con cuestiones de empleo en el sector turístico.

Autor: 3.6.3 Empleo, Recuadro 3.15 Evaluación del empleo turístico en Canadá .

- **Eugenio Yunis** es Jefe del Departamento de Desarrollo Sostenible del Turismo de la Organización Mundial del Turismo. El Sr. Yunis dirigió el presente estudio de indicadores desde el principio, y fue el principal revisor de esta Guía.

Referencias

- **Agencia Europea de Medio Ambiente.** (1999). *El informe Dobris: medio ambiente en Europa*. Copenhague: Agencia Europea de Medio Ambiente.
- **Agencia Europea de Medio Ambiente.** (2002). *European Environment Agency core set of indicators: letter on consultation process on proposals, proposals for a core set of indicators*. Copenhague: AEMA. (<http://www.eea.eu.int/consultation>)
- **Agencia Europea de Medio Ambiente.** (2002). *Environmental signals 2002: benchmarking the millennium*. Copenhague: AEMA. (www.eea.eu.int).
- **Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos.** (2000). *A method for quantifying environmental indicators of selected leisure activities in the United States*. Washington, DC: EPA.
- **Alberta Tourism, Parks and Recreation.** (1991). *Carrying capacity management in tourism settings: a tourism growth management process*. Edmonton: Alberta Tourism, Parks and Recreation.
- **Alberta Tourism, Parks and Recreation.** (1988). *Community tourism action plan; revised*. Edmonton: Alberta Tourism, Parks and Recreation.
- **Alcudia (España).** *Agenda Local 21 con indicadores específicos (Agenda regional con componente turístico)*. Alcudia (España) (<http://www.alcudiamedi.net/al21/index.php?s=ind>).
- **Anderson, D., Lime, D., y Wang, T.** (1998). *Maintaining the quality of park resources and visitor experiences: a handbook for managers*. St. Paul, MN: University of Minnesota Cooperative Park Studies Unit.
- **Andreu, Neus, et al.** (2003). *La mesura de la sostenibilitat del turisme a les Illes Balears; la medida de la sostenibilidad del turismo en las Illes Balears; measuring sustainability in tourism in the Balearic Islands*. Islas Baleares: Centre d'Investigació i Tecnologies Turístiques de les Illes Balears, Conselleria de Turisme del Govern de les Illes Balears.
- **ARTIST - Agenda for Research on Tourism by Integration of Statistics/Strategies.** (2001). Final report.
- **Ashley, C.** (2000). *The impacts of tourism on rural livelihoods: Namibia's experience*. Londres (Reino Unido) Instituto para el Desarrollo Internacional.
- **Asociación de Estados del Caribe.** (2002). *Convenio para el establecimiento de la Zona de Turismo Sostenible del Caribe*. Puerto España (Trinidad): Asociación de Estados del Caribe. (www.acs-aec.org/tourism.htm).
- **Australia. Parks Australia.** (2003). *Annual reporting to state of the parks*. Canberra: Dept. of Environment & Heritage.
- **Bakker, Martine.** (2003). *A pre-study on the potential use of sustainable tourism indicators for the island of Bonaire, N.A.* Nueva York: Center for Hospitality, Tourism and Travel Administration, New York University.
- **Banco de Desarrollo del Caribe.** (1997). *Environmental indicators for the Caribbean*. Bridgetown (Barbados): Banco de Desarrollo del Caribe.
- **Banco Mundial.** (1997). *Expanding the measure of wealth, indicators of environmentally sustainable development*. Washington, DC.: Banco Mundial.
- **Bassotti, G.** (2003). Factores de calidad en ecoturismo, una visión práctica para su aplicación. *En Estudios y Perspectivas en Turismo*, vol. 12, núms. 1 y 2, págs. 7-24. Buenos Aires: CIET.
- **Beaver, Allan.** (2002). *A dictionary of travel and tourism terminology*. Wallingford (Reino Unido): CABI Publishing.
- **Blazquez, Macia, Murray, Ivan, y Garau, Joana Maria.** (2002). *El Tercer Boom: Indicadors de sostenibilitat del turisme de les Illes Balears 1989-1999*. Palma de Mallorca: CITTIB. (en catalán).

- **Boullon, R., et al.** (1996). *Estandares para las actividades del tiempo libre: aplicaciones en la Patagonia Argentina*. Aix-en-Provence: Centre des Hautes Etudes Touristiques.
- **Burhin, F., y Hamza, M.** (2000). *Piloter une stratégie touristique par la mise en place d'indicateurs*. *Revue Espaces*, nº170, abril de 2000.
- **Bushell, Robyn.** (2001). *Outcomes of the Fiji Consultative Workshops leading to the development of the 'healthy tourism' concept*, documento presentado en la Conferencia sobre desarrollo sostenible del ecoturismo en pequeños estados insulares en desarrollo y en otras islas pequeñas, Seychelles. Sydney: Centre for Environmental Health.
- **Cabildo de Lanzarote.** (1998). *Lanzarote en la Biosfera: una estrategia hacia el desarrollo sostenible de la isla*. Islas Canarias: Cabildo de Lanzarote.
- **Campana Bandera Azul.** (2003). *Criterios para playas europeas*. Copenhague: Bandera Azul. (www.blueflag.org/Eucriteria.asp).
- **Canarias, Gobierno de. Consejería de Turismo y Transportes.** (1999). *Oferta y demanda turística Canaria 1993-1998*. Las Palmas de Gran Canaria: Consejería de Turismo y Transportes.
- **Ceballos Lascurain, Héctor.** (1998). *Ecoturismo, naturaleza y desarrollo sostenible*. México: Ed. Diana.
- **Chafe, Zoe.** (2004). *Consumer demand and operator support for socially and environmentally responsible tourism*. Washington, DC: CESD/TIES. (CESD/TIES, documento de trabajo 104).
- **Cochrane, P.** (2001). *The cultural dimension to nature-based tourism: a case and future of jointly managed parks*. En The Fenner Research Conference Nature Tourism and The Environment. Australian Academy of Science.
- **Comisión Europea.** Dirección General de Empresas. (2001). *The use of indicators in the measurement of progress in the process of quality improvement in tourism*. Bruselas: Comisión Europea.
- **Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo (UNCED)**, Río de Janeiro, 1992. (1992). Report. Nueva York: UNCED.
- **Conferencia Internacional sobre Cambio Climático y Turismo**, 1a, Djerba Túnez, 9-11 de abril de 2003. (2003). *Informe final*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- **Conservación Internacional y Harry Oppenheimer Okavango Research Center.** (2003). *The socio-economic baseline survey of the Bukakhwe Cultural Conservation Trust of Gudigwa, Botswana: draft report*. Washington, DC: Conservación Internacional y Harry Oppenheimer Okavango Research Center.
- **Conservación Internacional y PNUMA.** (2003). *Tourism and biodiversity, mapping tourism's global footprint*. Washington, DC: Conservación Internacional y PNUMA.
- **Convención de Diversidad Biológica (CBD).** (2002). *Report from the 6th Conference of the Parties*. Montreal: Convención de Diversidad Biológica.
- **Craik, J.** (1995). Are there cultural limits to tourism? En *Journal of Sustainable Tourism*, vol. 3, núm. 2, 1995, pags.87-105.
- **Crowards, Tom.** (1999). *An economic vulnerability index for developing countries with special reference to the Caribbean*. Bridgetown (Barbados): Banco de Desarrollo del Caribe.
- **De la Grange, Thierry.** (2001). *Les indicateurs du tourisme durable, reflexion pour une premiere etape operationnelle dans le contexte de l'ile de la Reunion*. Mahe (Seychelles): GREGEOL.
- **Diamantis, Dimitrios.** (2004). *Ecotourism: management and assessment*. Londres: Thomson.
- **Di Fidio, M.** (1993). *Architettura del paesaggio*. Roma: Ed. Pirola.
- **Diputació Barcelona, Servei de Parcs Naturals.** (2001). *Parc Comarcal d'Olèrdola: Memoria 2000*. Barcelona, 2001.
- **Diputació Barcelona, Servei de Parcs Naturals.** (2001). *Parc Natural del Garraf: Memoria 2000*. Barcelona: Diputacio Barcelona.
- **Diputació Barcelona, Servei de Parcs Naturals.** (2001). *Parc Natural del Montnegre i el Corredor: Memoria 2000*. Barcelona: Diputacio Barcelona.
- **Diputació Barcelona, Servei de Parcs Naturals.** (2001). *Parc Natural del Montseny: Memoria 2000*. Barcelona.

- **Diputació Barcelona, Servei de Parcs Naturals.** (2003). *Parc Natural del Garraf: Memoria 2002*. Barcelona: Diputació Barcelona.
- **Dirección de Medio Ambiente de la OCDE.** (2001). *Indicators for the integration of environmental concerns into tourism policies*. París: OCDE.
- **Doxey, G. V.** (1975). A causation theory of visitor related irritants: methods and research inferences. *Impact of Tourism: Sixth Annual Conference Proceedings*, (págs. 195-198).
- **Drumm, Andy y Moore, Alan.** (2002). *Ecotourism development, manual for conservation planners and managers. Volume one: An introduction to ecotourism planning*. Arlington, Va.: Nature Conservancy.
- **Dubois, Ghislain, y Ceron, Jean Paul.** (2000). Les indicateurs: un outil à manier avec discernement. *Cahiers Espaces*, « tourisme durable », n°67, diciembre de 2000.
- **Dubois, Ghislain, y Ceron, Jean Paul.** (2001). *Tourism and sustainable development indicators: two French experiments facing theoretical demands and expectations*. Presentación en la Conferencia Internacional sobre Investigación del Desarrollo Sostenible, Manchester, abril de 2001.
- **Dubois, Ghislain, y Ceron, Jean Paul.** (2004). Tourism and sustainable development indicators: the gap between theoretical demands and practical achievements. *Current Issues in Tourism* (publicación pendiente).
- **Dubois, Ghislain, y Ceron, Jean Paul.** (nd). *Guide d'évaluation du tourisme durable dans les destinations*. Limoges: PULIM.
- **Dubois, Ghislain, y Ceron, Jean Paul.** (nd). *Théorie et pratique des indicateurs de développement durable : leçons d'une application au tourisme*. Proyecto.
- **Dubois, Ghislain, y Rechatin, Cecile.** (2000). *Tourisme, environnement, territoires : Les indicateurs*. Orleans : Ifen.
- **Dubois, Ghislain.** (2000). Des indicateurs pour un diagnostic environnemental du tourisme français. *La lettre de l'Observatoire*, n°57, diciembre de 2000, págs. 1-10.
- **Dubois, Ghislain.** (2002). *Indicators for an environmental diagnosis of French tourism*. Orleans: Ifen.
- **Dubois, Ghislain.** (2002). *Data, indicators and their use for the integration of environment in tourism policies*. Presentación en el Seminario Internacional sobre Indicadores Ambientales de Turismo, Murcia (España), 10-12 de abril de 2002.
- **Dymond, S.J.** (1997). Indicators of sustainable tourism in New Zealand: a local government perspective. *En Journal of sustainable tourism*, vol. 5, núm. 4, 1997, págs. 279-294.
- **Dymond, S.J.** (1996). *Local government attitudes towards indicators of sustainable tourism in New Zealand*. Dunedin: University of Otago. (<http://divcom.otago.ac.nz/epmrc/5-13.html>).
- **ECO-LAB, taller, Rimini (Italia).** (2002). Concept indicators for sustainable tourism destinations. Rimini: ECO-LAB, taller.
- **Ecotourism Association of Australia.** (2003). *Setting a worldwide standard for ecotourism: the International Ecotourism Standard for Certification: proyecto de informe*. Brisbane: Ecotourism Association of Australia. (www.ecotourism.org.au).
- **English Tourism Council.** (2002). *ETC national sustainable tourism indicators*. Londres
- **English Tourism Council.** (2001). *National sustainable tourism indicators: monitoring progress towards sustainable tourism in England*. Londres: ETC.
- **Eriksen, Jan.** (2003). *Protecting the customs and the environment: the example of the Danish Outdoor Council, FEE and the Blue Flag Campaign*. Presentación de "Integrating Sustainability into Tourism Policies: The Role of Certification", taller celebrado el 12 de septiembre de 2003 en Vth World Parks Congress, Durban (Sudáfrica).
- **Fairley, Andrew, y Berno, Tracy.** (2002). *Turtle Island: to be a vital resource to their community*. Suva, Fiji: University of the South Pacific.
- **Fangstrom, Ingegerd.** (1997). *Indicators on tourism/environment interaction*. Estocolmo: Statistika Centralbyran.
- **Farsari, Yianna.** (2001). *Sustainable tourism indicators: pilot estimation for the municipality of Hersonissos, Crete*. Atenas: Regional Analysis Division, Institute of Applied and Computational Mathematics, Foundation for the Research and the Technology Hellas.

- **Fondo Mundial para la Naturaleza** (2001). *Holiday footprinting: a practical tool for responsible tourism*. Lodres: WWF.
- **Font, Xavier, y Mihalic, Tanja.** (2002). *Beyond hotels: nature-based certification in Europe*. In Martha Honey (ed), *Ecotourism and certification: setting standards in practice*. Washington, DC: Island Press.
- **Fundación Vida Silvestre Argentina.** (2002). *Programa Refugios de Vida Silvestre*. Buenos Aires: Fundacion Vida Silvestre Argentina.
- **Global Reporting Initiative.** (2002). *Sustainability reporting guidelines*. Amsterdam: Global Reporting Initiative.
- **Global Tourism Solutions.** (2002). *Measuring sustainable tourism at the local level: an introduction and background*. Scarborough (Reino Unido): Global Tourism Solutions.
- **Globo Verde 21.** (2002). *Benchmarking user's guide*. Canberra: Globo 21.
- **Globo Verde 21.** (2003). *Benchmarking user's guide*. Canberra: Globo 21.
- **Globo Verde 21.** (2003). *Sector benchmarking Indicators for communities* (Versión 3.1). Canberra: Globo 21.
- **Gobierno de Canarias.** Consejería de Turismo y Transportes. (1999). *Oferta y demanda turística Canaria 1993 - 1998*. Las Palmas de Gran Canaria, Islas Canarias: Gobierno de Canarias.
- **Goodall, B., y Stabler, M.J.** (1997). Principles influencing the determination of environmental standards for sustainable tourism. En *Tourism and sustainability*. Wallingford (Reino Unido): CAB International.
- **Groupe Developpement.** (2000). Checklist for tourist projects based on indicators of sustainable tourism: research report. Le Bourget: Groupe Developpement.
- **Groupe Developpement.** (2000). *Modelo de evaluacion con indicadores de turismo sostenible*. Le Bourget: Groupe Developpement.
- **Hall, C.M., y McArthur, S.** (2000). *Integrated heritage management - principles and practice*. Londres: The Stationary Office.
- **Hamza, M., y Burhin, F.** (1999). La gestion intégrée de la qualité des destinations touristiques. *Cahier Espaces*. Numéro spécial consacré à la qualité, julio de 1999.
- **Hart, Maureen.** (1999). *Guide to sustainable community indicators*. North Andover, Ma.: Sustainable Measures Inc. (www.sustainablemeasures.com/index/html).
- **Hawkins, R.** (1997). Green labels for the travel and tourism industry: a beginner's guide. En *Insights*, julio de 1997, págs. A11-79.
- **Herrera, Rodrigo J.** et al. (2000). *Sistema español de indicadores ambientales: area de medio urbano*. Madrid : Ministerio de Medio Ambiente.
- **Honey, Martha, y Rome, Abigail.** (2001). Protecting paradise: certification programs for sustainable tourism and ecotourism. *Washington, DC: Institute for Policy Studies*.
- **Honey, Martha.** (1999). *Ecotourism and sustainable development: who owns paradise?* Washington, DC: Island Press.
- **Honey, Martha.** (2001). *Protecting paradise: certification programs for sustainable tourism and ecotourism*. Washington, DC: Institute for Policy Studies.
- **Honey, Martha.** (2002). *Ecotourism and certification: setting standards in practice*. Washington, DC: Island Press.
- **Indicators for sustainable development in the Pacific islands.** (2000). Kitakyushu (Japón): Conferencia Ministerial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo en Asia y el Pacífico 2000.
- **Iniciativa Tour Operadores.** (2003). Sustainable tourism: the tour operators' contribution. Nueva York: PNUMA.
- **Innovative Strategies, volumen III.** (1998). Phoenix, Az.: Nichols Gilstrap. February 1998, Issue 1 (ngi@nicholsgilstrap.com).
- **Instituto Francés de Medio Ambiente (IFEN).** (2000). *Indicators for an environmental diagnosis of tourism in France*. Orleans: IFEN.

- **Intergovernmental Panel on Climate Change.** (2001). IPCC third assessment report - *Climate change*. Washington, DC: OMM-PNUMA.
- **International Council of Local Environmental Initiatives.** (2002). *Indicators for sustainable development: possibilities and limitations in measuring sustainable development*. Toronto: ICLEI.
- **International Ecotourism Society.** (2000). *Ecotourism statistical fact sheet*. Washington, DC: International Ecotourism Society.
- **International Ecotourism Society.** (2002). *International ecolodge guidelines*. Washington, DC: International Ecotourism Society.
- **International Institute for Sustainable Development.** (2000). *Measurement and indicators of sustainable development*. Winnipeg, Man.: IISD.
- **IUCN** (Unión Mundial para la Naturaleza), Organización Mundial del Turismo, Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (2002). *Turismo sostenible en áreas protegidas – Directrices de gestión y planificación*. Cambridge: IUCN.
- **Jamieson, Walter.** (2001). *A manual for monitoring community tourism development*. Pathumthani (Tailandia): Asian Institute of Technology.
- **Karanja, F., Tessema, Y., y Barrow, E.** (2002). *Equity in the Loita/Purko Naimina Enkiyo Forest in Kenya: securing Maasai rights to and responsibilities for the Forest*. Forest and social perspectives in conservation no. 11. Washington, DC: IUCN Eastern Africa Program Publication.
- **Kennedy, A.** (2002). Mad and bad in Byron: Byron Bay has become too popular for its own good. *Sydney Morning Herald*, 1 de abril: págs. 1-7. Sydney: Sydney Morning Herald.
- **Kotler, P., y Turner, R.E.** (1998). *Marketing management*. Toronto: Prentice Hall.
- **Kozak, M.** (2003). *Destination benchmarking: concepts, practices and operations*. Turquía: Mugla University.
- **Lash, Gail Y.B., y Austin, Alison D.** (2003). *Rural Ecotourism Assessment Program (REAP): a guide to community assessment of ecotourism as a tool for sustainable development*. Burlington, Vt.: EplerWood International.
- **Leones, Julie, y Dun, Douglas.** (1999). Strategies for monitoring tourism in your community's economy. (<http://cals.arizona.edu/pubs/marketing/az1113.pdf>).
- **Levett, R., y McNally, R.** (2003). *A strategic environmental assessment of Fiji's tourism development plan*. Suva: Fondo Mundial para la Naturaleza.
- **Lindberg, Kreg, Epler Wood, Megan, y Engeldrum, David.** (1998). *Ecotourism: a guide for planners and managers*: Vol. 2. Bennington, Vt.: Ecotourism Society.
- **Local environment.** (2003), vol. 8, núm. 6/diciembre de 2003. (Todo el volumen trata de indicadores comunitarios).
- **Mangion, Marie-Louise.** (2001). *Carrying capacity assessment for tourism in the Maltese Islands*. St. Julian's, Malta: Ministerio de Turismo.
- **Manidis Roberts Consultants.** (1998). *Tourism optimization management model for North Sydney*. Informe para North Sydney Council, North Sydney.
- **Manidis Roberts Consultants.** (1998). *Ecologically sustainable development plan and indicators for the Homebush Bay Olympic site*. Sydney Olympic Authority, Homebush Bay.
- **Manning, Edward W.** (1996). Sustainable mountain destinations - applying Agenda 21 to the tourism sector. *Annali della Fondazione*. Courmayeur (Italia): Fondazione Courmayeur, Centro Internazionale su Diritto, Società e Economia.
- **Manning, Edward W.** (1999). Indicators of tourism sustainability. *Tourism management*. Vol. 20, núm. 2, abril de 1999, págs. 179-182.
- **Manning, Edward W., y Dougherty, David.** (1998). Planning tourism in sensitive ecosystems. En Singh, T.V. (ed.), *Tourism Development in the Critical Environments*. Lucknow, India: Centre for Tourism Research and Development.
- **Manning, Edward W., y Dougherty, David.** (2000). Planning sustainable tourism destinations. *Journal of Tourism Recreation Research*, Jubilee Volume 2000: 25, núm. 2, págs. 3-14.

- **Manning, Edward W., y Prieur, S.** (1998). *Governance for tourism in impacted destinations*. Toronto: Centre for a Sustainable Future and Foundation for International Training.
- **Manning, Robert, Lime, D., Freimund, W., y Pitt, D.** (1996). Crowding norms at frontcountry sites: a visual approach to setting standards of quality. *Leisure Sciences* 18(1): 39-59.
- **Manning, Robert.** (1999). *Studies in outdoor recreation*. Corvallis, OR: Oregon State University Press.
- **Manning, Robert.** (2001). Visitor experience and resource protection: a framework for managing the carrying capacity of National Parks. *Journal of Park and Recreation Administration* 19(1): 93-108.
- **Markant Marketing Management.** (1994). *Environmental indicators for tourism and leisure: report*. Rotterdam: Ministerio de Asuntos Económicos
- **Mawland Hotel Management.** (2003). *Integrated monitoring and adaptive management system for the adaptive reuse of the Quarantine Station*. Sydney: Mawland Hotel Management.
- **McArthur, S.** (2000). Beyond carrying capacity - introducing a model to monitor and manage visitor activity in remote areas. En X. Font y J. Tribe (eds.), *Environmental management of forest tourism and recreation, in forest tourism and recreation - case studies in environmental management*. High Wycombe (Reino Unido): CABI Publishing.
- **McArthur, S.** (2000). *Visitor management in action - an analysis of the development and implementation of visitor management models at Jenolan Caves and Kangaroo Island*. Canberra: University of Canberra.
- **Ministerio de Medio Ambiente, España.** (2002). *Indicadores ambientales de turismo*. Documento de trabajo para el Seminario internacional sobre indicadores ambientales de turismo, Murcia, abril 2002. Madrid: Ministerio de Medio Ambiente.
- **Missing Link Tourism Consultants.** (2002). *Feasibility study for a canopy walk in the Otway Forests*. Melbourne: Victorian Dept. of Natural Resources and Environment.
- **Municipality of Calvià.** Calvià Agenda Local 21, La sostenibilidad de un plan de acción turístico para el municipio: 10 líneas de acción y 40 iniciativas estratégicas. Calvià, Mayorca (España) (www.calvia.com/Pages/Idiomas/ingles/Pages/ayun/itown/agl21/iagl21.pdf)
- **Naciones Unidas. Comisión sobre el Desarrollo Sostenible.** (2002). *Indicators of sustainable development: guidelines and methodologies*. Nueva York: Naciones Unidas.
([www.un.org/esa/sustdev/natlinfo/indicators/indisd/indisd-mg2001 .pdf](http://www.un.org/esa/sustdev/natlinfo/indicators/indisd/indisd-mg2001.pdf))
- **Naciones Unidas. División de Estadística.** (1999). Environmental indicators: toward a European system of environmental pressure indicators and indices. En *Envstats*, 1999.
- **OCDE.** (2001). Indicadores de desarrollo sostenible. En *El Boletín de Estadísticas*, 2001. (STD.STATNEWS@oecd.org).
- **OCDE.** (2001). *Sustainable tourism strategies in the United Kingdom*. París: OCDE.
- **OGM, Partage d'expériences en matière de tourisme durable.** In *Cahier espaces*, número spécial consacré au tourisme durable, diciembre de 2000.
- **Organización Mundial de la Salud.** (2003). *Viajes internacionales y salud*. Ginebra: OMS.
- **Organización Mundial del Turismo** (1993) *Información y formalidades de salud en los viajes internacionales (información orientada a los turistas sobre salud, seguro médico, y asistencia en los viajes internacionales, formalidades de salud y vacunaciones)*, Madrid, OMT.
- **Organización Mundial del Turismo** (1995). *Pilot study on indicators for the sustainable management of tourism: Villa Gesell and Península Valdes (Argentina)*. Buenos Aires: Secretaría de Turismo Argentina y Madrid: OMT.
- **Organización Mundial del Turismo.** (1996). *Sustainable Tourism in Black Sea Coastal Zones*. Madrid: OMT.
- **Organización Mundial del Turismo, Consejo Mundial de Viajes y Turismo, Consejo de la Tierra** (1996). *Agenda 21 para la Industria de Viajes y Turismo* (<http://www.world-tourism.org/sustainable/publications.htm>).
- **Organización Mundial del Turismo (1997).** *Lo que todo gestor turístico debe saber: guía práctica para el desarrollo y uso de indicadores de turismo sostenible*. Madrid: OMT.

- **Organización Mundial del Turismo** (1999). *Taller sobre indicadores de sostenibilidad en turismo para Europa central y oriental, febrero de 1999: Keszthely (Lago Balaton) Hungría*. Madrid: OMT.
- **Organización Mundial del Turismo** (1999). *Taller sobre indicadores de turismo sostenible para el Caribe y Centroamérica, Cozumel (México): informe final*. Madrid: OMT.
- **Organización Mundial del Turismo** (2000). *Taller sobre indicadores de turismo sostenible, Beruwala (Sri Lanka): informe final*. Madrid: OMT.
- **Organización Mundial del Turismo** (2001). *Taller sobre indicadores de turismo sostenible para los países sudamericanos, Villa Gesell (Argentina): informe final*. Madrid: OMT. (en español).
- **Organización Mundial del Turismo** (2001). *Taller sobre indicadores de sostenibilidad en turismo para las islas del Mediterráneo. Kukuljica, Isla de Ugljan (Croacia): informe final*, Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- **Organización Mundial del Turismo** (2001). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Madrid: OMT. (www.world-tourism.org/code_ethics/eng.html).
- **Organización Mundial del Turismo** (2002). *Seminario sobre planificación, desarrollo y gestión del ecoturismo en África (2002). Informe final*. Madrid: OMT.
- **Organización Mundial del Turismo** (2002). *Iniciativas voluntarias para la sostenibilidad del turismo: inventario mundial y análisis comparativo de 104 ecoetiquetas, premios y compromisos voluntarios*. Madrid: OMT.
- **Organización Mundial del Turismo** (2003). *La seguridad como factor subyacente de calidad en el turismo*. Madrid: OMT.
- **Organización Mundial del Turismo** (2003). *Desarrollo sostenible del ecoturismo: una compilación de buenas prácticas en las PYME*. Madrid: OMT.
- **Países Bajos. Ministerio de Asuntos Económicos**. (n.d.). *Indicadores ambientales de turismo y ocio*. Amsterdam: Ministerio de Asuntos Económicos.
- **Paskaleva-Shapira, Krassimira**. (2003). Sustainable Urban Tourism: involving local agents and partnerships for newforms of governance (SUT-Governance). En *EU 'SUTGovernance Project' Final Report, August 2003*. Karlsruhe: Forschungszentrum Karlsruhe. (Contiene una lista de indicadores relacionados con la gestión del turismo en centros urbanos de Europa, con secciones sobre referencias).
- **Paskaleva-Shapira, Krassimira**. (2003). *EU "SUT-governance" project: final report*. Karlsruhe: Forschungszentrum Karlsruhe.
- **Pelletreau, Aurelie**. (2003). Europe's environment: the third assessment. Tourism, capítulo 2.7., págs.99-110.
- **Pigram, J.J.** (1996). Best practice environmental management and the tourism industry. En *Progress in tourism and hospitality research*, vol. 2, núm. 3 &4, 1996, págs. 261-271.
- **Pils, Manfred, y Eltschka-Schiller, Gabriele**. (1999). *Sustainability indicators for tourism*. Vienna: International Friends of Nature.
- **Plan de Acción en el Mediterráneo**. (2000). *130 indicadores para el desarrollo sostenible en la región del Mediterráneo*. Valbonne: Plan Bleu pour l'environnement et le developpement en Mediterranee.
- **Plan d'Action pour la Mediterranee**. (2000). *130 indicateurs pour le developpement durable en Mediterranee (130 indicadores para el desarrollo sostenible en la región del Mediterráneo)*. Valbonne: Plan Bleu pour l'Environnement et le Developpement en Mediterranee.
- **Polcarpo, David**. (2001). *Recherche sur les indicateurs pour un tourisme durable: une methode de choix et de definition d'indicateurs pour un developpement touristique durable, dans les pays en developpement*. Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- **Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente**. (1995). *Environmental codes of conduct for tourism*. Nueva York: PNUMA.
- **Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente**. (2001). *Transport and the global environment: accounting for GHG reduction on policy analysis*. Nueva York: PNUMA.
- **Ratz, T.** (2000). *Residents' perceptions of the socio-cultural impacts of tourism at Lake Balaton, Hungary*. In: Richards, G. y Hall, D. (eds). *Tourism and Sustainable Tourism Development*. Londres: Routledge, págs. 36-47 (<http://www.ratztamara.com/balimp.html>).

- **Ritchie, J.R. Brent, y Crouch, Geoffrey L.** (2003). *The competitive destination: a sustainable tourism perspective*. Oxford: CABI Publishing.
- **Ritchie, J.R. Brent, Levy, Stuart E., y Crouch, Geoffrey I.** (2003). *Educating policy makers and managers on factors that determine and reflect destination performance - a WTO perspective*. Calgary: University of Calgary.
- **Rivas Ortega, Humberto.** (2000). *Indicadores de sostenibilidad para la actividad turística*. Santiago, Chile: Servicio Nacional de Turismo, Departamento de Planificación.
- **Rivas Ortega, Humberto.** (2002). *Indicadores de sostenibilidad para la actividad turística: la experiencia de Chile*. Santiago, Chile: Servicio Nacional de Turismo.
- **Robertson, Graeme.** (2003). *Cruise ship tourism industry*. Hamburg: Lighthouse Foundation.
- **Sanabria, Ronald** (ed.). (2002). *Sustainable Tourism Stewardship Council (STSC) final report*. Nueva York: Rainforest Alliance.
- **Sanabria, Ronald.** (2002). *Accreditation: certifying the certifiers*. En Martha Honey (ed.), *Ecotourism and certification: setting standards in practice*. Washington, DC: Island Press.
- **Servicio de Parques Nacionales de Estados Unidos.** (1997). *Visitor experience and resource protection (VERP) framework: a handbook for planners and managers*. Denver, CO: Denver Service Center.
- **Simmons, David.** (2001). *Standards and indicators for sustainable tourism*. Puerto España, Organización de Turismo del Caribe.
- **Scott, Daniel.** (2003). Climate change and the skiing industry in Southern Ontario (Canadá): exploring the importance of snowmaking as a technical adaptation. En *Climate research*, 23, págs. 171-181.
- **Smith, Ginger, y Rosenbaum, Alvin.** (2002?). The case for an ecotourism peace park and cultural heritage corridor for the Korean DMZ. En D. Diamantis y S. Geldenhuys, *Ecotourism: management and assessment*. Londres: Continuum International. (publicación pendiente).
- **Smith, Ginger.** (2002). The development of sustainable tourism in natural areas in North America: background, issues, and opportunities. Presentado en la Segunda Cumbre de la Asociación del Corredor de Comercio Internacional de Norte América y la Sexta Cumbre de Alcaldes de México, Canadá y Estados Unidos, Manzanillo (México), 10-12 de mayo de 2000.
- **Smyth, D.** (2001). Joint management of national parks in Australia. En Baker, R.J., Davies, J., y Young, E. (eds.), *Working on country-contemporary indigenous management of Australia's lands and coastal regions*. Oxford: Oxford Press.
- **South Pacific Tourism Organization.** (2003). *Optimising tourism opportunities: a pilot study of social and gender implications of tourism in Samoa, Vanuatu and Fiji*. Suva: SPTO.
- **Sprecher, Dawn, y Jamieson, Delphine.** (2000). *A manual for monitoring community tourism development*. Pathumthani (Tailandia): CUC EUM Project, Asian Institute of Technology.
- **Storz, A., y Mathieu, Y.** (2000). Lo strumento del futuro per la qualità dei servizi - il benchmarking delle reti di mobilità in Europa. En *Comuni d'Europa*, 2000.
- **Suecia. Ministerio de Medio Ambiente.** Baltic 21 Secretariat. (2000?). *Goals and core indicators for sustainable development*, Baltic 21 indicators. Estocolmo: Baltic 21 Secretariat.
- **Sweeting, James E.N., y Wayne, Scott L.** (2003). *A shifting tide: environmental challenges & cruise industry responses; interim summary report*. Washington, DC: Center for Environmental Leadership in Business, Conservación Internacional.
- **Toth, Robert.** (2002). Exploring the concepts underlying certification. En Martha Honey (ed.), *Ecotourism and certification: setting standards in practice*. Washington, DC : Island Press.
- **Toth, Robert.** (2002). *Integrating sustainability*. En Martha Honey (ed.), *Ecotourism and certification: setting standards in practice*. Washington, DC: Island Press.
- **Tourisk Inc.** (2003). Indicators of sustainable development for tourism: background paper for the WTO Indicators Expert Advisors and Working Group. Ottawa, Ont.: Tourisk Inc. and the Centre for a Sustainable Future.
- **Twining-Ward L.** (2003). *Indicator handbook: a guide to the development and use of Samoa's sustainable tourism indicators*. Apia: Programa Regional del Pacífico Sur para el Medio Ambiente (SPREP).

- **Twining-Ward L., y Butler, R. W.** (2002). Implementing STD on a small island: development and use of sustainable tourism development indicators in Samoa. *Journal of Sustainable Tourism*, 10(5): 363-387.
- **Twining-Ward, L.** (2001). Monitoring sustainable tourism in Samoa. En *Industria y Medio ambiente, de PNUMA*, 24: 3-4.
- **Twining-Ward, L.** (2002). *Monitoring sustainable tourism development: a comprehensive, stakeholder-driven, adaptive approach*. Tesis doctoral. Guildford (Reino Unido): University of Surrey.
- **Upshaw, L.B.** (1995). *Building brand identity*. Nueva York: Wiley.
- **Vellas, Francois, y Barioulet, Herve.** (2000). *Checklist for tourist projects based on indicators of sustainable tourism*. Le Bourget: Groupe Developpement.
- **Vellas, Francois, y Barioulet, Herve.** (2000). *Grille de lecture des projets touristiques a partir des indicateurs du tourisme durable*. Le Bourget: Groupe Developpement.
- **Viñals, M.J.** (ed.). (2002). *Turismo en espacios naturales y rurales II*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- **Viñals, M.J.** (ed.). (2002). *Herramientas para la gestión del turismo sostenible en humedales*. Madrid: Ministerio de Medio Ambiente.
- **Viñals, M.J., and Bernabe, A.** (eds.). (1999). *Turismo en espacios naturales y rurales*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- **Viñals, M.J., Morant, M., El Ayadi, M., Tereul, L., Herrera, S., Flores, S. y Iroldi, O.** (2001). *Method approach to the determination of the recreational carrying capacity on wetlands*. Actas de la ATLAS-Conference, Dublín, octubre de 2001. (publicación pendiente).
- **Viñals, M. J., et al.** (2002). *Guía para la gestión recreativa de los recursos naturales: herramientas para la gestión del turismo sostenible en humedales*. Serie Cuadernillos Técnicos. Madrid: Organismo Autónomo Parques Nacionales, Secretaría General de Medio Ambiente, Ministerio de Medio Ambiente.
- **Wallace, George N., y Lincango, M.** (1996). *Towards a principled evaluation of ecotourism ventures*. Fort Collins: Colorado State University.
- **Ward, Jonet C., y Beanland, Ruth A.** (1994). *Development of environmental indicators for tourism in natural areas: a preliminary study*. Palmerston North, N.Z.: Lincoln Environmental.
- **Wearing, Stephen y Neil, John.** (1999). *Ecoturismo, impacto, tendencias y posibilidades*. Madrid: editorial Síntesis.

Fuentes de Internet:

- Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos
www.epa.gov
- Agencia Europea de Medio Ambiente: Indicadores de Turismo
http://themes.eea.eu.int/Sectors_and_activities/tourism/indicators
- Año Internacional del Ecoturismo 2002
<http://www.world-tourism.org/sustainable/IYE-Main-Menu.htm>
- Asociación de Turismo Comunitario de Uganda
<http://www.ucota.or.ug/> <http://www.visituganda.com/domestic/ucota.htm>
- Australian National Parks
www.deh.gov.au/parks
- Baltic 21 (Agenda 21 de la Región del Mar Báltico)
www.ee/baltic21/indicators/
- Banco Mundial
www.worldbank.org

- Beach Monitoring Sites
www.americanocéans.org/beach/link.htm
- Campaña Bandera Azul
www.bl uef l ag.org
- Caribbean Program for Economic Competitiveness
www.cpechrd.org
- Center on Ecotourism and Sustainable Development
www.ecotourismcesd.org
- Centro del Patrimonio Mundial de la UNESCO
www. u nesco.org/whc
- Comisión de las Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible
www.un.org/esa/sustdev/isd.htm
- Estrategia Lanzarote en la Biosfera
www.cabildodelanzarote.com/areas/presidencia/biosfera/biosfera/biosfera.htm
- Francia: Turismo, Medio Ambiente, Territorios: Indicadores
www.ifen.fr/pages/tourisme.htm
- Global Reporting Initiative
www.globalreporting.org
- Green Globe
www.greenglobe21.com
- Indicadores de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas
<http://www.un.org/esa/sustdev/natlinfo/indicators/isd.htm>
- Iniciativa de Tour Operadores
www.toinitiative.org
- Instituto Francés de Medio Ambiente (Institut français de l'environnement)-IFEN
www.ifen.fr
- International Ecotourism Society
www.ecotourism.org
- Modelo de Gestión de Optimización del Turismo para la Isla Canguro
www.tomm.info
- Modelo de Gestión de Optimización del Turismo para la Estación de Cuarentena de Sydney
www.npws.nsw.gov.au/culture/nthhdqst/changes.html
- Organización Mundial de la Salud
www.who.int/health_topics/travel/en/
- Organización Mundial del Turismo
www.world-tourism.org
- Organización Mundial del Turismo- Desarrollo Sostenible del Turismo
www.world-tourism.org/sustainable
- Parques Naturales de la Provincia de Barcelona
www.diba.es/parcs

- Pistas de esquí sostenibles
www.keepwintercool.org
- Rainforest Alliance
www.rainforest-alliance.org.
- Society for AccessibleTravel and Hospitality
www.sath.org
- UNICEF
www.unicef.org
- Unión Mundial para la Naturaleza (IUCN)
www.iucn.org

Plantillas

C 1 Hoja de trabajo para la selección de indicadores

Cues- tiones clave	Indicadores posibles	Criterios de evaluación					Califi- cación
		Pertinencia ¿Quién lo utilizará y cómo infuirá en las decisiones relativas a la cuestión?	Factibilidad ¿Es práctico y abordable recopilar y analizar datos?	Credibilidad ¿Se apoya en una información válida y fidedigna, procedente de fuentes fiables?	Claridad ¿Es claro y fácil de entender para quienes deben utilizarlo?	Utilidad Comparativa ¿Es útil para realizar comparaciones con otros ámbitos, normas o series temporales?	

Calificación:

En función de cada criterio, se asigna a cada indicador el valor A (alto), M (medio) o B (bajo). Los usuarios tal vez deseen debatir los valores relativos de cada indicador propuesto para una cuestión determinada. También puede utilizarse la calificación alternativa que se presenta más adelante, ya que el objetivo es impulsar el debate. En este formato de calificación presentado, el indicador que reciba 4 ó 5 calificaciones A se recomienda para que se examine más detalladamente y aplique, mientras que es muy probable que el indicador que reciba pocas calificaciones A (en particular si en el criterio de pertinencia se lo califica como B) no se siga considerando.

Selección y establecimiento de indicadores prioritarios

Una vez que se asignan valores (A, M o B) a cada indicador, también puede ser útil emplear una calificación subjetiva general como la que se presenta a continuación. Esto puede contribuir al establecimiento de la importancia relativa o utilidad de cualquier indicador.

Calificación de los indicadores para su utilización (calificación general)

- ***** Indicador esencial para la cuestión de que se trata y para la gestión del sitio o destino.
- **** Indicador importante para la toma de decisiones en materia de gestión.
- *** Indicador muy útil para ciertos aspectos de la gestión del destino.
- ** Indicador de cierta utilidad para cuestiones de gestión específicas.
- * Indicador de utilidad limitada para la gestión del destino.

Esta calificación contribuye a la selección inicial de indicadores y al establecimiento de indicadores prioritarios. Para evaluar con mayor precisión la factibilidad de un indicador potencial particular se recomienda que los evaluadores aborden las cuestiones y los puntos que figuran en C 2: Hoja de trabajo para la elaboración de indicadores.

C 2 Hoja de trabajo para la elaboración de indicadores

Se aplicará a cada indicador considerado digno de ser utilizado tras la selección inicial. Esta hoja puede utilizarse para orientar la aplicación de un indicador una vez ha sido seleccionado para su posterior desarrollo. También puede utilizarse junto con la hoja de evaluación que aporta aclaraciones en el proceso de selección.

Cuestión o ámbito de riesgo:

Indicador (definido con claridad, incluido el método de cálculo y la unidad de expresión)

Pertinencia

¿Quiénes lo consideran pertinente y cómo lo utilizarán? _____

¿Es fundamental para tomar decisiones a corto o largo plazo? _____

¿Para qué decisiones concretas se considera importante el indicador en cuestión? _____

¿Cuándo se exigirá el indicador?: ¿Con qué frecuencia? _____

¿Con cuánto grado de detalle? _____

¿Con qué carácter de urgencia? _____

Factibilidad

¿Qué datos se necesitarán y quién los proporcionarán? (¿Existe actualmente un programa de recopilación de esos datos? ¿Se obtendrán de una o más fuentes, o deberán recopilarse nuevamente, en el momento del monitoreo, mediante cuestionarios, etc.?)

¿En qué forma se presentan los datos? (datos brutos, digitalizados, organizados, organizados en forma de cuadros)

Disponibilidad de los datos existentes: actualidad de los mismos, detalle, frecuencia.

Consideraciones sobre el carácter confidencial de los datos:

¿Pueden utilizarse los datos en su forma actual, o será preciso realizar cálculos, transformarlos o analizarlos para abordar las cuestiones específicas del turismo? En caso de que deban tratarse o extraerse ¿se encargará de ello el proveedor de los datos o el programa de indicadores?

¿Quién analizará la información y con qué frecuencia se proporcionará dicha información?

¿Quién financiará los gastos y las necesidades técnicas de la recopilación de datos?

¿Quién financiará los gastos y las necesidades técnicas del análisis de datos?

Credibilidad

¿Cuál es la fuente de la información? (censo, industria turística, gobierno local, buzón de reclamaciones)

¿Es independiente y fidedigna la fuente de datos? ¿Son coherentes los datos?

¿Qué seguridad se tiene sobre la objetividad y lógica científica de los datos?

Claridad

¿En qué forma se presentarán los indicadores a los diferentes usuarios? (en formularios destinados a su notificación, comunidación y descripción; en informes anuales, en gráficos, como datos brutos, en forma de proporciones, etc.)

¿Qué grado de detalle, de frecuencia y de actualidad deberá tener la información para su utilización/publicación?

¿Quiénes serán los principales usuarios de los indicadores y cómo se redactarán para facilitar su comprensión?

¿De qué modo contribuirá el indicador al análisis de la cuestión turística que interesa, y cómo se vinculará con la planificación y el proceso de toma de decisiones (por ejemplo a través de informaciones periódicos, informes sobre determinados temas, evaluaciones del programa, etc.)

Comparabilidad

¿Se usa del mismo modo el indicador en otros destinos?

Principales elementos de referencia que deben tenerse en cuenta

Medios previstos para analizar y describir el cambio observado con el tiempo en el destino turístico en cuestión

Cuestiones de orden práctico

Quién asume la responsabilidad permanente de gestionar lo procedimientos encaminados a la elaboración del indicador?

¿A quién se presentará el indicador y en qué forma?

¿Se ha previsto realizar un seguimiento continuo de este indicador?

Próximos pasos

¿Cuál es el plan de trabajo o el calendario específicos para que este indicador empiece a utilizarse?

Observaciones

C 3 Hoja de trabajo para la notificación de los indicadores

(Este formulario es una plantilla destinada a ayudar a los administradores a realizar un seguimiento de cada uno de los indicadores elegidos, y a documentar las características y métodos de cálculo).

Cuestión abordada por el indicador (breve descripción):

Título del indicador (declaración que lo refleje con precisión):

Método específico de cálculo:

Fuente(s) de datos:

Logística de producción:

Elaborado por: _____

Entregado a: _____

Frecuencia de producción: _____

Tiempo requerido entre la recopilación de datos y la elaboración/utilización del indicador (por ejemplo, retraso en su utilización debido a la necesidad de procesar los datos o al proceso de notificación de los gastos): _____

Usuarios previstos:

Formato para la comunicación de datos (cuadros específicos, gráficos, prospectos, informe sobre la evolución de los trabajos, sitios Web, etc.):

Normas o exigencias que deben satisfacerse (en su caso):

Acciones previstas (planes, resultados):

Tendencias observadas hasta la fecha:

Véase en la página siguiente un ejemplo de esta hoja de trabajo debidamente cumplimentada

Hoja de trabajo para la notificación de los indicadores (modelo cumplimentado)

Cuestión abordada por el indicador (breve descripción): *número excesivo de turistas en la playa en días punta.*

Título del indicador (declaración que lo refleje con precisión): *número de bañistas por km² en la zona de playa gestionada.*

Método específico de cálculo: *la zona de playa comprende la zona de arena medida entre el límite de la marea alta y la zona vallada que delimita la playa, incluida la zona de servicios. El número total de turistas se divide por la superficie total (en m²) para elaborar el indicador: número de turistas por km² (o número de m² por bañista).*

Fuente(s) de datos: *la zona de playa señalada en el plano municipal; el número de turistas se obtiene contabilizando las entradas vendidas por los concesionarios; la cifra obtenida se verifica a través de un recuento realizado por estudiantes los días punta, como parte de sus programas de verano.*

Logística de producción:

Elaborado por: *Oficina de Datos de la Unidad Administrativa Municipal encargada de la zona costera*

Entregado a: *Autoridad de Turismo y autoridad encargada de la Planificación*

Frecuencia de producción: *una vez por semana durante la temporada alta (entre mayo y septiembre)*

Tiempo requerido entre la recopilación de datos y la elaboración/utilización del indicador: *tres semanas*

Usuarios previstos: *autoridad encargada de la planificación, Autoridad de Turismo, concesionarios de playas, folletos con noticias sobre la playa para turistas, agencia regional de medio ambiente encargada de la presentación de informes.*

Formato para la comunicación de los datos (cuadros específicos, gráficos, prospectos, informe sobre la evolución de los trabajos, sitios Web, etc.): *series temporales presentadas en gráficos lineales con información mensual sobre los cinco últimos años; cuadros con información semanal sobre la temporada actual y anterior.*

Normas o exigencias que deben satisfacerse (en su caso): *la norma municipal para la playa relativa a la densidad de bañistas es de al menos 4m² por usuario (2.500 por km²). El indicador mostrará los resultados en relación con esta norma, y las cifras correspondientes a los casos en que ésta se sobrepasó.*

Acciones previstas (planes, resultados): *se espera que el municipio utilice el indicador para tomar medidas sobre la densidad de ocupación de las playas proponiendo zonas adicionales, servicios y patrullas costeras, etc. Se espera también que alimente los debates sobre el desarrollo futuro de nuevas playas.*

Tendencias observadas hasta la fecha: *en 2002, la densidad de ocupación de las playas en el día de máxima frecuentación fue de 2.050 turistas por km², lo que representa un aumento frente a la densidad de 1.940 turistas por km² registrada en 2001. En 2003, se superó los 2.000 turistas por km² durante 6 días, y en uno de ellos (el día del Festival Anual Playero) se sobrepasó la norma municipal.*

C 4 Hojas de trabajo para la reevaluación de los indicadores

(Las preguntas que figuran a continuación están destinadas a ser utilizadas en el proceso de evaluación de los indicadores, después de su utilización durante un cierto tiempo, a fin de determinar si siguen siendo útiles, si se utilizan efectivamente, y si han sido fundamentales en el proceso de toma de decisiones).

1. Programa de indicadores:

¿Sigue llevándose a cabo el programa general de indicadores?

¿Las cuestiones abordadas siguen de actualidad?

¿Han surgido nuevas cuestiones que deban abordarse?

Actualmente, ¿forma parte la utilización de indicadores del proceso general de toma de decisiones (planificación y gestión) sobre estas cuestiones?

Si la respuesta es negativa, ¿qué cambios deben introducirse para que se utilicen los indicadores?

2. Cuestiones específicas:

Cuestión o ámbito de riesgo

Título del indicador (definir con claridad)

¿Ha tenido dificultades de orden técnico, financiero u organizativo en los siguientes aspectos de la utilización de indicadores?

recopilación de datos/información: _____

análisis de los datos y cálculo de los indicadores: _____

notificación o comunicación de los indicadores: _____

¿Cómo pueden mejorarse las fuentes de datos, su recopilación y los procesos de análisis y la comunicación de los indicadores? ¿Existen nuevas fuentes de datos o métodos de cálculo y análisis en los que pueda basarse el indicador en cuestión?

¿Quiénes utilizan actualmente el indicador y cómo?

¿Debe modificarse el indicador para que sea más eficaz? (por ejemplo, frecuencia, grado de detalle, métodos de descripción y método de distribución?)

¿Se recibe información de los usuarios sobre la utilidad del indicador? ¿Ha sido claro y fácil de entender para los diferentes tipos de usuarios? ¿Qué puede hacerse para mejorar la aplicación del indicador?

¿Ha correspondido el indicador de forma adecuada a la cuestión, y ha apoyado la toma de decisiones? ¿Cómo se puede mejorar en beneficio de los usuarios?

¿Existen otros ámbitos en que pueda utilizarse los indicadores, ampliando así su campo de aplicación para apoyar el turismo sostenible (por ejemplo, otros usuarios que podrían acceder a los mismos, nuevos medios para comunicarlos, asociaciones con otros sectores o proyectos que podrían utilizar la información que contiene, etc.)?

C 5 Modelo de cuestionario de salida

Las preguntas propuestas en este modelo se basan en las contenidas en un cuestionario aplicado en algunos destinos turísticos de varios países, y tienen por objeto cuantificar y esclarecer los elementos que conforman la satisfacción del cliente. Pueden añadirse otras preguntas, incluidos sondeos, que permitan aclarar los motivos subyacentes en respuestas específicas que se recibieron.

El análisis de las respuestas, según el motivo de la visita y el origen del visitante, y la región y las características demográficas del destino, puede ayudar a comprender el verdadero significado de los diferentes indicadores (o subindicadores específicos). La lista que figura a continuación podría ser mucho más larga, pero responder a todas esas preguntas podría resultar árido para los turistas (en los escasos minutos de que disponen en la sala de espera antes de su salida, en el vestíbulo de su hotel, haciendo cola para el ferry o transbordador, o en la aduana). Podría ser útil empezar con una lista corta que contenga las preguntas más importantes.

Sería incluso conveniente hacer una serie de preguntas a un grupo más reducido de turistas, para que ninguno se vea desbordado por la lista de preguntas. La realización de una prueba experimental permitirá hacerse una idea del mejor modo de administrar las preguntas.

Cuestionario de salida

¿Cuál fue el motivo de su visita a este destino?

¿Se trata de su primera visita? Si, No. En caso afirmativo ¿cuándo estuvo allí por última vez? _____

Durante su estancia:

¿Fue usted a una playa?	Si	No
¿Fue a la montaña?	Si	No
¿Recorrió los senderos naturales?	Si	No
¿Asistió a una conferencia?	Si	No
¿Visitó a familiares?	Si	No
¿Visitó sitios de interés cultural?	Si	No
¿Tomó un crucero?	Si	No
¿Vino por motivos de negocios?	Si	No
¿Asistió a una actuación cultural?	Si	No
Participó en _ (véase la nota 1)	Si	No

¿Cuál fue el principal motivo de su visita? (marque con un círculo la respuesta).

(Nota: incluya las principales actividades o atracciones del destino)

¿Qué partes (del destino) visitó? (aplicable en los destinos que comprenden diversos sitios turísticos)

Sitio A	_____
Ciudad B)	_____
Las montañas etc.	_____
Sitio C	_____
Sitio del patrimonio	_____
etc.	_____

¿Dónde pasó la mayor parte del tiempo? (marque con un círculo la respuesta)

(Posible pregunta adicional relativa al lugar preciso en el que permaneció el turista _____
- hotel, comunidad, complejo turístico específicos).

Responda a las afirmaciones que se presentan a continuación, según proceda:

- 1 Muy en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Neutral
- 4 De acuerdo
- 5 Muy de acuerdo

Nota: Las siguientes afirmaciones sólo son ejemplos. Elija las más apropiadas o modifíquelas en función del destino en cuestión. Pueden referirse a los principales aspectos que conforman la satisfacción del turista: acceso al destino, información al turista, calidad de los servicios, seguridad y protección, variedad de experiencias/sitios/actividades, actitud de la población local o relación con la misma, entorno del sitio (limpieza, nivel de ruido, entorno construido, entorno natural, etc.) grado de satisfacción en general, intención de repetir la visita o de recomendar el destino a los amigos, etc

Marque con un círculo la respuesta más adecuada

• Mi experiencia en destino fue positiva	1	2	3	4	5
• El estado de las carreteras y la señalización facilitaron los viajes	1	2	3	4	5
• A mi juicio, (destino) estaba limpio (Nota: se pueden añadir otros destinos o subdestinos, como playas, el centro urbano, algún parque, etc.)	1	2	3	4	5
• (Destino) me permitió vivir experiencias muy variadas	1	2	3	4	5
• Las ciudades y pueblos estaban abarrotados	1	2	3	4	5
• Tuve una buena experiencia de inmersión en la cultura local	1	2	3	4	5
• Los sitios de interés cultural estaban bien conservados	1	2	3	4	5
• El acceso a los sitios de interés cultural era fácil	1	2	3	4	5
• Las playas estaban limpias	1	2	3	4	5
• Había buenos objetos de artesanía y recuerdos disponibles	1	2	3	4	5
• Tuve la ocasión de saborear la cocina local	1	2	3	4	5
• La comida era de calidad *	1	2	3	4	5
• El alojamiento era de calidad *	1	2	3	4	5
• Los servicios eran de calidad	1	2	3	4	5
• El personal de servicio era competente y atento #	1	2	3	4	5
• Me molestó el desorden de las zonas construidas	1	2	3	4	5
• Me molestó el ruido *	1	2	3	4	5
• Me molestó la basura en los lugares públicos *	1	2	3	4	5
• El entorno natural estaba en buen estado #	1	2	3	4	5
• El paisaje en (destino) era variado e interesante	1	2	3	4	5
• Me resultó fácil llegar a (destino)	1	2	3	4	5
• Me sentí protegido y seguro durante mi visita	1	2	3	4	5
• La relación calidad-precio fue buena	1	2	3	4	5
• Recomendaría (destino) a mis amigos	1	2	3	4	5
• Volvería de nuevo a (destino)	1	2	3	4	5

*Nota: posibles preguntas adicionales: * si la respuesta es tajante, preguntar dónde o por qué se forjó esa opinión.*

identificar la razón de la respuesta negativa.

Téngase en cuenta que la misma afirmación puede redactarse de forma negativa ("la relación calidad-precio no fue buena"). En la práctica, se obtendrían respuestas similares para ambas afirmaciones, pero la formulación debería mantenerse constante para poder realizar comparaciones válidas.

¿Le interesaría visitar (destino) fuera de la temporada de verano (o de otra temporada alta)? ¿Qué lugares en (destino) desearía visitar y qué actividades preferiría realizar en los meses de invierno (u otro período durante la temporada baja)?

¿Hubo actividades que usted esperaba encontrar y realizar en (destino) y que no encontró?

¿Cuánto tiempo se quedará la próxima vez en (destino)?

¿Qué se podría hacer para que sus vacaciones fueran mejores en (destino) la próxima vez que vaya?

¿Podría indicarnos?

Su nacionalidad _____ Su edad (véase la nota 2) _____ Duración de la estancia _____

Número de personas en su grupo de viaje _____ Ciudad o región de origen _____

Le agradecemos sus valiosas observaciones

Preguntas alternativas de sondeo:

Las siguientes preguntas han demostrado ser útiles para realizar un sondeo:

Si volviera a (destino) ¿que le gustaría hacer de nuevo? _____

¿Qué no haría? _____

¿Qué cambiaría en (destino)? _____

(Estas preguntas ayudaron a realizar un FODA y han resultado útiles en otros destinos).

Nota 1: En algunos casos vale la pena interrogar a un número reducido de turistas, ya que sus respuestas proporcionarán resultados útiles, siempre que se utilicen para comparaciones simples de series temporales y no para análisis de mayor complejidad, por ejemplo, en cuadros de contingencia diferenciados por nacionalidad, edad o región visitada. En el caso de preguntas aplicables a un número reducido de turistas (aficionados al ciclismo, al buceo, a la espeleología o a quienes asistan a espectáculos culturales específicos), puede ser útil plantear preguntas específicas. La primera se referirá a si realiza algunas de esas actividades. La segunda y siguientes sólo se formulan a quienes realicen ese tipo de actividades.

Nota 2: Puede ser útil recopilar información sobre la persona entrevistada para matizar el análisis. Esto debería hacerse al final del cuestionario, porque aunque suele aceptarse que las personas entrevistadas no quieran proporcionar datos personales al principio de la entrevista, al final de la misma suelen estar más predispuestas a facilitar cierta información personal, en particular si se insiste en el carácter confidencial de las respuestas. Se propone solicitar información sobre la edad, el sexo, el lugar de residencia permanente, la ocupación y el lugar de residencia en el destino turístico. Es necesario ser prudentes al solicitar datos sobre la edad, los ingresos, el grupo étnico, la religión o la clase social, ya que pueden considerarse ofensivos e incluso ilegales en algunas jurisdicciones.

C 6 Modelo de cuestionario local

El modelo de cuestionario local o a los residentes se ha concebido para que proporcione información sobre las actitudes e inquietudes de la comunidad con respecto a cuestiones fundamentales asociadas con el turismo. El modelo que se presenta a continuación está destinado a obtener información de la comunidad, en la forma más objetiva posible. La mayoría de las preguntas están estructuradas y se formulan como afirmaciones con las que la persona entrevistada puede estar muy de acuerdo o de acuerdo, declararse neutral, o bien estar en desacuerdo o muy en desacuerdo. Se utiliza una escala de cinco puntos que va desde la categoría “muy de acuerdo” a la categoría “muy en desacuerdo”. Este tipo de cuestionario está en armonía con la práctica recomendada para cuestionarios de este tipo (algunos prefieren una escala de siete grados), y permite a las personas indicar si su postura es neutral. Se proponen varias preguntas referentes a múltiples aspectos que se han considerado fundamentales en estudios anteriores. Cada destino turístico tiene aspectos específicos que son fuente de preocupación para la comunidad residente (turistas que se dedican a mariscar, que perturban el desarrollo de las actividades tradicionales, que hacen ruido, etc.). Las preguntas suelen referirse a los beneficios obtenidos o derivados del turismo (para sí o para la comunidad; de orden económico, social o cultural; para la conservación de las tradiciones, etc.), a los cambios en las condiciones socioeconómicas (precios, acceso a los recursos, valores tradicionales, etc.), a los cambios en las condiciones ambientales (mejora o degradación), a la interacción con los turistas, etc.

Se recomienda a los usuarios utilizar el mismo formato de dichas preguntas (por ejemplo, a la afirmación “la extracción de mariscos por los turistas perjudica la extracción realizada por personas de la localidad” deben responder en función del grado de acuerdo o desacuerdo con la misma). Los cambios en las respuestas observados con el tiempo pueden ser señales importantes de lo que ocurre en el plano local. Por ejemplo, un año determinado un 40% ciento de las personas puede haber estado de acuerdo con esa afirmación y un 10% ciento en desacuerdo, y al año siguiente pueden estar de acuerdo con la misma más de un 50% y más de un 25% en desacuerdo.

Cuando se aplican cuestionarios en una comunidad, deben tenerse en cuenta su longitud y su adecuación. En la medida de lo posible, se insta a quienes utilicen este tipo de cuestionario a comunicarlo a los representantes locales y dirigentes comunitarios, a obtener su pleno apoyo, en la medida de lo posible, y a probar las nuevas afirmaciones antes de incorporarlas en el cuestionario para determinar su claridad, su adecuación y su aceptación en el marco cultural local.

Este es un modelo de cuestionario local destinado a ser aplicado periódicamente a una muestra de residentes locales, tanto a nivel general como en destinos turísticos determinados.

Indique su opinión con respecto a las siguientes afirmaciones:

Cuestión Comunidad _____	1 Muy en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Neutral	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo
A) El turismo es beneficioso para mi comunidad					
B) A mí, personalmente, el turismo me beneficia					
C) En mi comunidad/región el turismo tiene los siguientes efectos:					
• Crea trabajo para los residentes locales					
• Da empleo a los jóvenes de la localidad					
• Provoca el aumento de los precios de los artículos					
• Contribuye a que la comunidad obtenga servicios					
• Aumenta la tasa de delincuencia					
• Menoscaba las normas morales					
• Perturba el desarrollo de las actividades locales					
• Daña el medio ambiente					
• Impide el acceso de los residentes locales a los diversos lugares (playa, parque, sendero)					
• Estimula la artesanía y la cultura locales					
• Utiliza los recursos naturales necesarios para los residentes (pesca, caza, agua, etc)					
• La comunidad consigue controlar el turismo					
• El dinero que genera el turismo queda en la comunidad					
• Los residentes locales tienen fácil acceso a las zonas utilizadas por los turistas, etc.					

En general ¿cuál es su opinión sobre el turismo en su comunidad?

Muy insatisfactoria _____ Insatisfactoria _____ Satisfactoria _____ Buena _____ Excelente

1

2

3

4

5

¿Desearía usted más o menos actividad turística en su comunidad o región en el futuro?

Mucha menos _____ Menos _____ La misma _____ Más _____ Mucha más

1

2

3

4

5

¿Cuál es su mayor inquietud con respecto al turismo en su comunidad?

¿Qué se podría hacer para mejorar el turismo en su comunidad?

Observaciones:

Nota 1: Cuando se tenga conocimiento de alguna cuestión que preocupa o de una cuestión candente, podría añadirse una pregunta al respecto en los formatos facilitados más arriba. Esta pregunta puede responder a las cuestiones planteadas en la comunidad o identificadas a través de un proceso participativo. Debería tratarse de cuestiones muy específicas del destino, o incluso de un determinado sitio (demasiado ruido a orillas del mar, pérdida del acceso a la playa, cazadores furtivos que no respetan los cotos de caza, etc.). Téngase en cuenta que no deben añadirse demasiadas preguntas, ya que un cuestionario excesivamente largo puede considerarse una carga y reducir la tasa de respuestas.

Nota 2: Puede ser útil recopilar información personal sobre la persona entrevistada –esto debe hacerse al final del cuestionario. Se propone solicitar información sobre la edad, el sexo, el lugar de residencia permanente, la ocupación y el lugar de residencia en el destino turístico. Es necesario ser prudentes al solicitar datos sobre la edad, los ingresos, el grupo étnico, la religión o la clase social, ya que pueden considerarse ofensivos e incluso ilegales en algunas jurisdicciones.

Lista de recuadros

Parte 1	Introducción	Página
Recuadro 1.1	Desarrollo sostenible del turismo	9
Recuadro 1.2	¿Qué es un destino?	10
Recuadro 1.3	Iniciativa de la Organización Mundial del Turismo (OMT) en materia de indicadores	11
Recuadro 1.4	Información e indicadores	12
Recuadro 1.5	Clarificando objetivos de políticas y de programación: indicadores rurales canadienses	17
Recuadro 1.6	Diferencias entre los casos en que exista y no exista plan	17
Recuadro 1.7	Una jerarquía de indicadores	19
Recuadro 1.8	Iniciativas mundiales	20
Parte 2	Procedimientos de elaboración de indicadores	
Recuadro 2.1	Indicadores y procedimientos de planificación – enlaces y relaciones	27
Recuadro 2.2	Agentes potenciales del turismo en los destinos locales	31
Recuadro 2.3	Gestión de procesos participativos	33
Recuadro 2.4	Consulta en línea en Australia	34
Recuadro 2.5	Un enfoque participativo de talleres para la elaboración de indicadores y la formación	35
Recuadro 2.6	Análisis FODA	39
Recuadro 2.7	Establecimiento de prioridades entre las cuestiones	42
Recuadro 2.8	Circunscribir los problemas mediante indicadores	42
Recuadro 2.9	Comparación entre el enfoque basado en los datos y el enfoque basado en los problemas o políticas	45
Recuadro 2.10	¿Cuántos indicadores?	47
Recuadro 2.11	Medidas aproximadas	51
Recuadro 2.12	¿Qué necesitan realmente los responsables de la adopción de decisiones?	52
Recuadro 2.13	Reserva Natural de la Selva de Iguazú: participación en la recolección de datos	54
Recuadro 2.14	Cálculo de la densidad de turistas	56
Recuadro 2.15	Presentación visual de los indicadores	57
Recuadro 2.16	Los indicadores tienen una influencia fundamental cuando se utilizan realmente	58
Recuadro 2.17	Informes nacionales globales	60
Recuadro 2.18	Lista de verificación para la reevaluación de indicadores	61
Parte 3	Cuestiones e indicadores relativos a la sostenibilidad	
Recuadro 3.1	Indicadores de turismo sostenible para destinos mediterráneos	70
Recuadro 3.2	Encuesta sobre las repercusiones socioculturales del turismo en lago Balaton, Hungría	73

Recuadro 3.3	Acceso a las áreas protegidas de Cabo Bretón, Canadá	75
Recuadro 3.4	Programa de los hoteles Accor en Asia: un programa integrado de política y acción . .	85
Recuadro 3.5	Vigilancia de la Prostitución Infantil en el Turismo	86
Recuadro 3.6	UNESCO: Indicadores de protección del Patrimonio Mundial	93
Recuadro 3.7	Fomento del sentido de propiedad: Isla Canguro, TOMM, Australia	94
Recuadro 3.8	Turtle Island, Fiji: Turismo y salud comunitaria	112
Recuadro 3.9	Impacto del brote de SRAS en las llegadas de turistas internacionales. 2003 (OMT) . .	115
Recuadro 3.10	Brote del síndrome respiratorio agudo severo (SRAS)	116
Recuadro 3.11	Características de un destino seguro desde el punto de vista de la facilitación (preparación, planificación, información, servicios de emergencia)	117
Recuadro 3.12	Los efectos locales de la estacionalidad: ejemplos de sitios examinados con indicadores de la OMT	124
Recuadro 3.13	Carrera de motos de Sturgis, Dakota del Sur: un ejemplo de estacionalidad extrema . .	126
Recuadro 3.14	Índice de estacionalidad laboral: Islas Baleares, España	129
Recuadro 3.15	Evaluación del empleo turístico en Canadá	135
Recuadro 3.16	Supervisión del proyecto del campamento de Gudigwa, Botswana	140
Recuadro 3.17	Indicadores de turismo sostenible para destinos mediterráneos: medidas económicas .	144
Recuadro 3.18	Cálculo de los ingresos y costos directos del turismo	147
Recuadro 3.19	Cuestas satélite de turismo (CST)	148
Recuadro 3.20	Programa de la Organización Mundial del Turismo para la reducción de la pobreza a través del turismo.....	149
Recuadro 3.21	¿Cómo puede el gasto turístico beneficiar a los pobres?	150
Recuadro 3.22	La dificultad de llevar un seguimiento de la renta familiar	152
Recuadro 3.23	Turismo y lucha contra la pobreza en Namibia	156
Recuadro 3.24	Dimensiones de la competitividad turística	157
Recuadro 3.25	Programa caribeño de competitividad económica	161
Recuadro 3.26	Consumo energético, Douglas Shire, Queensland, Australia	168
Recuadro 3.27	Fuentes de energía	169
Recuadro 3.28	Fabricación de nieve como adaptación a la variabilidad y el cambio climático	176
Recuadro 3.29	Turismo y cambio climático: adaptación de indicadores a los grupos franceses beneficiarios	180
Recuadro 3.30	Suministro de agua en Cozumel	184
Recuadro 3.31	Gestión de recursos hídricos escasos: Byron Bay, Australia	188
Recuadro 3.32	Efluentes en Beruwala Sri Lanka: los niños saben de dónde proceden los vertidos	190
Recuadro 3.33	Reducción de los residuos sólidos: Douglas Shire, Queensland, Australia	193
Recuadro 3.34	Gestión de residuos mediante la colaboración de diferentes agenes en Side, Turkey . .	197
Recuadro 3.35	Contaminación del aire interior	202
Recuadro 3.36	Niveles de decibelios típicos (dB)	203
Recuadro 3.37	Lobo Lodge: un proyecto para reducir el impacto visual	205
Recuadro 3.38	Directrices para el diseño de la infraestructura	207
Recuadro 3.39	Formas de reducir la contaminación lumínica	208
Recuadro 3.40	Directrices para una ordenación sostenible y racional del paisaje	211

Recuadro 3.41	Extractos de: Sustainable Sport Management	217
Recuadro 3.42	Indicadores para competiciones de ciclismo de montaña	224
Recuadro 3.43	Planificación y control en las Maldivas	229
Recuadro 3.44	Biodiversidad y corredores turísticos en Swazilandia	247
Recuadro 3.45	Estudios de conversión	258
Recuadro 3.46	Estimación de la rentabilidad real de la inversión en actividades de marketing	259
Recuadro 3.47	La Iniciativa de los Tour Operadores	269

Parte 4 Aplicaciones en los destinos

Recuadro 4.1	Sistemas de arrecifes	276
Recuadro 4.2	Playas que exhiben el distintivo Bandera Azul	279
Recuadro 4.3	Entornos alpinos y árticos	289
Recuadro 4.4	Pavimentado de rutas	301
Recuadro 4.5	Rutas del patrimonio Ugandés (HTU): indicadores para la evaluación de impactos ...	306
Recuadro 4.6	Camino de Santiago	307
Recuadro 4.7	George Town, Penang, Malaysia	310
Recuadro 4.8	Programa de alimentos biológicos en Heidelberg, Alemania	316
Recuadro 4.9	Centro de convenciones Bow Valley (Canadá), indicadores operacionales sobre la incorporación de elementos ecológicos	321
Recuadro 4.10	Campos de Golf	329

Parte 5 Aplicaciones de los indicadores: utilización en la planificación y la gestión del turismo

Recuadro 5.1	Estimación de la capacidad de carga del sector turístico de Malta	347
Recuadro 5.2	Capacidad de alojamiento turístico en las islas Baleares (España)	351
Recuadro 5.3	Características de los indicadores y medidas de desempeño	361

Parte 6 Estudios de casos

Recuadro 6.1	Algunos ejemplos concretos de indicadores de Accor: valores, utilización y resultados	365
Recuadro 6.2	Categoría, presión e indicadores de respuesta	368
Recuadro 6.3	Indicadores utilizados para calcular la capacidad de acogida del Racó de l'Olla ..	371
Recuadro 6.4	Valoración promedio de la aceptabilidad tras el análisis de las 16 imágenes que ilustran diversos niveles de utilización en Delicate Arch	380
Recuadro 6.5	Indicadores de sostenibilidad de las islas Baleares (lista larga)	382
Recuadro 6.6	Índice de presión humana (Baleares)	383
Recuadro 6.7	Índice de actividad turística (Baleares)	384
Recuadro 6.8	Ejercicio de elaboración de indicadores de la OMT para las islas Baleares (1997)	386
Recuadro 6.9	Ejercicio de elaboración de indicadores de la OMT para las islas Canarias (2000) ..	389
Recuadro 6.10	Sistema de indicadores propuesto para las Islas Canarias	390
Recuadro 6.11	Indicadores de sostenibilidad y ecoturismo basados en el estudio de Cabo Bretón ...	393
Recuadro 6.12	Indicadores normativos para la asociación de destinos del Caribe	398
Recuadro 6.13	La red de entrevistas utilizada en Saint-François	402

Recuadro 6.14	Cuestiones y utilización de indicadores para el Hostal de la isla Chimos	405
Recuadro 6.15	Áreas designadas por el Plan Especial - El Garraf	407
Recuadro 6.16	Información básica e indicadores administrativos para El Garraf	408
Recuadro 6.17	Indicadores utilizados para el Plan de Acción anual - El Garraf	409
Recuadro 6.18	Movimientos turísticos en la Unión Europea	414
Recuadro 6.19	Evolución de la utilización de los medios de transporte por los turistas para llegar a los destinos	415
Recuadro 6.20	Intensidad del turismo en Europa	416
Recuadro 6.21	Cuestiones clave, cuestiones de política e indicadores turísticos clave para la CEE . .	418
Recuadro 6.22	Indicadores a nivel nacional seleccionados para el turismo francés	421
Recuadro 6.23	Densidad turística en municipios franceses situados en zonas naturales inventariadas o cerca de las mismas	422
Recuadro 6.24	Metodología de acción y planificación participativas y apreciativas (APPA)	423
Recuadro 6.25	Técnica del formulario H para evaluar los resultados en los destinos	426
Recuadro 6.26	El proceso TOMM: isla Canguro	429
Recuadro 6.27	Resultados de los indicadores de la isla Canguro en 2001	431
Recuadro 6.28	Programa de pistas de esquí sostenibles	437
Recuadro 6.29	Cuestiones e indicadores para Kukljica (Croacia) (OMT 2001)	440
Recuadro 6.30	Valores de los indicadores actuales y previstos en el marco de la Estrategia de Lanzarote	445
Recuadro 6.31	Indicadores de turismo sostenible y mediciones de los resultados para Samoa	451
Recuadro 6.32	Muestra de una ficha de la base de datos de indicadores para el proyecto SSTIP de Samoa	452
Recuadro 6.33	Ciclo del proyecto de indicadores de turismo sostenible para Samoa	453
Recuadro 6.34	Lista de indicadores turísticos de Sonke	457
Recuadro 6.35	Resultados de la marca del destino: "Super, Natural British Columbia"	460
Recuadro 6.36	Las tres partes que constituyen el TOMM aplicado a la Estación de Cuarentena (Sydney)	468
Recuadro 6.37	Dos ejemplos de indicadores y del sistema de supervisión de la gestión adaptable en la Estación de Cuarentena (Sydney)	469
Recuadro 6.38	Tendencias en las pernoctaciones de los residentes en Túnez	472
Recuadro 6.39	Selección de normas en materia de densidad -Túnez	474
Recuadro 6.40	Selección de normas de construcción -Túnez	475
Recuadro 6.41	Supervisión y evaluación participativas en el proyecto Senderos del patrimonio de Uganda	478
Recuadro 6.42	Senderos de Uganda: hoja de resultados de indicadores en el sitio del proyecto turístico	479
Recuadro 6.43	Resultados del proceso participativo en materia de indicadores -Senderos de Uganda	481
Recuadro 6.44	Indicadores clave de la sostenibilidad del turismo en la zona de Villarrica	486
Recuadro 6.45	Pernoctaciones en hoteles y establecimientos similares (2002)	486
Recuadro 6.46	Indicadores clave sobre sostenibilidad del turismo en la zona del lago Villarrica	487
Recuadro 6.47	Medición del impacto de la frecuentación de los senderos	494
Recuadro 6.48	Indicadores de impacto en los senderos (Yacutinga)	496
Recuadro 6.49	Plantilla para medir la pérdida de suelo	497
Recuadro 6.50	Plantilla para el monitoreo del recubrimiento del suelo	497
Recuadro 6.51	Plantilla para el monitoreo de la frecuentación de los senderos y el registro de los problemas	498

Autores de las fotografías

Páginas	Fotógrafo
15, 24, 32, 38, 49, 52, 61, 65, 72, 76, 89, 92, 100, 101, 105, 111, 124, 128, 136, 140, 155, 164, 166, 170, 172, 175, 185, 195, 196, 198, 201, 211, 216, 223, 228, 232, 259 (2), 261, 269, 273, 274, 276, 283, 284, 285, 286, 289, 291, 292 (2), 296, 299, 301, 302, 303, 310, 312, 316, 326 (2), 328, 332, 334, 335, 345 (2), 391, 395, 399, 401, 438, 439, 442, 459, 465, 489.	Ted Manning
197.	Iniciativa de Tour Operadores (TOI)
205, 207.	Hitesh Menthra
279.	Coordinación de la Bandera Azul - Fundación para la Educación Ambiental (FEE)
312.	Turismo Nayarit
306.	Senderos del patrimonio de Uganda (HTU)
466.	Simon McArthur
328 (2).	Geocities/Parque Acuático de Tokio
376, 377.	Thomas Bauer
372, 373.	Universidad Politécnica de Valencia
381, 385.	El CITTB
406, 410.	Gustavo Bassotti
424, 427.	Anup Shah
424.	Anys Shah
430, 436.	Elizabeth Jack
455.	Ginger Smith
454.	Louise Twining-Ward
484, 485, 486.	Senderos del patrimonio de Uganda
492.	Refugio Yacuting

Índice alfabético

A

Absorción del carbono	177
Acceso	74-77, 101-105
discapacitados	101-105
local	74-77
Acceso al sitio	74, 75
Accidentes	108
ACCOR	
carta Ambiental de Accor	363-365
hoteles en Asia, programa de capacitación	
Child Wise	85
Acoso de turistas	122-123
Adopción de decisiones	52, 499
Aeropuertos	244, 245
Agencia Europea de Medio Ambiente	414-418
Agenda 21 para el Turismo	20
Agentes	31, 33
Agua	
calidad	51, 164-167, 185-188
conservación	181, 183
costo	183
escasez	181
suministro	181-185
Byron Bay (Australia)	188
Cozumel (México)	184
Agua de mar	
calidad	51, 164-167
Agua potable	
calidad	185-187
Aire acondicionado	
consumo energético	179
Alimentos biológicos	316-317
Heidelberg (Alemania)	316-317
Alojamientos ecológicos	404-406, 490-498
Análisis FODA	39
Análisis de riesgos y control de puntos críticos ver ARCP	
Áreas protegidas	298-301
acceso	75, 76
conservación	136-141, 161-164
comunidades periféricas	301-303
ARCP	267-270
Arrecifes de coral	276, 335
Asociación Internacional de Tour Operadores	
Antárticos	375-376
Asociación Kibale para el Desarrollo Rural y del Medio Ambiente (KAFRED)	480-484
Asociación de Turismo Comunitario de Uganda	480-484
Autores	503-510
Autores de las fotografías	539
B	
Bandera Azul	57, 278, 279, 359
Basuras – ver desechos sólidos	
Beneficios económicos del turismo	141-148, 250
Beruwa (Sri Lanka)	19
aguas residuales	190
Bibliografía	511-521

Bienestar

comunidad	64-65
familia	77-80
Biodiversidad	136, 138
impacto del cambio climático	175
Swazilandia	247
Boletines temáticos	349
Bow Valley, centro de convenciones, Calgary (Canadá)	320-323
Bukakhwe Cultural Conservation Trust, Botswana	140-141
Byron Bay (Australia)	
suministro de agua	188
tratamiento de aguas residuales	188
C	
Cabo Bretón, Canadá	75, 391-395
Calefacción	
consumo energético	179
Calidad del aire	200, 201
Calidad/precio	98
Cambio climático	171-181
efectos sobre el turismo	171-181
Cambio cultural	66-67, 70-71
Camino de Santiago de Compostela (España)	307-308
Campaña “Keep Winter Cool”	437-438
Canadá	
empleo turístico	135
indicadores rurales	17
Parque Nacional Arches (Estados Unidos)	378-380
Capacidad de alojamiento	
Islas Baleares (España)	351
Capacidad de carga	212, 344-347, 367, 378, 387
Albufera de Valencia (España)	366-367
Islas Canarias (España)	387-390
Malta	347
Capacidad cultural	345
Capacidad ecológica	345
Capacidad psicológica	345
Capacidad social	345
Centros de convenciones	317-323
Calgary (Canadá)	321-323
Incorporación de elementos ecológicos	321-323
Certificación	22-23, 267-270, 354-359
criterios	356-358
Chile	21
Chipre	17
Circuitos	247-250
Circuitos de excursión	247-250, 455-458
Ciudad del Cabo (Sudáfrica)	455-458
Códigos de conducta	376
Colaboradores	503-510
Colonia de pingüinos del seno Otway, Chile	274
Combustibles fósiles	178
Competiciones de bicicletas de montaña	224
Competitividad	57-161
Comunicados de prensa	350

Comunidad			
acceso	74-77		
acción	94		
atractivos	323-326		
beneficios económicos del turismo	41-156, 248, 250, 405, 425, 455-458, 478-484		
bienestar	64-65, 105, 112		
efectos del turismo sobre	66-74, 423-427, 428, 432		
gastos en turismo	146		
grado de satisfacción	64, 65, 74, 76, 105, 112, 394		
salud	105, 109, 110		
Comunidades pequeñas	311-313, 423-427		
Comunidades tradicionales	311-313		
Conferencias	350		
Conservación de la naturaleza	490, 491		
financiación	137		
participación de los turistas	136, 163, 247, 294		
Consulta	34		
Contaminación			
agua de mar	164-167		
atmosférica	198-202		
Contaminación atmosférica	198-202		
interior	202		
Contaminación lumínica	208		
Convención de diversidad biológica	137		
Costas	274		
Cozumel (México)			
suministro de agua	184, 185		
Crimen	121-123		
Creación de marcas	259-267, 459-465		
Cruceros	330-335, 374		
Cuentas Satélite de Turismo	148		
Cuestionarios			
locales	532, 534		
de salida	529-531		
Cuestiones			
establecimiento de prioridades	42		
punto de referencia	63, 270-272		
selección	40-42		
D			
Datos			
recopilación	53-55		
Declaración de Djerba sobre Turismo y			
Cambio Climático	171		
Delincuentes sexuales	82, 83		
Derechos de marca	266-267		
Desarrollo Sostenible para la Eliminación			
de la pobreza (ST-EP)	149		
Desastres naturales	116, 171		
Desiertos	284-285		
Destino			
atractivos	37, 39, 323-325		
beneficios económicos del turismo	141-148		
definición	10, 28, 29		
desarrollo	229-231, 337-341, 385		
gestión	30, 337-341, 466-471		
imagen	255, 256, 259-267, 459-465		
impactos visuales	204-211		
limpieza	198		
márketing	252-260		
evaluación	259-260		
medición del desempeño	359-362		
planificación	225-228, 337-341, 466-471, 485-489		
Islas Maldivas	229		
Sydney (Australia)	466-471		
Zona del lago Villarrica (Chile)	485-489		
presión en	213, 331-334		
seguridad	116-121		
variedad de experiencias	250-252		
visión para	40		
Destinos mediterráneos			
indicadores económicos	14		
Destinos de montaña	286-290		
impacto del cambio climático	175, 176, 437		
Discapacitados			
acceso	101-105		
Distritos históricos	93-94		
conservación	87-94, 308-311		
designación	88		
financiación	90		
GeorgeTown, Penang (Malasia)	310-311		
Diversificación de productos	250-252		
Douglas Shire (Australia)			
gestión de residuos	194		
E			
"Eco" marketing	252-260		
Ecosistemas	290-295		
alpino	289-290		
ártico	289-290		
bosque	490-491		
costero	273-274		
desierto	284		
gestión	294-295		
Lanzarote, Islas Canarias (España)	443-449		
montaña	286		
protección	161-164, 276-277		
Ecoturismo	296-298, 405, 405, 490-494		
Efluentes – ver agua de mar			
Emisión de gases de efecto invernadero	178		
Francia	180-181		
reducción	177-178, 437		
Empleo véase también Trabajo	132-136, 143, 149-156		
equidad de géneros	77-81		
estacionalidad	123		
formación	134		
Endurecimiento / pavimentación	301		
Energía	167-170		
conservación	437-438		
consumo	364-365, 437-438		
Douglas Shire (Australia)	168		
impacto del cambio climático	175		
fuentes renovables	169		
fuentes	169		
Enfermedades originadas por el agua	186		
Epidemias	113-116		
Erosión			
medición	494-498		
Especies en peligro	161-164		
Estación de Cuarentena de Sydney (Australia)	466-471		
Estacionalidad	123-129, 384, 393		
Estrategia Lanzarote en la Biosfera	443-449		
Estudios de conversión	258		
Estudios de cuestiones	349		
Evaluación rápida	22		
Evaluación del riesgo	39, 343		
Evaluación de residuos	192		
Eventos deportivos			
gestión	217-225		
sostenibilidad	217-219		
Experiencia del visitante y protección de los			
recursos	378-380		
F			
Fabricación de nieve artificial	176		
Festivales			
gestión	217-225		

- Ferías
gestión 217-225
Francia
 transporte por carretera 180
Fotografía véase Autores de las fotografías
Fuentes de energía renovables 167-170
Fuentes de información 29, 38, 44, 47, 49, 51, 95-96
Fuentes de Internet 519-521
Fugas 129-132
 externas 130
 internas 130, 375-376
 invisibles 131
G
GeorgeTown, Penang (Malasia) 310-311
Gestión ambiental 267-270
Gestión de la capacidad 345
Gestión de eventos 217-225
Gestión del riesgo 116-121, 343
Gestión del sitio 293-294
Global Reporting Initiative 20
Golf (campos de) 329-330
Grado de satisfacción
 comunidad 64-65, 74, 76, 112, 118, 394
 cuestionario 532-534
 turistas 97-100, 252, 257, 491
H
Heidelberg (Alemania)
 programa de alimentación biológica 316-317
Hojas de trabajo
 elaboración de indicadores 524, 525
 notificación de indicadores 526-527
 reevaluación de indicadores 528
 selección de indicadores 523
Hoteles 404-406, 473-475
 véase también turismo – facilidades
Humedales
 Albufera de Valencia (España) 370-373
I
Iluminación 206, 208
Imagen véase Destino - imagen
Indicadores
 Agencia Europea de Medio Ambiente 414-418
 agrupados 60
 ambiental 382, 392-393, 414-418
 aproximadas 15-16, 51
 basado en los datos 39, 45
 basado en los problemas 44
 beneficios 41-343
 Caribe 398
 clasificación 46-47, 57
 compartirse 21, 499
 consumo 363-365
 control 229-232
 credibilidad 353
 definición 9, 14, 397
 demográfico 382, 383
 desarrollo 229-232, 385
 destinos mediterráneos 70
 económico 144, 382
 elaboración 25-62, 386, 397, 401, 419-421, 428-432, 439-442
 Francia 419-422
 hoja de trabajo 524-525
 elementos de referencia 359-362
 fuentes de información 12, 364
 Hostal de la Isla Chiminós (Guatemala) 404-406
 identificación 43, 47-48
 iniciativas internacionales 20-22
Islas Baleares (España) 381-386
Isla Cabo Bretón (Canadá) 391-395
Islas Canarias (España) 387-390
Isla Canguro (Australia) 428-436
Kukljica (Croacia) 439-442
medición 20, 56, 353, 354
mediciones de los resultados 22-23, 359-362, 424-427
niveles 14, 19
notificación 526-527
número de 47-48
Parque Nacional de Corbett (India) 423-427
Parque Natural Albufera de Valencia (España) 370-373
presentación visual de los resultados 56-57, 60, 347-352, 364-365, 420
punto de referencia 63, 270-272
reevaluación 61, 528
revisión de 50, 60, 62
Saint-François (Guadalupe) 399-401
selección 40-41, 44, 46-48, 49, 523
tipos 14, 55-56
usuarios 23, 348, 499-502
usos 15-18, 58-59, 353
 planificación 27, 337-341
Índice de presión humana 383
Industria del esquí 437-438
 efectos del cambio climático en 176, 437-438
 programa de pistas de esquí sostenibles 288-289
Informes 349-350
Informes anuales 349, 364, 409-413
Informes nacionales 60
Infraestructura
 capacidad 345
 diseño 207
Ingresos de las amas de casa
 monitoreo 152
Iniciativa del Caribe en materia de
 indicadores de turismo sostenible 396-403
Iniciativa de Tour Operadores 20, 269-270
International Hotel Environmental Initiative 21-22
Islas 28, 112, 124, 229, 280-283, 381-386, 387-390, 391-395, 428-436, 439-442, 443-449, 450-454
Islas Baleares (España) 381-386
 capacidad de alojamiento 351
 estacionalidad del trabajo 129
Islas Canarias (España) 387-390
Isla Canguro (Australia) 94, 428-436
Isla Chiminós (Guatemala) 404-406
Islas Maldivas
 planificación 229
Isla Príncipe Eduardo (Canadá) 124
Islas San Blas (Panamá) 283
Isla Tortuga (Fiji) 112
ISO 267-269, 359, 381-386
K
KAFRED ver Asociación Kibale para el Desarrollo Rural y del Medio Ambiente
Kandalama Lodge, Sri Lanka 211
Kukljica (Croacia) 439-442
L
La Antártida 374-377
Lago Balaton (Hungría) 73-74, 124
Lanzarote, Islas Canarias (España) 443-449
Legislación 343
Lobo Lodge, Tanzania 205

M				Bandera Azul	278, 279, 359
Malta	347			impacto del cambio climático	175
Marcas				densidad del turismo	56
Columbia Británica (Canadá)	459-465			medición	56
copyright	266, 267			Túnez	475
desarrollo	264			Precio y valor	159
protección	266-267, 464-465			Presentación de informes públicos	417-418
Márketing	252-260, 424			Presentación en tiempo real	352
evaluación	259-260			Presiones	
Masificación	212-216			sitio	212-216
Materiales de construcción	209			sistema	212-216
Medidas de desempeño	359-362			Procesos participativos	30-37, 391-395
Mediciones	51			método del taller	35-36, 41, 43, 439-442
Medición del desempeño	22-23, 359-362, 451			Programa caribeño de competitividad	
Mejor servicio	359			económica	161
Mexcaltitan (México)	281			Programas de pistas de esquí sostenibles	288-289, 437-438
Micro, pequeñas y medianas empresas	151, 153			Prostitución	
Modelo de Gestión de Optimización del Turismo (TOMM)	21-22, 428-436, 450, 466-471			niños	82-86
Monumentos				Protocolo al Tratado Antártico sobre	
conservación	87-94			Protección del Medio Ambiente	374-377
financiación	90			Proyecto del Campamento de Gudwiga,	
MPyMEs ver Micro, pequeñas y medianas empresas				Botswana	140-141
Mujeres				Proyecto de indicadores de turismo	
acceso al crédito	81			sostenible de Samoa	450-454
acceso a la tierra	81			Publicidad	
empleo	80			evaluación	258, 259-260, 265
N				Q	
Naciones Unidas				Quejas	
Comisión sobre el Desarrollo				local	65
Sostenible	20			turista	99-100
indicadores del Milenio	21			R	
Niveles de decibelios	203			Reducción de la pobreza	149-156
medición	203			Namibia	156
O				Referencias	511-521
Organización Mundial del Turismo				Refugio Yacutinga (Argentina)	490-498
campaña contra el turismo sexual infantil	86			Regiones áridas	284, 285
iniciativa en materia de indicadores	11			Región Keszthely-Hefiz, Lago Balaton	
programa para la reducción de la pobreza				(Hungría)	73-74
a través del turismo	149			Regulaciones	343
OMT véase Organización Mundial del Turismo				Rendición de cuentas	345-352
P				Reserva natural de la selva del Iguazú	
Paisajismo	210			(Argentina)	54-55
Participación pública	228			Residuos sólidos	190-198
Parques	298-301, 407-413			peligrosos	195
gestión	407-413			gestión	190-198
Parques acuáticos	327, 328			Side (Turquía)	197-198
Parque Nacional Arches (Estados Unidos)	378-380			medición	193
Parque Nacional de Corbett (India)	423-427			reducción	194-195
Parque Nacional de Nyungwe Forest, Ruanda	207			Douglas Shire (Australia),	193
Parque Natural Albufera de Valencia (España)	334-337			Respuesta a emergencias	117, 174
Parque Natural El Garraf Natural, Cataluña				Retorno sobre la inversión	259-260
(España)	407-413			Ruido	202-204
Parques temáticos	326-327			Rutas	247-250, 455-458
parques acuáticos	327-330			S	
Patrimonio construido	87-94, 308-311			Saint-François (Guadalupe)	399-403
apoyo financiero destinado a la				Satisfacción del personal	133-136
conservación	90			Salud	105-112
designación histórica	88			Seguridad	116, 123, 236-237, 244
GeorgeTown, Penang (Malasia)	311			Seguridad pública	121-123
protección	308-311			Senderos	303-308
Patrones de movilidad	233-234			mediciones del impacto	494-498
Península Valdés (Argentina)	48			pavimentado/consolidado	301
Pérdida de divisas	129-132			Santiago de Compostela (España)	307-308
Petra (Jordania)	285			Skyline, Isla Cape Breton (Canadá)	301
Planificación	17-18, 27, 225-228, 337-341			Uganda	306, 477-484
Playas	277-280			Yacutinga (Argentina)	494-498
				Senderos de bicicleta	242

- Sensibilización 95-97
- Side (Turquía)
- gestión de residuos 197
- Sitios culturales
- conservación 87-94
- designación 88
- financiación 90
- Sitios frágile 161-164, 290-296, 374-377
- Sitios naturales 290-296, 407-413
- Sitios del patrimonio mundial 88, 93
- Sonke Cape Route, Ciudad del Cabo (Sudáfrica) 455-45
- SRAS 113, 115-116
- Sturgis, Dakota del Sur 126
- "Super, Natural British Columbia" 459-466
- Swazilandia 247
- T
- TCB véase Turismo comunitario
- Temporada media 123-127
- temporadas y condiciones 133, 136
- Terrorismo 116-121
- TOMM (véase Modelo de Gestión de Optimización del Turismo)
- Torra Conservancy, Namibia 156
- Trabajo (véase también Empleo) ... 132-136, 149-156, 405
- local 143, 152, 405
- estacional 128
- formación 134
- Transporte 232-243, 415
- consumo de combustible fósil 178, 243-244
- emisiones de gases de efecto invernadero .. 178, 232, 244
- planificación 238
- seguridad 233, 236, 238
- Transporte aéreo 243-246
- impactos ambientales 243
- Transporte público 237-243
- Tratamiento de aguas residuales 188-190
- Beruwala (Sri Lanka) 190
- Byron Bay (Australia) 188
- Túnez 472-476
- Turismo comunitario 423-427, 455-458, 477-484
- Ciudad del Cabo (Sudáfrica) 455-458
- India 423-427
- Uganda 477-484
- Turismo sexual infantil 82-86
- Turismo sostenible
- certificación 355-358
- definición 9
- desarrollo 9, 391-395, 437-438, 450-454
- gestión 314, 316-317, 396-403, 443-449
- márketing 252-260
- medición 356-358
- Turismo
- atractivos 37-39, 323-326
- competitividad 157-160
- corredores 247
- cuentas satélite 148
- efectos sobre la contaminación del aire 198-202
- empleo 132-136
- Canadá 135
- Europa 414-418
- facilidades véase también Hoteles
- construcción 204-211
- contexto cultural 205
- infraestructura 204-211
- Isla Chiminós (Guatemala) 404-406
- materiales de construcción 209
- paisajismo 210
- Petra (Jordania) 285
- sostenibilidad 363-365
- Túnez 473-475
- fugas 129-132
- impacto del cambio climático 171-181
- impactos socio-culturales 66-68, 71-72
- Lago Balaton (Hungría) 73-74
- impactos económicos 66, 141-148
- ingresos 145
- medición 147
- negocios 314
- planificación 225-228, 337-341, 387-389, 423-427, 439-442
- Islas Canarias (España) 387-390
- Parque Nacional de Corbett (India), ... 423-427
- Kukljica (Croacia) 439-442
- Participación pública 228
- participación de la comunidad
- Swazilandia 247
- política 337-339
- recreación 314, 315
- urbano 314-317, 455-458
- Turistas
- accidentes 108
- acoso 122-123
- capacidad de alojamiento 351
- consumo de agua 184
- densidad 56, 344-347, 378-380, 382, 383, 472-476
- Europa 416
- Francia 422
- discapacitados 101-105
- gastos 147
- números 212-216, 222, 311, 344-347, 375, 378-380
- seguridad 105-112, 223, 233, 237, 240, 244
- servicios 252, 301-303
- salud 105-112, 187, 199, 236
- tercera edad 101-105
- U
- UCOTA véase Asociación de Turismo Comunitario de Uganda
- Utilización del sitio 214, 220-221
- V
- Valores 339
- Variedad 250-252
- VERP ver Experiencia del visitante y Protección de Recursos
- Villa Gesell (Argentina) 124
- Villarrica, zona del lago, (Chile) 485-489
- Z
- Zonas costeras 273-277, 472-476
- Zona de Turismo Sostenible del Caribe 396-403