**XII CONFERENCIA INTERNACIONAL DE CIENCIAS EMPRESARIALES (CICE 2019)**

**IX TALLER INTERNACIONAL DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**(HOTELTUR 2019)**

**Título**

**Indicadores de sostenibilidad para mejorar las relaciones entre actores del alojamiento turistico**

***Title***

***Sustainability indicators to improve relations between tourist accommodation stakeholders***

**Javier Iglesia Palmero**

**Resumen**

El resumen no debe exceder las 250 palabras de extensión y deberá ser estructurado de la siguiente forma. La ciudad de Santa Clara cuenta con un amplio potencial para el desarrollo de la actividad privada en el sector turístico, especialmente en el área de alojamiento, donde se aprecia cierta disparidad en cuanto a los objetivos de los actores público y privado-individual, dificultando las posibles y necesarias relaciones que deberían establecer. Dichas relaciones entre actores del alojamiento turistico se deben sustentar en un sistema de indicadores que permita orientar la toma de decisiones para conseguir los objetivos fijados en funcion de la cooperacion entre ambos. Con la investigación desarrollada se pretende**:** proponer un sistema de indicadores cualitativos y cuantitativos para lograr el mejoramiento de las relaciones entre actores del alojamiento turístico en el municipio de Santa Clara. Realizar un diagnóstico del estado actual de la relación público-privada del alojamiento turístico en el municipio de Santa Clara. Diseñar un plan de mejora basado en indicadores que propicie la transformación de las actuales relaciones entre actores del alojamiento turístico en Santa Clara. En el proceso de investigación, se aplicaron métodos y técnicas, diseñados a partir del objeto de investigación, teniendo en cuenta los objetivos perseguidos tales como: entrevistas, encuestas, revisión documental, entre otros.

Como resultado de la investigación se elaboró un sistema de indicadores compuesto por 19 indicadores de sostenibilidad turística divididos en 6 ámbitos .La realización de la investigación permitió elaborar una propuesta de indicadores de sostenibilidad, validada por grupo de expertos, aplicables a todos los tipos de turismo y en todos los destinos.

**Palabras Claves:** Relaciones público-privadas, actores del alojamiento turístico, indicadores de sostenibilidad turística

***Abstract***

*The city of Santa Clara has a wide potential for the development of private activity in the tourism sector, especially in the area of ​​accommodation, where there is a certain disparity in terms of the objectives of public and private-individual actors, making possible and necessary relationships that should be established. These relationships between tourist accommodation actors must be supported by a system of indicators that will guide decision-making to achieve the objectives set as a function of the cooperation between the two. The research developed aims to: propose a system of qualitative and quantitative indicators to achieve the improvement of relations between actors of tourist accommodation in the municipality of Santa Clara. Make a diagnosis of the current state of the public-private relationship of tourist accommodation in the municipality of Santa Clara. Design an improvement plan based on indicators that promotes the transformation of the current relations between actors of the tourist accommodation in Santa Clara. In the research process, methods and techniques were applied, designed from the research object, taking into account the objectives pursued such as: interviews, surveys, documentary review, among others.*

*As a result of the research, a system of indicators composed of 19 indicators of tourism sustainability divided into 6 areas was elaborated. The realization of the research allowed elaborating a proposal of sustainability indicators, validated by a group of experts, applicable to all types of tourism and in all destinations.*

***Keywords:*** *Public-private relations, actors of tourist accommodation, indicators of tourism sustainability*

**1. Introducción**

* 1. **Sistema turístico local y sus actores**

El turismo se considera un fenómeno complejo en el que intervienen un gran número de actores públicos y, privados, individuales y colectivos, entre los que se establecen interacciones derivadas de la segmentación y la transversalidad características de la actividad turística. Los actores que intervienen en la actividad, los recursos turísticos utilizados, las relaciones entre todos ellos, y las que se producen entre éstos y el entorno constituyen lo que hemos venido en denominar el Sistema Turístico Local. (Luhmann, 1998)

En ese sentido se considera al turismo como una herramienta importante para el desarrollo con las características antes descriptas y que debe ser entendido en una visión integradora, articulada con las políticas de un país partiendo de las características propias de cada zona o región; pero, por sobre todo, articulada entre sus propios actores. (Mier,2010)

El término Sistema turístico Local guarda especial relación con el enfoque sistémico del turismo, pues para lograr la conjugación necesaria entre todos los componentes que integran dicho sistema se requiere que los equipamientos turísticos, los recursos, los servicios, las infraestructuras, la formación, la información, la investigación, la promoción y la distribución turísticos funcionen como un todo unificado.

Los elementos o actores que componen el Sistema turístico local son: las administraciones públicas; empresas de servicios turísticos; grupos de interés empresarial; grupos de interés sindical; agencias sociales locales; personas que poseen recursos turísticos; y personas que generan opinión e influencia. (Merinero Rodríguez & Zamora Acosta ,2009)

**1.2 Relaciones entre actores turísticos**

El turismo es una actividad compleja en la que intervienen una gran cantidad de elementos entre los que se establecen múltiples y variadas relaciones. Es por ello por lo que el análisis de esas relaciones ha sido uno de los objetivos de la investigación de la actividad turística en los últimos años. Desde hace algún tiempo, la Organización Mundial del Turismo ha venido defendiendo que la colaboración entre los actores locales públicos y privados es un elemento clave para articular el desarrollo turístico de un determinado territorio (OMT, 2001)

De acuerdo con Morrisson, Lynch & Johns (2004) El uso de redes de cooperación por parte de las empresas del sector turístico proporciona una serie de beneficios entre los que se encuentran: (a) aprendizaje e intercambio, principalmente en relación al conocimiento, la comunicación y la educación; (b) actividad empresarial, destacándose las actividades cooperativas, el aumento de oportunidades y la calidad de los productos y servicios; y (c) comunidad, con el aumento de la consciencia local.

Las asociaciones entre actores pueden tener nombres y estructuras diferentes y formarse en el sector privado, en el sector público o entre el sector privado y el sector público. Los diferentes tipos de estructuras de colaboración pueden sustentarse en variadas formas: consorcio, sociedad de participación, alianza estratégica, comercialización cooperativa, relación de la cadena de valor, red comercial o subcontratación, en función del nivel de compromiso y funciones que cada uno de los agentes asuma. (Mazón & Gonzáles, 2015)

Sin lugar a dudas el establecimiento de relaciones de cooperación en el ámbito turístico constituye una fuente generadora de ventajas competitivas innegable por lo que en la actualidad el estar conectados en una red con otros actores turísticos constituye más que un lujo una necesidad.

**1.3 Indicadores de sostenibilidad y desarrollo turístico en el estudio de las relaciones entre actores del turismo**

Los indicadores siempre tienen el potencial de mejorar el proceso de adopción de decisiones, de favorecer la participación en las soluciones y de propiciar una mayor responsabilidad respecto de los resultados. 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, 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 y la respuesta requerirá algún tipo de plan o procedimiento de gestión (OMT, 2005)

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 responsabilidad 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.

Hay diferentes tipos de indicadores, cada uno con un interés distinto para las instancias decisorias. Aunque quizá los más directamente útiles sean (OMT,2005)

 *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 entornas 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 ... ).

Sin embargo, se debe tener en cuenta que estas clasificaciones no son excluyentes y que en muchos casos se pueden agrupar de formas diferentes dependiendo de las necesidades del proceso. En la presente investigación haremos especial énfasis en una de estas clasificaciones, siendo así, los indicadores según medición se clasifican en:

* *Indicadores cuantitativos:* este tipo de indicadores son una representación numérica de la realidad; su característica más importante es que, al encontrarse valores diferentes, estos pueden ordenarse de forma ascendente o descendente.
* *Indicadores cualitativos:* es otro instrumento que permite tener en cuenta la heterogeneidad, amenazas y oportunidades del entorno organizacional y/o territorial. Además, permiten evaluar, con un enfoque de planeación estratégica, la capacidad de gestión de la dirección y demás niveles de la organización. Su característica principal es que su resultado se refiere a una escala de cualidades.

Según Llano y Moreno (1995), “pretender elaborar sistemas de indicadores que sólo sirvan para dar cuenta del estado de la sociedad, es interpretar a los procesos sociales como estáticos, sin involucrar el dinamismo natural de la sociedad. Según este lineamiento, un sistema de indicadores debe buscar dar cuenta de ambos sucesos, permitiendo en una primera instancia extraer una foto del estado del fenómeno en un momento del tiempo, a partir del cual se elabore un diagnóstico que sirva para la formulación de políticas, planes, programas y proyectos, a las cuales se les haga permanente seguimiento y evaluación”.

De esta manera, un sistema de seguimiento y evaluación basado en indicadores, es una herramienta que permite valorar el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos de un plan, programa o proyecto, para lo cual identifica y selecciona la información que permita tomar decisiones, aplicar correctivos y sistematizar experiencias.(DANE, 2002)

La nueva situación del país, a partir de la implementación de los Lineamientos de la política económico y social, hacen de la medición de los efectos del turismo a escala local una herramienta fundamental para conocer la eficiencia y la sostenibilidad de dicha industria y del territorio en el que se desarrolla, teniendo en cuenta a todos los actores público y privados que intervienen en ella.

Como resultado de investigaciones previas realizadas (Pérez 2016,Boffil 2017 y Alfonso 2017) se diseñó la red de relaciones que funciona actualmente en el municipio detectándose a partir de análisis realizados que la misma no funciona correctamente ,situación motivada principalmente por: el distanciamiento entre los actores público y privado, la insuficiente preparación de las autoridades que dirigen la actividad en el municipio, la falta de sistematicidad en los intercambios realizados entre el gobierno y los arrendatarios así como la informalidad ,el desconocimiento y la desorganización.

En tal sentido con la realización de la presente investigación se persiguen los objetivos siguientes:

1. Realizar un diagnóstico del estado actual de las relaciones entre actores del alojamiento turístico en el municipio de Santa Clara.
2. Diseñar un plan de mejora basado en indicadores que propicie la transformación de las actuales relaciones entre actores del alojamiento turístico en Santa Clara

3. Proponer un sistema de indicadores cualitativos y cuantitativos para lograr el mejoramiento de las relaciones entre actores del alojamiento turístico en el municipio de Santa Clara.

**2. Metodología**

El diagnóstico y caracterización al sistema turístico local, los actores del alojamiento turístico y gobierno local se realizó mediante el empleo del procedimiento (Álvarez et al, 2017) que consta de 5 etapas y 11 tareas, éste fue desarrollado hasta su tercera etapa por ser éstas las de mayor concordancia con los objetivos perseguidos en la investigación. En la investigación se utilizaron otras técnicas y métodos como es el caso de la entrevista para obtener información sobre los intereses relacionales de cada uno de los actores involucrados. El análisis documental donde fueron analizados documentos facilitados al investigador por el Instituto de Planificación Física Municipal, el gobierno municipal y el Ministerio de Turismo entre otros organismos del municipio de Santa Clara. La encuesta, aplicada en distintas instancias del Sistema Turístico Local y el procesamiento estadístico a través del análisis de la red de relaciones entre actores del alojamiento turístico que funcionan actualmente en el municipio.

**3. Resultados y discusión**

A pesar de las importantes limitaciones estadísticas encontradas y de la falta de un plan estratégico de desarrollo turístico del municipio, de esta investigación ha resultado la propuesta de un sistema de 19 indicadores de sostenibilidad estructurado en 6 ámbitos y 2 clasificaciones.

La base conceptual para la propuesta del sistema de indicadores en este estudio se fundamentó en la Guía práctica - Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos desarrollada por la Organización Mundial del Turismo 2005,teniendo en cuenta que las directrices planteadas por la OMT para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible son aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, a lo que incorporamos otro grupo de ámbitos (Institucional, Formación y empleo e Innovación y transferencia tecnológica) sobre los que se sustenta la investigación realizada.

El procedimiento propuesto por la OMT para la elaboración de indicadores consta de 3 Fases y 12 etapas

**Fase 1: Investigación y organización.** El objetivo es determinar con claridad el estado actual del destino.

**Fase 2: Elaboración de indicadores:**

Los criterios que deben reunir los indicadores identificados son:

1. Pertinencia

2. Posibilidad real

3. Credibilidad de la información y fiabilidad de los datos para los usuarios

4. Claridad de la información

5. Comparabilidad en el tiempo y entre regiones.

**Fase 3: Aplicación:** El objetivo de esta fase es aplicar en el destino los indicadores definidos en las dos primeras fases.

Según los objetivos definidos en la presente investigación el procedimiento en cuestión será solo desarrollado hasta su segunda etapa quedando la propuesta elaborada para su aplicación como continuidad de este estudio.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ámbito** | **Objetivo** | **Indicador** | **Criterio de medida** | **Tipo de indicador** | |
| **Cualitativo** | **Cuantitativo** |
| **Socio-cultural** | Contribuir al desarrollo local del alojamiento turístico bajo criterios de sostenibilidad e integralidad | Presupuesto de inversión pública destinado al desarrollo del turismo. | (ITUR / ITOT) x 100  Total de ingresos generados por turismo (ITUR); valor de la producción generada por el conjunto de las actividades económicas (ITOT). |  | X |
| Planificación turística participativa | Percepción de los representantes de la comunidad respecto a su participación en la planificación de la actividad turística. | X |  |
| Relación Visitantes/Población Residente | (Vt / Rt) x 100  Llegadas de visitantes (V) en un período de tiempo; total de la población residente (R) en ese mismo período |  | X |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Económico** | Establecer indicadores de productividad, competencias y |  % de participación de los actores económicos locales en la red | Número de actores que participan / Número de actores que se propuso involucrar \* 100 | X | | Establecer indicadores de productividad, competencias y  beneficios compartidos para ambos actores en sus relaciones | % de participación de los actores económicos locales en la red de relaciones | Número de actores que participan / Número de actores que se propuso involucrar \* 100 |  | X |
| Grado de satisfacción en servicios turísticos | (TSAT / T) x 100  Nivel satisfactorio de calidad (TSAT); total de turistas en el área de estudio (T) |  | X |
| Nivel de ocupación de alojamientos turísticos | (HT OCU / HTTOT) x 100  Total de camas ( HT OCU ) ocupadas; total de camas ofertadas (HTTOT) |  | X |
| **Institucional** | Favorecer los encadenamientos productivos en el territorio | Participación del sector privado turístico en el desarrollo de la actividad turística | (PREPRI/PREPRI+PREPUB) x100  presupuesto total asignado por sector privado a proyectos turísticos locales (PREPRI); presupuesto total invertido en proyectos turísticos(PREPRI + PREPUB) |  | X |
|  |  | Capacidad de gestión de la autoridad local | PTA/PTP) x100  Proyectos turísticos aprobados (PTA) ;proyectos turísticos presentados (PTP) |  | X |
| Nivel de asociación del empresariado turístico local | (ETASO/ETTOT) x100  Empresarios turísticos integrados (ETASO); total de empresarios turísticos locales (ETTOT): |  |  |
| Integración del turismo en la planificación del Municipio | (PRET t /PRETOT t) x100  Presupuesto asignado a proyectos turísticos en un período( PRET t); total de presupuesto municipal para el mismo período( PRETOT ) |  | X |
| **Ambiental** | Propiciar la realización de un turismo sostenible y amigable con el medioambiente | Proporción del presupuesto asignado a proyectos ambientales | (PREAMB/PRETOT) x100  presupuesto asignado a proyectos ambientales (PREAMB); total presupuesto municipal (PRETOT) |  | X |
| Disponibilidad de agua dulce para nuevos proyectos turísticos | EMP / H2O(m3)TOT ] x 100  metros cúbicos de agua potable empleados[H2O(m3)POT EMP]; metros cúbicos de agua potable potencialmente empleables [ΔH2O(m3)POTEMP]; metros cúbicos disponibles en el área de estudio [H2O(m3)TOT]. |  | X |
| Percepción de la comunidad acerca de la actividad turística | (RSAT / RTOT) x100  población (RSAT) que se muestra satisfecha con la presencia de visitantes; total de la población local(RTOT |  | X |
| Capacidad de carga en lugares/recursos de interés turístico en el área considerada | visitantes efectivos (VR); visitantes deseables (VD) |  | X |
| **Formación y empleo** | |  |  |  | | --- | --- | --- | | Enfatizar en  la capacitación  turística del  personal que  dirige la  actividad en el  municipio |  Nivel de instrucción de los trabajadores de la | Escolaridad media (E) de los | | Nivel de instrucción de los trabajadores de la actividad turística | Escolaridad media (E) de los  trabajadores en el sector turístico; niveles (N) 1 nivel básico, 2 nivel medio, al nivel superior, 4 nivel superior con master, 5 nivel superior con Postgrado, 6 con nivel superior y doctorado |  | X |
| Graduados en programas de educación superior en turismo |  | X |  |
| Formación, calidad, aptitudes, rotación, estacionalidad, nivel salarial |  | X |  |
| **Innovación y transferencia tecnológica** | Procurar el acceso y la utilización de las nuevas tecnologías por  parte de todos los actores implicados en la actividad turística del territorio | Existencia de programas que promuevan el intercambio tecnológico y cognoscitivo entre los actores turísticos del territorio |  | X |  |
| Empresas que aplican software como apoyo a la gestión administrativa de los servicios que se ofrecen |  | X |  |

**Discusión**

Para comprobar la posible validez de la propuesta diseñada, el sistema de indicadores se presenta a consideración de un grupo de expertos. En este sentido se seleccionaron como criterios de evaluación de la propuesta, los siguientes:

 Enfoque sistémico: La interrelación entre cada uno de los indicadores y las acciones que cada una de estos propone, garantiza la sostenibilidad de las relaciones entre los actores.

 Rigor Científico: El sistema de indicadores propuesto se basa en criterios científicos sólidos

 Flexibilidad: El sistema debe permitir la asimilación racional de cambios que se producen en los objetivos estratégicos del objeto de estudio práctico.

 Pertinencia y Adaptación: Los indicadores propuestos se adaptan a la temática de estudio.

 Actualización: Posibilidad de disponer de nuevos valores para su actualización

Los resultados de las encuestas muestran un comportamiento alto (mayor que 4) en la evaluación de los especialistas respecto al valor medio de cada uno de los criterios. Esto demuestra que existe correspondencia en el criterio de los especialistas y por tanto el sistema de indicadores es evaluado de positivo para ser aplicado al objeto de estudio.

1. **Conclusiones**
2. Los objetivos perseguidos por los actores público y privado-individual del alojamento turistico en Santa Clara muestran disparidad por lo que no favorecen las posibles y necesarias relaciones de colaboración que deberían establecer ambos sectores.
3. El sistema de indicadores propuesto permite evaluar las relaciones entre actores del alojamiento turístico existente en Santa Clara y mejorar las mismas en función de la gestión eficaz de la actividad turística en el territorio sobre la base de criterios de sostenibilidad turística
4. Como resultado de la investigación realizada se elaboró un Sistema de indicadores de sostenibilidad aplicables a todos los tipos de turismo y en todos los destinos.
5. **Referencias bibliográficas**
6. Alvarez C, K et al (2017). Relaciones entre los actores públicos y privado individual del alojamiento turístico en Santa Clara. *TEORIA Y PRAXIS, 23* (septiembre-diciembre), 71-91.
7. DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ESTADÍSTICA-DANE (2009). *Metodología línea base de indicadores*. Bogotá, Colombia.
8. LLANO, A., & MORENO, H. (1995). Metodología para la conformación de la línea de base del Programa BID-PLAN PACIFICO. *Departamento Nacional de Planeación. Bogotá*
9. Luhmann, N. (1998). *Sistemas sociales: lineamientos para una teoría general* (Vol. 15). Anthropos Ed
10. Mazón, A. M., & Gonzáles, M. V. (2015). Colaboración y Gobernanza pra el desarrollo turístico. Aranjuez como estudio de caso. *Cuadernos de turismo, 35,* 311-334.
11. Merinero Rodríguez, R., & Zamora Acosta, E. (2009). La colaboración entre los actores turísticos en ciudades patrimoniales. Reflexiones para el análisis del desarrollo turístico. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, *7*(2).
12. Mier,F . (2010). Tipo de cambio, carga impositiva y ley de turismo las prioridades. *CAMTUR*
13. Mills Roberts, C. y Alaister Morrison (1998). The Tourism System . An Introductory Text, EUA, Kendall/Hunt Publishing Co.
14. OMT. (2001). Cooperación entre los Sectores Público y Privado. Para una Mayor Competitividad del Turismo. *OMT*.
15. OMT. (2005). Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos - Guía práctica. *Primera impresión de 2005*.