Organización Mundial del Turismo

Guía para Administraciones Locales:

DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE

UNA PUBLICACIÓN DE TURISMO Y MEDIOAMBIENTE

www.kaipachanews.blogspot.pe

Organización Mundial del Turismo

Guía para Administraciones Locales:
DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE

UNA PUBLICACIÓN DE TURISMO Y MEDIOAMBIENTE

www.kaipachanews.blogspot.pe

Copyright © 1999 Organización Mundial del Turismo

Guía para Administraciones Locales:
DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE

ISBN: 92-844-0307-3

Publicado por la Organización Mundial del Turismo
Madrid, España

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de la publicación podrá reproducirse, almacenarse en sistemas de recuperación de datos ni transmitirse de ningún modo ni por ningún medio (sea electrónico, electrostático, mecánico, por cinta magnética, fotocopia, grabación o de otro tipo) sin autorización de la Organización Mundial del Turismo.

Las denominaciones empleadas en esta publicación no implican, de 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.

Impreso en papel reciclado

www.kaipachanews.blogspot.pe

Prólogo

Garantizar la sostenibilidad del turismo se ha convertido en el reto principal de todos cuantos participan en el desarrollo y gestión de este vibrante sector de actividad llamado a crecer en los próximos decenios a tasas al menos similares a las registradas el último cuarto de este siglo.

El crecimiento constante de esta industria y su tendencia consiguiente a la masificación se produce de forma paralela con una mayor conciencia ambiental de unos consumidores que cada vez exigirán destinos turísticos más limpios, más seguros y más benévolos para con el medio ambiente. Estas dos tendencias, cuantitativa y cualitativa respectivamente, convierten en algo imperativo el desarrollo y la gestión de una industria turística sostenible.

Aunque el sector turístico de un país en su mayor parte está desarrollado, financiado y gestionado por individuos y empresas privadas, la responsabilidad del sector público en cuanto a la garantía de su sostenibilidad a largo plazo es tan importante como la de los agentes privados.

Ello se debe, en primer lugar, a que una parte importante de los servicios de turismo consumidos es aportada por las instituciones públicas nacionales, regionales o locales por más que estos servicios las más de las veces no tengan un precio de mercado. En segundo lugar, las autoridades centrales o locales fijan las reglas del juego en diversos campos de actividad que condicionan la forma de desarrollo del turismo en un país o localidad. Así pues, para que el turismo se desarrolle de forma económica y ambientalmente sostenible se deberá garantizar una coordinación adecuada de tales reglas y reglamentos. En tercer lugar, sigue siendo responsabilidad del sector público vigilar el cumplimiento de las reglas y reglamentos acordados por todos los agentes participantes en el desarrollo y gestión del turismo.

Con esta publicación, la Organización Mundial del Turismo trata de intensificar sus esfuerzos a favor de la sostenibilidad del turismo a escala mundial. De forma especial la Organización quiere ofrecer directrices técnicas e instrumentos metodológicos tanto a las autoridades locales y funcionarios públicos de administraciones locales como a los promotores privados de turismo, de forma que puedan asumir sus responsabilidades en este campo con conocimientos técnicos más efectivos y actualizados. Estas directrices son eminentemente prácticas y de fácil aplicación. Los numerosos ejemplos de turismo sostenible llevado a la práctica de forma óptima contenidos en este estudio y en los estudios complementarios dedicados al Africa Subsahariana, Asia y Pacífico, Norte de Africa y las Américas, son fácilmente adaptables a las condiciones particulares y nivel de desarrollo de cada país, región o territorio.

La OMT insta a todos los gobiernos centrales, regionales y locales y a las empresas de turismo en general a que sigan los principios y directrices contenidos en esta publicación para así conseguir que el turismo en sus respectivas circunscripciones sea sostenible a largo plazo.

Francesco Frangialli
Secretario General
Organización Mundial del Turismo

www.kaipachanews.blogspot.pe

Agradecimientos

Esta guía es una versión nueva y enteramente revisada de *Desarrollo Turístico Sostenible: Guía para Planificadores Locales* publicada en 1993 por la OMT. Edward Inskeep, consultor de la OMT en temas de planificación, estudios y formación de turismo, se encargó de su elaboración y redacción.

Edward Inskeep es un planificador de desarrollo turístico que ha colaborado con la OMT durante casi 20 años dirigiendo equipos de expertos en gran número de proyectos de cooperación técnica llevados a cabo por la OMT en muchos países, especialmente de Africa, Asia y el Pacífico.

El Sr. Inskeep ha aplicado su experiencia acumulada en su participación activa en estos proyectos a la elaboración de esta guía.

Eugenio Yunis, Jefe de Medio Ambiente de la OMT, se ha encargado de la revisión y edición de esta guía y se ha beneficiado de la colaboración de Christine Brew.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO
Capitán Haya, 42
28020 Madrid. España
Telf. (34) 91 567 81 00
Fax (34) 91 571 37 33
Internet: www.world-tourism.org

www.kaipachanews.blogspot.pe

Indice

SECCIÓN		Página
	INTRODUCCIÓN	9
	Finalidad de esta guía	9
	Cómo usarla	11
1	**EL TURISMO EN EL MUNDO DE HOY**	13
	Panorama general	13
	Importancia del turismo	15
	Definición de turismo y turista	17
	Principales tendencias turísticas	20
	Conceptos del desarrollo turístico sostenible	22
	Niveles de planificación y desarrollo del turismo	25
	Cuestiones de interés	28
2	**TURISMO Y COMUNIDAD**	29
	Panorama general	29
	Ventajas y desventajas del turismo para las comunidades locales	30
	El turismo como sistema	33
	Turismo, medio ambiente y comunidad	35
	Evaluación de recursos turísticos locales	35
	Cuestiones de interés	40
3	**PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO TURÍSTICO LOCAL**	45
	Panorama general	45
	Criterios de planificación	46
	Componentes de la planificación del turismo	47
	Proceso de planificación del turismo	50
	Proceso de desarrollo de proyectos	59
	Evaluación de impacto ambiental de los proyectos turísticos	60
	Estándares de diseño y desarrollo de instalaciones turísticas	60
	Estándares de calidad de instalaciones turísticas	65
	Cuestiones de interés	67
4	**PRINCIPIOS DE PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO TURÍSTICO**	69
	Panorama general	69
	Planificación subregional y de zona	70
	Planificación de complejos turísticos	71
	Planificación del turismo urbano	76
	Planificación del ecoturismo	81
	Planificación de otras modalidades de turismo	83
	Planificación de atracciones históricas y naturales	88
	Planificación de atracciones culturales	94
	Planificación de atracciones especiales	96
	Planificación del uso de las atracciones por los visitantes	99
	Cuestiones de interés	100

www.kaipachanews.blogspot.pe

SECCIÓN

5

6

7

Página

EJECUCIÓN DEL DESARROLLO TURÍSTICO 103
Panorama general 103
Funciones respectivas de los sectores privado y público 104
Técnicas de ejecución 105
Financiación del desarrollo turístico 109
Desarrollo de recursos humanos para el turismo 114
Participación de las comunidades locales en el desarrollo turístico 115
Comercialización y promoción del turismo 118
Cuestiones de interés 125

MANTENIMIENTO DE LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO 127
Panorama general 127
Gestión de impactos medioambientales 128
Gestión de impactos socioeconómicos 133
Indicadores ambientales 140
Mantenimiento del producto turístico y de sus mercados 141
Cuestiones de interés 143

GESTIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO 145
Panorama general 145
Funciones y organización de la gestión turística 146
Sistema de información turística y seguimiento 146
Mantenimiento de la vitalidad del sector turístico 153
Educación del público e información a los turistas 156
Seguridad personal y gestión de riesgos del turista 158
Soluciones al problema de saturación 160
Gestión de crisis 162
Funciones de apoyo y gestión del turismo sostenible 163
Cuestiones de interés 169

ANEXOS 171
1 - Carta de Derechos del Turista 173
2 - Agenda XXI para viajes y turismo 183
3 - Establecimiento de capacidad de carga turística 185
4 - Modelo de política turística municipal 189
5 - Lista de comprobación para el desarrollo de instalaciones de ecoturismo 195
6 - Operador turístico con mentalidad medioambiental 199
7 - Indicadores complementarios de turismo sostenible 207
8 - Resolución sobre seguridad personal del turista 215

BIBLIOGRAFÍA 217

www.kaipachanews.blogspot.pe

Cuadros

NÚMERO		Página
1	Crecimiento de las llegadas turísticas internacionales	14
2	Llegadas de turistas internacionales por región	15
3	Llegadas de turistas internacionales por países industriales y en desarrollo	16
4	Definición de turismo y turista	18
5	Agenda XXI para viajes y turismo - Prioridad IV: Planificación del desarrollo sostenible del turismo	23
6	Turismo y comunidad	32
7	El turismo como sistema funcional	34
8	Industria turística, medio ambiente y comunidad	36
9	Componentes de un plan turístico	48
10	Inventario de recursos turísticos	52
11	Lista de comprobación para identificación del potencial turístico de una zona protegida	53
12	Proyección de necesidades de alojamiento	54
13	Ejemplo de matriz para evaluación de planes alternativos	56
14	Proceso de planificación de complejos turísticos	72
15	Centros de información para visitantes	80
16	Lista de comprobación para planificación de instalaciones de turismo en zonas naturales	82
17	Interpretación de sitios del patrimonio histórico	91
18	Técnicas para comunicar información turística	92
19	Lista de comprobación sobre qué necesitan saber los turistas	93
20	Programa modelo de actuaciones de desarrollo turístico	107
21	Programa modelo de desarrollo de complejos turísticos	110
22	Programa modelo de planificación de desarrollo de recursos humanos	116
23	Planificación de mercado para una comunidad	120
24	Lista de comprobación para evaluación de material de promoción	123
25	Posibles impactos del turismo en entornos costeros	130
26	Directrices para una mejor relación turismo-medio ambiente	131
27	Gestión de impactos negativos en zonas protegidas	134
28	Efecto multiplicador	136
29	Estructura organizativa de un programa sociocultural	140
30	Indicadores clave del turismo sostenible	142
31	Directrices para operadores de safaris ambientalmente responsables	150
32	Diez Mandamientos (ASTA) del ecoturismo	151
33	Lista de comprobación para evaluación de operadores de turismo	154
34	Ciclo de evolución del turismo	155
35	Principios para relacionarse con los medios de comunicación durante una situación de crisis	165
36	Vínculos entre turismo sostenible y ecología	166
37	Funciones de apoyo al turismo responsable	167

www.kaipachanews.blogspot.pe

www.kaipachanews.blogspot.pe

Introducción

FINALIDAD DE ESTA GUÍA

Las administraciones locales responsables de municipios, distritos, ciudades, pueblos, zonas rurales y sitios de interés turístico están incrementando su participación en el desarrollo y gestión de muchos aspectos del turismo. Esta tendencia coincide con la que se registra en muchos países hacia la descentralización administrativa y una mayor responsabilidad en estos campos por parte de la administración local. En efecto, estas instancias administrativas con frecuencia saben mejor qué es lo que más les conviene y trata de alcanzar objetivos de desarrollo verdaderamente locales. Todo ello refleja también un nuevo énfasis en la participación comunitaria local en la planificación y en el proceso de desarrollo turístico de sus zonas respectivas. Gracias a esta participación, las comunidades perciben mayores beneficios de su turismo en forma de empleo y renta, oportunidades de creación de empresas turísticas y otras ventajas. Al percibir mayores beneficios del turismo, las comunidades prestan mayor apoyo a este sector.

Muchas administraciones locales, sin embargo, no cuentan todavía con gran experiencia en la planificación, desarrollo y gestión del turismo. Consiguientemente sus esfuerzos en este campo pueden estar mal orientados y malgastar valiosos recursos. Una planificación adecuada, una realización de proyectos eficiente y una gestión eficaz e ininterrumpida son factors esenciales si se quieren optimizar los beneficios del turismo para las zonas locales y minimizar los posibles problemas. Con el fin de servir de ayuda a las autoridades locales en la adopción de decisiones sobre desarrollo turístico se ha elaborado esta guía sobre planificación, desarrollo y gestión del turismo a nivel local. También será muy útil esta guía para los organismos regionales y nacionales que necesitan comprender el desarrollo turístico a nivel local con objeto de ofrecer directrices y asistencia a las administraciones locales.

Un principio básico de esta guía es la sostenibilidad del desarrollo turístico. La importancia fundamental de este enfoque sostenible en todas las formas de desarrollo, incluido el turístico, está hoy aceptada universalmente, por mucho que no siempre sea puesto en práctica. La sostenibilidad se fundamenta en las políticas mundiales establecidas en el transcendental informe de 1987 *Our Common Future* presentado por la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo a la Asamblea General de las Naciones Unidas. En este estudio se define la sociedad sostenible como la que satisface las nece-

www.kaipachanews.blogspot.pe

sidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas. En la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo, conocida como la "Cumbre de la Tierra", celebrada en Río de Janeiro en 1992, se dió nueva amplitud al concepto de desarrollo sostenible en la Agenda XXI adoptada por la conferencia y complementada por la Agenda XXI para la Industria de Viajes y Turismo elaborada por la Organización Mundial del Turismo y otras organizaciones en 1995. Muchos gobiernos nacionales han adoptado ya la sostenibilidad como política fundamental de desarrollo.

Esta guía es fruto de una revisión y actualización de *Desarrollo Turístico Sostenible: Guía para planificadores locales*, publicada por la Organización Mundial del Turismo en 1993. En ella se contienen conceptos, principios y técnicas para planificación, desarrollo y gestión del turismo a nivel local. Es esencial que el turismo esté integrado con otros sectores locales y en las políticas y planes regionales y nacionales de desarrollo turístico. Por esta razón, la guía también aborda cómo lograr esta integración del sector local del turismo.

Esta guía es de carácter general para uso en muchos tipos de situaciones locales. Cada zona, sin embargo, presenta sus propias características ambientales, culturales e institucionales y debe adaptar sus criterios de planificación, desarrollo y gestión turísticos a su caso concreto. Las guías regionales que se publicarán dentro de esta serie ofrecerán orientación más específica sobre desarrollo turístico a nivel local, adaptada a las principales regiones geográficas y culturales del mundo: Asia y Pacífico, Africa Subsahariana, Oriente Medio y Norte de Africa, y las Américas. Estas guías regionales aparecerán durante 1999.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Cómo usarla

Esta guía está estructurada en torno a siete secciones principales:

Sección 1

El turismo en el mundo de hoy describe con rasgos fundamentales la situación presente y resume la importancia del turismo a nivel mundial, las tendencias turísticas que deben tener en cuenta las administraciones locales, y los conceptos de turismo sostenible y niveles de planificación y desarrollo turístico.

Sección 2

Turismo y comunidad muestra la relación entre turismo y comunidad local. Pasa revista a los beneficios y problemas del turismo, al sistema turístico, a la relación entre turismo de una parte y medio ambiente y comunidad de otra, y a los medios de evaluación de recursos para el desarrollo del turismo.

Sección 3

Planificación del desarrollo turístico local presenta los conceptos, procesos y estándares de la planificación turística. Presta atención a los diversos enfoques de planificación, al proceso planificador, incluido el análisis de capacidades, al proceso de desarrollo de proyectos turísticos, a la evaluación de impactos ambientales, al desarrollo de instalaciones turísticas, y a los estándares de diseño y calidad.

Sección 4

Principios de planificación del desarrollo turístico
formula los principios aplicables a los planes de desarrollo turístico en subregiones y zonas locales, complejos turísticos, turismo urbano, ecoturismo y demás formas de turismo, así como a las diversas formas de atracciones y actividades turísticas. Se enfatiza la gestión cuidadosa de la afluencia de visitantes a las atracciones.

Sección 5

Ejecución del desarrollo turístico estudia cómo llevar a la práctica los planes de turismo y lograr los objetivos de desarrollo. Presta atención a las funciones respectivas de los sectores público y privado, describe diversos enfoques y técnicas de realización de proyectos, e investiga importantes aspectos de la programación de proyectos, financiación turística, desarrollo de recursos humanos para el turismo, formas de participación de las comunidades locales y formas de mercadotecnia y promoción del turismo.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Sección 6

Mantenimiento de la sostenibilidad del turismo estudia concretamente cómo lograr la sostenibilidad en este sector. Para ello considera tres aspectos importantes del desarrollo turístico sostenible: gestión de los impactos ambientales del turismo, gestión de los impactos socioeconómicos, y mantenimiento de la calidad del producto y de los mercados turísticos. Se explica cómo determinar y aplicar indicadores ambientales para el seguimiento de la sostenibilidad.

Sección 7

Gestion del sector turístico estudia los diferentes enfoques para lograr una gestión efectiva del turismo a nivel local. Se subraya la importancia de la labor gestora y se describen sus funciones y su organización. Se abordan también varias facetas importantes de la gestión: creación de un sistema de información turística, seguimiento del desarrollo turístico, programas de concienciación turística e información a los turistas, seguridad personal del turista, mantenimiento de la vitalidad del sector turístico, gestión de situaciones de saturación o crisis.

También se incluyen varios anexos con importantes declaraciones sobre aspectos del turismo que pueden ser útiles para las administraciones locales. El Anexo 1 contiene la *Carta del Turismo y Código del Turista*, elemento básico para el desarrollo del sector turístico en cualquier zona. Otros anexos se refieren a temas concretos previamente abordados en la guía.

Se trata de una guía interactiva en la que el usuario participa. Incluye listas de comprobación, diagramas y cuestiones de interés para debate por las autoridades locales sobre el desarrollo turístico de sus respectivas jurisdicciones.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Sección 1

El turismo en el mundo de hoy

PANORAMA GENERAL

El turismo se ha convertido en uno de los principales sectores socioeconómicos del mundo y una de las primeras partidas del comercio internacional. En 1997 se registraron 612 millones de llegadas de turistas internacionales, que generaron 443.000 millones de dólares de EE.UU. en ingresos de divisas. Para el año 2020 la Organización Mundial del Turismo (OMT) proyecta 1.600 millones de llegadas de turistas internacionales y un volumen total de ingresos por este concepto de 2 billones de dólares. Se estima que el turismo interno supera en unas diez veces el volumen mundial del turismo internacional. Tanto el turismo internacional como el interno están en fase de rápida expansión en los países en desarrollo a medida que van creando sus sectores turísticos y van ganando en prosperidad. El turismo incluye tanto los viajeros de negocios como los que viajan por otras razones. La planificación debe tener en cuenta todos estos tipos de turistas, todos los cuales requieren instalaciones y servicios y gastan su dinero en las zonas turísticas.

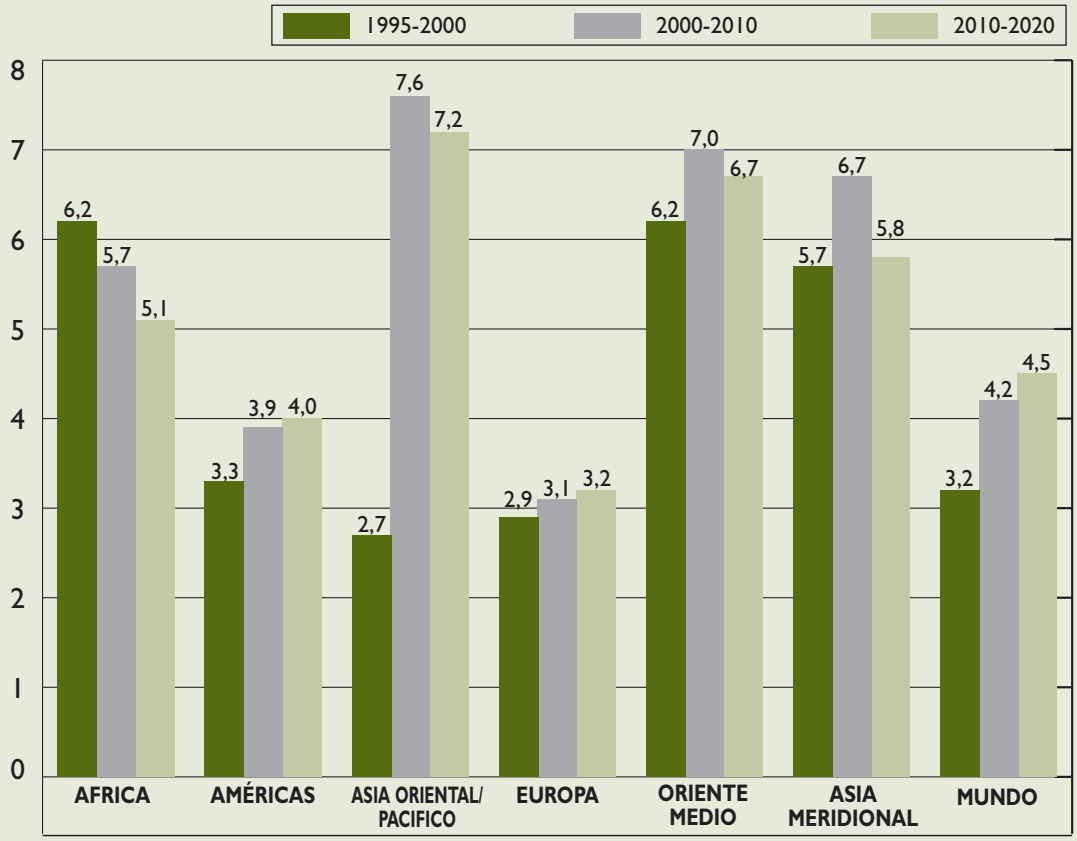
Las administraciones locales, al planificar el turismo de su zona, deberían ser conscientes de varias tendencias importantes. Una tendencia básica es que son cada vez más los turistas que desean participar en actividades de diversión, deportes y aventura y conocer la historia, la cultura y el entorno natural de las zonas que visitan. El turismo especializado y de aventura están creciendo rápidamente, al igual que otras formas de turismo especial como el turismo cultural, de naturaleza, de “raíces étnicas”, de salud y religioso. El ecoturismo también se ha popularizado. Muchos turistas buscan nuevos puntos de destino y nuevos productos turísticos. Crece el número de turistas ambientalmente sensibles que desean visitar destinos bien planificados donde no se creen problemas ambientales o sociales. Los viajes de negocios y de conferencia seguirán aumentando.

El concepto de desarrollo sostenible, incluido el del turismo, ha sido adoptado por las Naciones Unidas, la OMT y muchas administraciones nacionales, regionales y locales. El turismo sostenible conlleva que los recursos naturales, históricos y culturales destinados al turismo se conserven para su uso continuo tanto en el presente como en el futuro. De hecho, el turismo puede, en caso necesario, reforzar estos recursos. El turismo sostenible también significa que su desarrollo no genera problemas ambientales o socio-

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 1

CRECIMIENTO DE LAS LLEGADAS TURÍSTICAS INTERNACIONALES POR REGIONES. TASA ANUAL DE CRECIMIENTO (%)



PREVISIONES: PERÍODO 1995-2020

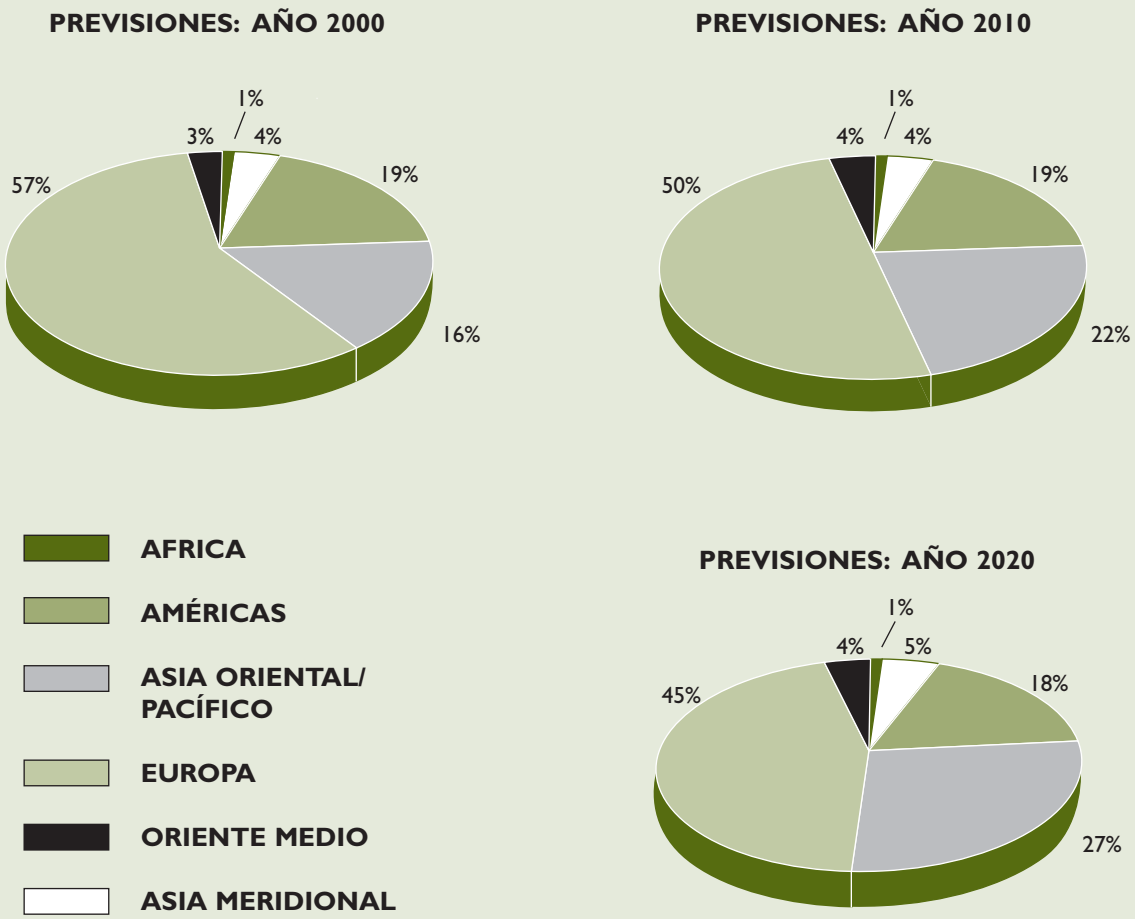
culturales, que se mantiene o mejora la calidad ambiental global de la zona turística, que se mantiene un alto nivel de satisfacción por parte del turista de forma que se protegen los mercados, y que los beneficios del turismo se reparten ampliamente por toda la sociedad. La Agenda XXI es un programa completo de medidas adoptado en la "Cumbre de la Tierra" en 1992. En este marco general, la OMT y otros organismos han elaborado una Agenda XXI para la Industria de los Viajes y el Turismo que define la función que los viajes y el turismo deben desempeñar en el logro de un desarrollo sostenible.

La planificación del turismo se realiza a diferentes niveles, desde el internacional, nacional y regional al local y de comunidad. La planificación del turismo y su desarrollo deben integrarse entre todos estos niveles. Esta guía se centra en el nivel local, si bien las administraciones locales deben tomar en cuenta las políticas y planes nacionales y regionales de forma que los respectivos niveles se potencien entre sí y consigan un sector turístico más fuerte.

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 2

LLEGADAS TURÍSTICAS INTERNACIONALES POR REGIONES



Fuente: Organización Mundial del Turismo (OMT).

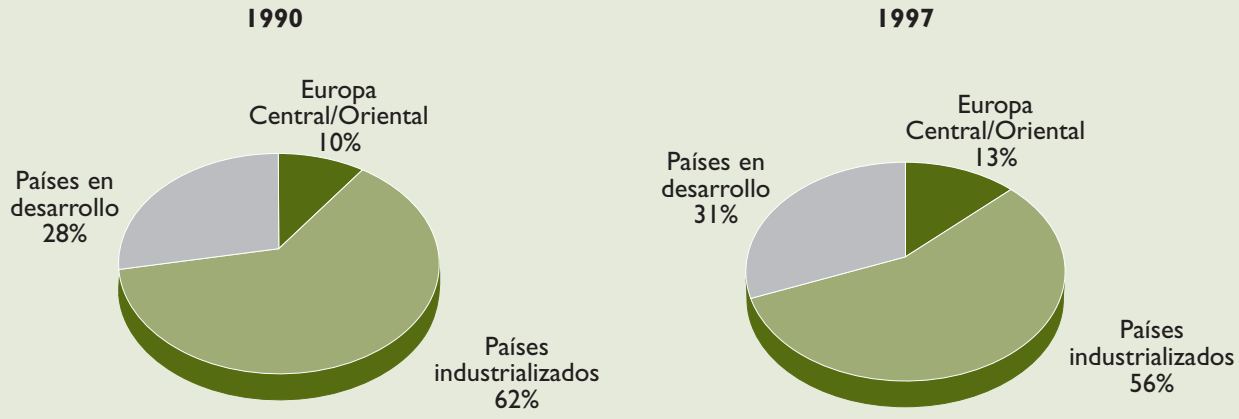
IMPORTANCIA DEL TURISMO

El turismo se ha convertido en uno de los sectores socioeconómicos importantes del mundo, y ha venido creciendo de forma ininterrumpida a una tasa media anual de 4-5% durante la segunda mitad del siglo XX. La combinación de turismo internacional e interno está hoy día reconocida como la "mayor industria" del mundo. En 1995 el turismo generó a escala mundial un total estimado bruto de 3,4 billones de dólares de EE.UU. y aportó el 10,9% del producto interno bruto (PIB) mundial, creando así unos 212 millones de puestos de trabajo y produciendo 637.000 millones de dólares en ingresos tributarios.

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 3

LLEGADAS TURÍSTICAS INTERNACIONALES EN PAÍSES INDUSTRIALIZADOS Y PAÍSES EN DESARROLLO



AGRUPACIÓN DE PAISES	NÚMERO DE LLEGADAS			% VARIACIÓN		CUOTA DE MERCADO	% DEL TOTAL MUNDIAL
	1990	1996	1997	97/96	97/90	1990	1997
Total Mundial	457.647	594.827	612.835	3,03	4,26	100,00	100,00
Países industrializados	283.823	331.473	347.075	4,71	2,92	62,02	56,63
Países en desarrollo	130.015	182.578	187.390	2,64	5,36	28,41	30,58
Europa Central / Oriental	43.809	80.776	78.370	-2,98	8,66	9,57	12,79

Fuente: Organización Mundial del Turismo (OMT).

El turismo internacional es una de las partidas más importantes del comercio internacional. En 1997 se produjeron 612 millones de llegadas de turistas internacionales. La expresión "llegadas de turistas" se refiere a cualquier viaje turístico internacional, no al número de diferentes turistas que viajan. Algunas personas, en efecto, realizan más de un viaje internacional por año. Estos turistas generaron un total de 443.000 millones de dólares de EE.UU. en ingresos de divisas. En esta cifra no se incluye la enorme suma gastada en pasajes de avión y otros medios de transporte internacional. La mayoría de los turistas internacionales viajan distancias cortas o medias, es decir, dentro de su propia región del mundo. Los viajes de larga distancia entre regiones diferentes, sin embargo, son muy importantes para muchos destinos.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Aunque no se dispone de cifras concretas a escala mundial, se estima que el turismo interno es unas diez veces superior al volumen del turismo internacional en número de viajes turísticos realizados. Los ingresos de este tipo de turismo (gastos en la propia zona) son considerablemente superiores en total a los ingresos derivados del turismo internacional.

El turismo es ya una actividad importante en muchos países grandes y contribuye entre un 5 y un 10% al PIB nacional. En algunos países pequeños, especialmente países insulares del Caribe, Mediterráneo, Pacífico y Océano Indico, el turismo representa el 20-25% del PIB. En muchos lugares donde el turismo constituye todavía un sector menor, se está expandiendo rápidamente y adquirirá mayor importancia en el futuro. Sin embargo, como aparece en el **Cuadro 2**, la mayoría de las regiones del mundo , así como muchos países y muchas áreas dentro de esos países, todavía están lejos de haber realizado todo su potencial de desarrollo turístico.

Los países industriales o más desarrollados recibieron un 56% de las llegadas de turistas internacionales en 1996, correspondiendo a los países en desarrollo, incluidos los de Europa central y oriental, el resto. No obstante, como se muestra en el **Cuadro 3**, según las tendencias actuales, los países en desarrollo van aumentando su cuota de turistas internacionales a medida que mejoran su acceso a los medios de transporte, desarrollan atracciones turísticas, instalaciones y servicios, y se dan a conocer como destinos deseables de turismo. La región de Asia y Pacífico, por ejemplo, ha sido la región con mayor crecimiento de estos últimos años. El turismo interno también está en franca expansión en muchos países en desarrollo a medida que aumenta su prosperidad, lo que se traduce en una clase media más numerosa con rentas disponibles, y van desarrollando instalaciones, atracciones y servicios turísticos más adecuados.

Se proyecta que el turismo internacional continuará creciendo a una tasa anual de entre 4 y 4,5% como se desprende del Cuadro 1. La OMT proyecta unos 659 millones de llegadas de turistas internacionales en 2000, mil millones en 2010 y aproximadamente 1.600 millones en 2020. Los ingresos turísticos (gastos totales de los turistas internacionales) ascenderán a 2 billones de dólares para 2020. En ese año, una de cada cuatro llegadas será de larga distancia, es decir, de un turista que viaja entre diferentes regiones del mundo. Todas las regiones del mundo registrarán un crecimiento importante del turismo internacional, como aparece en el Cuadro 2. También se prevé que el turismo interno siga creciendo a buen ritmo en todas las regiones.

DEFINICIÓN DE TURISMO Y TURISTA

Es importante definir qué se entiende por turismo y turista. La Organización Mundial del Turismo ha elaborado una serie de "Recomendaciones sobre estadísticas del turismo" emanadas de la Conferencia de Ottawa y adoptadas oficialmente por la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas en 1993. Los aspectos más significativos de estas definiciones pueden resumirse así:

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 4

DEFINICIÓN DE TURISMO Y TURISTA

TURISMO
El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

VISITANTE INTERNACIONAL
A efectos estadísticos, el término "viajero internacional" designa a "toda persona que se desplaza fuera de su propio país de residencia por una duración inferior a doce meses, y cuya finalidad principal del viaje no es la de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado".

TURISTA (visitante que pernocta)
Un vistante que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en el país o lugar visitado.

VISITANTE DEL DÍA
Un visitante que no pernocta en un medio de alojamiento colectivo o privado del país o lugar visitado. Esta definición incluye a los pasajeros en crucero, que son las personas que llegan a un país a bordo de un buque de crucero y que vuelven cada noche a bordo de su buque para pernoctar, aunque éste permanezca en el puerto durante varios días. Están comprendidos en este grupo, por extensión, los propietarios o los pasajeros de yates y los viajeros que participan en un programa de grupo y están alojados en un tren.

VISITANTE INTERNO
A efectos estadísticos, la expresión "vistante interno" designa a "toda persona que reside en un país y que viaja, por una duración no superior a 12 meses, a un lugar dentro del país pero distinto al de su entorno habitual, y cuyo motivo principal de la visita no es la de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado"

TURISMO INTERNO
El de los residentes de un país dado que viajan únicamente dentro de este mismo país.

TURISMO RECEPTOR
El de los no residentes que viajan dentro del país dado.

TURISMO EMISOR
El de los residentes del país dado que viajan a otro país.

TURISMO INTERIOR
Incluye el turismo interno y el turismo receptor.

TURISMO NACIONAL
Incluye el turismo interno y el turismo emisor.

TURISMO INTERNACIONAL
Se compone de turismo receptor y turismo emisor.

Fuente: "*Recomendaciones sobre Estadisticas del Turismo*", Organización Mundial del Turismo.

Definición del turismo

- ***Turismo*** actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos.
- ***Turismo interno:*** el de los residentes del país, dado que viajan únicamente dentro de este mismo país.
- ***Turismo receptor:*** el de los no residentes que viajan dentro del país dado.
- ***Turismo emisor:*** el de los residentes del país dado que viajan a otro país.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- ***Turismo internacional:*** se compone de turismo receptor y turismo emisor.

- ***Gasto turístico:*** gasto total por razón de todo el consumo realizado por un visitante o en nombre de un visitante durante su viaje y estancia en el punto de destino.

Definición de turista

- ***Visitante internacional:*** toda persona que viaja, por un período no superior a 12 meses, a un país distinto de aquél en el que tiene su residencia habitual, y cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el país visitado.

- ***Visitante interno:*** toda persona que reside en un país y que viaja, por una duración no superior a 12 meses, a un lugar dentro del país pero distinto al de su entorno habitual, y cuyo motivo principal de la visita no es ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado.

- ***Visitante que pernocta:*** visitante que permanece en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado una noche por lo menos.

- ***Visitante del día:*** visitante que no pernocta en ningún medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado. Esta definición incluye a los pasajeros en crucero que llegan a un país a bordo de un buque de crucero y que vuelven cada noche a bordo de su buque de crucero para pernoctar, aunque éste permanezca en el puerto durante varios días. Están comprendidos en este grupo, por extensión, los propietarios o los pasajeros de embarcaciones de placer y los pasajeros que participan en un viaje de grupo y están alojados en un tren.

Estas definiciones aparecen desarrolladas, junto a otras clasificaciones y definiciones oficiales, en el **Cuadro 4**.

Es importante clasificar a los turistas internacionales tanto por su lugar de residencia habitual como por su nacionalidad, ya que muchas personas viven en países distintos del de su nacionalidad. A efectos mercadotécnicos y de otro tipo, el lugar de residencia del turista es más importante que la nacionalidad.

Las administraciones locales deben tener en cuenta que entre los turistas se incluyen los viajeros de negocios y los que asisten a congresos y reuniones. Todas estas modalidades de turistas deben incluirse en la planificación del desarrollo turístico. De hecho, en muchos sitios se fomenta el desarrollo del turismo de congresos y reuniones con el fin de atraer un mayor número de turistas. El turismo de negocios requiere en muchos casos las mismas instalaciones y servicios que el turismo de vacaciones. Además, los turistas de negocios gastan dinero en la zona. Igualmente muchos viajeros de negocios pasan parte de su tiempo como turistas de vacaciones, realizan giras locales y visitan las atracciones que existan en la zona, incrementando así sus gastos en ella.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Se considera hoy el turismo como un sector socioeconómico integrado. A los efectos de cálculo de la contribución económica del turismo en las cuentas nacionales y regionales, la OMT y otros organismos han propuesto, a través de la Comisión de Estadísticas Nacionales de las Naciones Unidas, una modificación del procedimiento de contabilidad nacional para incluir una partida correspondiente al sector turístico que incorpore todos los gastos por este concepto. Este procedimiento contable facilitaría la identificación de la contribución del sector turístico y su importancia económica en relación al producto interno bruto dentro de la contabilidad nacional.

PRINCIPALES TENDENCIAS TURÍSTICAS

Las administraciones locales deben estar al día respecto de las tendencias principales del turismo a nivel internacional a fin de planificar un desarrollo turístico que satisfaga las expectativas actuales y futuras de los turistas y que logre la sostenibilidad del sector. Además de las tendencias internacionales, las autoridades locales deben identificar sus propias tendencias nacionales, regionales y locales como punto de referencia básica de su planificación turística. En muchos casos las tendencias turísticas internacionales e internas coincidirán en gran parte.

Las tendencias de crecimiento cuantitativo fueron abordadas en la sección anterior sobre la importancia del turismo. Entre las tendencias cualitativas importantes pueden señalarse las siguientes:

- Crece el número de turistas que desean participar en actividades recreativas, deportivas y de aventura, y conocer la historia, cultura, naturaleza y vida silvestre de las zonas que visitan. Hoy día los turistas son más activos física e intelectualmente que antes.

- Son cada día más los turistas que desean cultivar sus intereses y hobbies personales. Hay muchos tipos de turismo especializado basado en la naturaleza y la vida silvestre, sitios históricos, pautas culturales, actividad económica e intereses profesionales.

- El turismo de “raíces étnicas” por parte de quienes visitan sus países de origen está adquiriendo importancia en muchos lugares. El turismo de naturaleza, cultura y aventura está registrando un fuerte crecimiento. El turismo religioso de visitantes de enclaves sagrados relacionados con sus creencias religiosas seguirá siendo una modalidad turística considerable.

- Aumenta el número de turistas en busca de nuevos destinos y nuevos productos turísticos. De ello se derivan muchas oportunidades de desarrollo de nuevas zonas turísticas y de mejora y ampliación de los destinos actuales.

- Más y más turistas se interesan por el mantenimiento y mejora de su salud y por ello se registra un importante desarrollo de las estaciones y centros de salud. Los hoteles y los complejos convencionales ya incluyen instalaciones de ejercicio físico. Se observa un renovado interés por los tratamientos médicos tradicionales y éstos pueden constituir la base de un turismo especializado y de estaciones de salud.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- Muchos turistas toman hoy vacaciones más cortas y más frecuentes durante el año. Esto ofrece la oportunidad de desarrollo de nuevos destinos turísticos y de que los destinos actuales ofrezcan a los turistas instalaciones y servicios para uso en las diferentes estaciones del año.

- Hoy día son más numerosas las personas retiradas activas que viajan, muchas de ellas en posición económica desahogada. Sin embargo, los jóvenes y las personas de edad media lo hacen todavía en gran número. Muchos discapacitados viajan hoy como turistas y se están diseñando instalaciones y servicios utilizables por turistas con discapacidades de un tipo u otro.

- Los turistas son cada vez más experimentados y exigentes en sus pautas de viaje y esperan atracciones, servicios e instalaciones de buena calidad y una relación calidad/precio satisfactoria en su gasto turístico.

- El turismo de negocios y de asistencia a congresos y reuniones seguirá creciendo y puede reportar beneficios a muchos sitios. Muchas personas que viajan por negocios o para participar en congresos y reuniones también se comportan como turistas de vacaciones durante parte de su estancia en la zona.

- Son más numerosos los turistas con sensibilidad ambiental y social que buscan destinos bien planificados y menos contaminados, y que dejan a un lado los mal diseñados con problemas ambientales o sociales.

- Aumentan los destinos turísticos que adoptan un enfoque de planificación y gestión del desarrollo turístico y que buscan un turismo de buena calidad que evite problemas ambientales y sociales y que optimice los beneficios económicos.

- Se están mejorando y revitalizando los complejos turísticos antiguos con objeto de satisfacer las expectativas actuales de los turistas, y esta renovación se está llevando a cabo con una cuidadosa planificación.

- El sector turístico está aplicando cada día más la tecnología moderna en los servicios de reserva y mercadotecnia. Internet, por ejemplo, se está convirtiendo en un instrumento importante de información y comercialización.

Otra tendencia considerable es el desarrollo turístico en una zona concreta como parte del esfuerzo de conservación del entorno natural, sitios históricos y tradiciones culturales. El ecoturismo (turismo de naturaleza controlado) y el turismo cultural están en pleno desarrollo en muchas partes como medio de justificación de objetivos conservacionistas. Este enfoque adquiere especial importancia en zonas con recursos limitados como forma de cumplimiento de programas de conservación.

Otra tendencia internacional fundamental consiste en que el sector privado provea los servicios e instalaciones comerciales, si bien las administraciones de todo nivel son todavía responsables de la gestión global del turismo a

www.kaipachanews.blogspot.pe

fin de que cumpla con los objetivos ambientales y socioeconómicos nacionales, regionales y comunitarios. De hecho, en algunas zonas los hoteles de propiedad pública están siendo privatizados en virtud de una política nacional. No obstante, en algunas zonas turísticas de reciente desarrollo, donde resulta difícil atraer la inversión privada, las administraciones siguen teniendo que llevar la iniciativa.

CONCEPTOS DEL DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE

Como se indicó en la Introducción, el informe de 1987 Our Common Future, presentado por la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo a las Naciones Unidas, definía la política de desarrollo sostenible como la que atiende a las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender a las suyas propias. En la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo, conocida más bien como la "Cumbre de la Tierra" y celebrada en Río de Janeiro en 1992, se afinó aún más el concepto de desarrollo sostenible y se explicitó en la Agenda XXI adoptada por la conferencia. Desde entonces, muchos gobiernos nacionales han adoptado la sostenibilidad como política fundamental de desarrollo. La OMT ha adoptado el enfoque sostenible para el turismo y aplica principios de desarrollo sostenible en todos sus estudios de planificación y desarrollo.

La OMT ha definido el desarrollo sostenible de la siguiente manera:

"El desarrollo sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida."

En el marco de esta declaración fundamental, se pueden ampliar los principios de desarrollo turístico sostenible de la forma siguiente:

- **Los recursos naturales, históricos, culturales y de otro tipo empleados por el turismo se conservan para su uso continuado en el futuro, reportando así al mismo tiempo beneficios a la sociedad actual.** Este enfoque de desarrollo sostenible reviste especial importancia en el turismo dado que este sector depende principalmente de las actividades y atracciones turísticas que guardan relación con el entorno natural y con el patrimonio cultural e histórico. Si estos recursos se degradan o destruyen, el turismo languidece. De hecho, la conservación de algunos de estos recursos puede con frecuencia verse favorecida gracias al desarrollo turístico. El mantenimiento de los aspectos deseables de las tradiciones culturales e identidades étnicas constituye un elemento importante de conservación del patrimonio cultural de una zona. La conservación de los recursos puede contribuir a que los residentes de una zona adquieran mayor conciencia de su patrimonio y apoyen esta protección.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- **El desarrollo turístico se planifica y gestiona de forma que no cause serios problemas ambientales o socioculturales en la zona de turismo.** El criterio ambiental en la planificación y los análisis de capacidad turística son técnicas importantes para evitar problemas socioculturales y ambientales derivados del turismo. La aplicación de tecnología ambientalmente amigable puede contribuir mucho a la reducción de los efectos adversos del desarrollo turístico.

- **La calidad ambiental global de la zona turística se mantiene y mejora donde sea necesario.** La mayoría de los turistas desean visitar zonas atractivas, funcionales, limpias y no contaminadas. El turismo puede representar el incentivo y el medio para mantener y, donde sea necesario, mejorar la calidad ambiental de las zonas. Un alto nivel de calidad ambiental es también muy importante para el disfrute de los residentes locales. El turismo puede contribuir a que los residentes sean más conscientes de la calidad de su entorno y apoyen su mantenimiento y, si es necesario, su mejora.

- **Se mantiene un alto nivel de satisfacción turística de forma que los destinos retienen su comerciabilidad y prestigio.** Si los turistas no están satisfechos, la zona no podrá retener su cuota de mercado y seguir siendo un destino viable. Los enclaves más antiguos, por ejemplo, requieren normalmente una revitalización periódica para mantener su actual sostenibilidad y sus objetivos de mercado.

- **Los beneficios del turismo se reparten ampliamente por toda la sociedad.** El desarrollo turístico debe planificarse y gestionarse de forma que sus beneficios económicos se repartan tan ampliamente como sea posible por toda la comunidad del destino. De esta forma, los beneficios se optimizarán y los residentes prestarán su apoyo al turismo local. Los proyectos turísticos de base comunitaria son una técnica importante para hacer llegar los beneficios a los residentes del área.

Es esencial también que el turismo sea políticamente aceptable sin poner por ello en peligro su sostenibilidad. Si no se cuenta con una voluntad política de turismo sostenible, los planes turísticos basados en principios de sostenibilidad no se convertirán en realidad. La mejor forma de conseguir un turismo sostenible es a través de la planificación, desarrollo y gestión rigurosos del sector turístico.

AGENDA XXI es un programa global de actuaciones adoptado por 182 gobiernos en la “Cumbre de la Tierra” en 1992 sobre importantes cuestiones ambientales y de desarrollo a nivel mundial. Constituye un plan para garantizar el futuro sostenible del planeta. En su marco, la Organización Mundial del Turismo, el Consejo Mundial de Viajes y Turismo y el Consejo de la Tierra elaboraron el informe *Agenda XXI para la Industria de los Viajes y del Turismo: hacia un desarrollo ambientalmente sostenible.* Este programa formula el papel específico que la industria de los viajes y turismo puede desempeñar para lograr los objetivos de la Agenda XXI. En este informe se declara:

www.kaipachanews.blogspot.pe

- Los organismos administrativos, las ANT y las asociaciones empresariales representativas tienen como fin primordial la creación de sistemas y procedimientos que integren conceptos de desarrollo sostenible en el eje de su proceso de adopción de decisiones, y la identificación de las actuaciones necesarias para hacer realidad el desarrollo turístico sostenible.

- Las empresas tienen como fin principal la creación de sistemas y procedimientos que incorporen los aspectos del desarrollo sostenible como parte de la función central de gestión, y la identificación de las actuaciones necesarias para hacer realidad un turismo sostenible.

La Agenda XXI para los viajes y el turismo fija campos y actuaciones prioritarios. El Area de Prioridad IV trata de la planificación del desarrollo sostenible del turismo. Dado que las administraciones locales tienen gran parte de las competencias de planificación y desarrollo de atracciones, instalaciones e infraestructura turísticas en sus jurisdicciones, esta prioridad es especialmente pertinente en esta guía. El **Cuadro 5** reproduce las recomendaciones de la Agenda XXI en su Area de Priodidad IV dedicada a la planificación.

El Area de Prioridad VI de la Agenda XXI se ocupa de la participación de todos los sectores de la sociedad en el turismo. También reviste importancia para el desarrollo turístico en zonas concretas. El énfasis en la participación se dirige a la creación de oportunidades para todos los sectores sociales, con igual inclusión de mujeres, jóvenes, personas de edad e indígenas, de forma adecuada a la cultura y formas comunitarias. La Agenda XXI declara además que para lograr la máxima participación de todos los sectores de la sociedad en el turismo se requieren programas de capacitación adecuados. El Anexo 2 identifica y explica las demás áreas de prioridad incluidas en la Agenda XXI para los viajes y el turismo.

NIVELES DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DEL TURISMO

La planificación del turismo se realiza a diversos niveles, desde un nivel macro o más general hasta el nivel local o más detallado. Cada nivel exige sus consideraciones específicas. En teoría, primero se elaboran los planes a nivel macro y posteriormente se planifica a nivel local dentro del marco de los niveles más generales. Estos niveles pueden describirse de la forma siguiente:

Nivel internacional

Se ocupa de los servicios de transporte internacional, programación de giras turísticas que incluyen más de un país, desarrollo conjunto de productos (por ejemplo, Ruta de la Seda, Ruta Maya y Proyecto de Ruta de los Esclavos) y a veces comercialización turística conjunta. Las organizaciones turísticas internacionales, como la Organización Mundial del Turismo (OMT) y sus comisiones regionales, formulan políticas y estándares mundiales y regionales de turismo, realizan estudios a nivel mundial y fomentan la colaboración entre países y entre los sectores privado y público. La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) y la Organización de

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 5

AGENDA 21 PARA VIAJES Y TURISMO - AREA PRIORITARIA IV: PLANIFICACIÓN DE UN DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO

OBJETIVO:
Desarrollar y poner en práctica medidas efectivas de planificación de uso del suelo para optimizar los beneficios ambientales y económicos potenciales de los viajes y del turismo, minimizando al mismo tiempo los posibles daños ambientales o culturales.

El turismo tiene enorme potencial para aportar prosperidad económica y mejorar el medio ambiente en los destinos donde se hace presente. Sin embargo, un turismo mal planificado o gestionado puede causar daños a los mismos recursos de que depende. La degradación ambiental y cultural puede evitarse mediante la adopción y cumplimiento de medidas adecuadas de planificación. Las organizaciones referidas en este capítulo están capacitadas teóricamente para asesorar sobre el desarrollo de tales medidas de planificación y para facilitar el debate con otras partes interesadas con objeto de alcanzar un consenso sobre su puesta en práctica.

En este campo, los ministerios gubernamentales, las ANT y, si existen, las organizaciones profesionales, deberían:

- Colaborar con las autoridades locales y regionales de planificación para incrementar la conciencia sobre los posibles problemas relacionados con la mala planificación y gestión del turismo.

- Asesorar a las autoridades locales sobre los componentes que integran un destino de turismo sostenible ofreciendo directrices, como las contenidas en la publicación de la Organización Mundial del Turismo *Desarrollo Turístico Sostenible: Guía para Planificadores Locales*.

- Guiar el desarrollo turístico en zonas especialmente sensibles o protegidas; en algunos casos, esto puede incluir la recomendación de una evaluación completa de impacto ambiental antes de la decisión de pleno desarrollo o incluso oposición a todo tipo de desarrollo.

- Garantizar que los reglamentos, medidas o directrices de planificación sean practicables y capaces de seguimiento efectivo por medios voluntarios o reglamentarios.

- Colaborar con las autoridades locales y regionales para evaluar la «capacidad» del destino en cuanto a la disponibilidad de recursos críticos (suelo, agua, energía eléctrica, infraestructura, etc.), factores ambientales (salud del ecosistema y biodiversidad) y factores culturales.

- En el área del transporte:

- Desarrollar y promover sistemas de transporte de costos ajustados, eficientes y menos contaminantes.

- Colaborar con las autoridades y empresas locales para conseguir un funcionamiento eficiente del transporte público y el mantenimiento de la infraestructura de transportes.

- Procurar por todos los medios que los nuevos proyectos de turismo estén situados en zonas bien atendidas por transporte público de alta ocupación o donde la creación de estos servicios se incluya como parte de la propuesta de planificación.

- Colaborar con los departamentos gubernamentales, comunidades y empresas de viajes y turismo para la creación de caminos seguros (bicicletas y caminantes) para residentes y turistas, y para la aplicación de otras medidas que reduzcan la necesidad de uso de vehículos privados a motor para desplazarse dentro del destino de vacaciones y para llegar a él.

- Procurar una gestión eficiente del transporte, especialmente en lo que se refiere al transporte aéreo y por carretera.

- Integrar la planificación del transporte y del uso del suelo para reducir la demanda de transporte.

- Conseguir que el desarrollo costero y el turismo sean complementarios y no contrarios, asesorando sobre la adopción de políticas adecuadas, como la Bandera Azul Mundial, para conservar y mejorar las playas donde se bañan los turistas.

- Servirse del turismo para el desarrollo socioeconómico y la protección ambiental de zonas sensibles, por ejemplo, zonas costeras, parajes montañosos y enclaves de gran diversidad biológica.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Aviación Civil Internacional (OACI) se ocupan de los estándares del transporte aéreo internacional y cuestiones afines. Las organizaciones regionales de turismo, como Asociación de Viajes de Asia y Pacífico (PATA), Consejo de Turismo del Pacífico Meridional (TCSP), Organización Turística del Caribe (CTO), oficina turística de la Asociación de Naciones de Asia Sudoriental (ASEAN) y Organización Regional de Turismo de Africa Meridional (RETOSA), formulan programas y políticas regionales y estimulan la cooperación entre sus miembros. Las asociaciones de empresas turísticas, como el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) y la Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes (IHRA), fijan normas voluntarias y planes de certificación de calidad, y se ocupan de cuestiones de interés comercial relacionadas con sus actividades respectivas.

Nivel nacional

Se ocupa de la política turística nacional, planificación de estructuras, acceso internacional al país y red principal de transportes dentro del país, principales atracciones turísticas, principales programas de giras; asimismo fija las normas de rango nacional para servicios e instalaciones, estándares para la creación, y a veces desarrollo, de institutos de formación y capacitación turística, políticas de inversión y servicios de comercialización e información turísticas de ámbito nacional.

Nivel regional

Con frecuencia de aplicación en comunidades autónomas o provincias, el nivel regional se ocupa de la planificación de estructuras y política turística regionales, programas regionales de giras turísticas, acceso y red de transportes regionales, y a veces de fijar normas de servicios e instalaciones o de formular políticas regionales de inversión y de la comercialización del turismo regional. La iniciativa y la coordinación de programas de formación y capacitación en turismo pueden constituir una función importante a nivel regional.

Nivel local o de comunidad

Este nivel incluye la planificación turística de subregiones, ciudades, pueblos, estaciones, zonas rurales y algunas atracciones. El nivel local o comunitario de la planificación turística se ocupa de los planes integrados de turismo de zona, planes urbanos de turismo, y ordenación del territorio en lo referente a complejos y otras instalaciones y lugares de interés. Los programas de turismo especial, como ecoturismo y turismo de pueblos y rural, se ponen en práctica a nivel local. A este nivel también se da a veces un esfuerzo de formación profesional y capacitación en turismo local, gestión de comercialización turística y servicios de información y otras funciones administrativas.

Nivel de planificación de sitio turístico

Esta planificación se refiere al emplazamiento específico de edificios y estructuras, instalaciones de recreo, conservación y paisajismo, aparcamientos de automóviles y otras dependencias del lugar en desarrollo. La planificación de sitio corresponde al nivel local en función del plan de ordenación del territorio.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Nivel de diseño arquitectónico, paisajístico y de ingeniería

Se trata del nivel más detallado; especifica el diseño preciso de edificios, estructuras, paisaje, otros aspectos del desarrollo del sitio y la ingeniería de edificios y obras de infraestructura. El diseño arquitectónico, paisajístico y de aspectos de ingeniería es competencia local en función del plan del sitio turístico concreto.

La planificación y el desarrollo turísticos deben integrar todos estos niveles de forma que las políticas locales de desarrollo y la planificación se adapten al nivel regional, el nivel regional se adapte al nivel nacional, y el nivel nacional encaje en los programas y políticas internacionales. No obstante, cada nivel debe tomar la iniciativa en el desarrollo de su sector turístico.

Además de los planes integrados de turismo, pueden realizarse estudios especiales sobre determinados aspectos turísticos. Entre estos estudios pueden figurar los análisis de impacto ambiental, sociocultural y económico, los estudios de mercado, de desarrollo de tipos especializados de turismo como turismo marino, de juventud o de salud, estudios de mejora de producto, fomento de la artesanía, turismo de conferencias y congresos, etc.

Esta guía va dirigida al nivel local o comunitario de planificación y desarrollo. Sin embargo, las administraciones locales deben tomar en cuenta los planes y políticas regionales y nacionales en sus actuaciones, de forma que no se produzca duplicación de esfuerzos y que las políticas y planes de los diversos niveles se potencien entre sí.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Cuestiones de interés

EL TURISMO EN SU PROPIA ZONA

1. ¿Existe ya algún desarrollo turístico en su zona? En caso afirmativo, ¿de qué tipo de turismo se trata?

2. ¿Cuántos turistas internacionales visitan el país y la región donde está su zona? ¿Qué importancia tiene el turismo interno en su país y en su región?

3. ¿Cuántos turistas, aproximadamente, visitan su zona?
   ¿De la región a la que pertenece su zona (turistas internos)?
   ¿De otras partes del país (turistas internos)?
   ¿De otros países cercanos (turistas internacionales?
   ¿De otros países del mundo (turistas internacionales)?

4. De las grandes tendencias turísticas mencionadas en esta sección, ¿cuáles cree que son significativas para los mercados de turismo actuales y potenciales y para el desarrollo turístico de su zona?

5. ¿Ha adoptado su zona políticas para un desarrollo sostenible de cualquier tipo de sector susceptible de desarrollo?

6. ¿Considera el actual tipo de desarrollo económico de su zona sostenible o insostenible?

7. ¿Qué elementos de la Agenda XXI para Viajes y Turismo son aplicables a su zona?

8. Si existe alguna forma de desarrollo turístico en su zona, ¿es sostenible o no sostenible?

9. ¿Qué niveles de planificación turística deben ponerse en práctica en su zona?

10. Además de la planificación, ¿hay algún tipo de estudio especial sobre turismo que considere necesario para su zona?

www.kaipachanews.blogspot.pe

Sección 2
Turismo y Comunidad

PANORAMA GENERAL

El turismo puede reportar tanto beneficios como problemas. Si está bien planificado, desarrollado y gestionado, el turismo genera puestos de trabajo y renta locales, y ofrece oportunidades a los empresarios locales para crear negocios de turismo. Todo ello se traduce en un mejor nivel de vida de los residentes. Los ingresos tributarios generados por el turismo pueden dedicarse a mejorar el equipamiento y los servicios de la comunidad. El turismo exige una mejora de la infraestructura, para beneficio también de los residentes. El turismo puede estimular la expansión de otras actividades económicas como agricultura, pesca, manufacturas y artesanía. También fomenta el desarrollo de nuevas y mejores instalaciones comerciales y culturales que pueden ser usadas por residentes y turistas. El turismo puede justificar y contribuir a la financiación del trabajo de conservación de zonas naturales locales, sitios arqueológicos e históricos, tradiciones artesanales y culturales, y a una mejora general de la calidad ambiental, ya que todo esto atrae a los turistas.

Sin embargo, si el turismo no está bien planificado, desarrollado y gestionado, puede ser causa de congestión, contaminación y otros problemas ambientales. Un uso incontrolado por parte de los turistas de zonas naturales y sitios históricos puede llevar a su degradación. La excesiva comercialización de las tradiciones culturales puede desvirtuar el patrimonio cultural de la zona. Puede registrarse una pérdida de beneficios económicos para la zona si ésta no mantiene un control del desarrollo turístico. Mediante planificación, desarrollo y gestión rigurosos, los beneficios del turismo pueden optimizarse y los problemas reducirse a un mínimo, si bien algunos compromisos en este terreno serán inevitables.

Se debe comprender qué es un sistema turístico si se quiere proceder a planificarlo. Se trata de un sistema integral, basado en factores de oferta y demanda. Los factores de demanda son los turistas internacionales e internos. Los componentes de la oferta son las atracciones y actividades turísticas, las instalaciones y servicios de alojamiento y de otro tipo, la infraestructura de transporte y general, y la promoción de los mercados de turismo. La vertiente de oferta se considera producto turístico. El turismo y el medio ambiente están estrechamente vinculados y el desarrollo sostenible del turismo depende de la protección que se dispense a los recursos ambientales. Los

www.kaipachanews.blogspot.pe

socios en el desarrollo sostenible del turismo son la industria turística, los conservacionistas del medio ambiente, y la comunidad local, si bien hay personas que se encuadran en más de uno de estos tres grupos.

Toda zona que esté considerando desarrollar o ampliar su turismo debe evaluar cuidadosamente sus recursos turísticos. Entre éstos figuran todos los tipos de atracciones y actividades actuales o posibles relacionadas con el medio ambiente natural, el patrimonio cultural y los rasgos específicos de la zona, como actividades económicas, sitios urbanos, entorno rural, servicios de salud, lugares religiosos, instalaciones y servicios turísticos ya en funcionamiento, infraestructura de transportes y general, y disponibilidad de mano de obra cualificada. También se deben evaluar otros factores influyentes en el desarrollo turístico, como tipos de mercado turístico, costo y comodidad del viaje a la zona, destinos competidores, sentimiento de la comunidad con respecto al desarrollo turístico, grado de salud y seguridad públicas y estabilidad política de la zona.

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TURISMO PARA LAS COMUNIDADES LOCALES

Si se planifica, desarrolla y gestiona cuidadosamente, el turismo puede reportar beneficios considerables a las comunidades locales. Entre los beneficios importantes se pueden citar los siguientes:

- Nuevos puestos de trabajo. El turismo, muy especialmente, puede ofrecer empleo a jóvenes, mujeres y grupos étnicos minoritarios del lugar. Se ofrece empleo turístico no sólo directamente en hoteles, restaurantes y otras empresas de turismo, sino también en los sectores proveedores como agricultura, pesca, artesanía y manufacturas. En zonas deprimidas económicamente, los puestos de trabajo generados por el turismo pueden reducir la emigración de los jóvenes.

- El desarrollo turístico puede estimular el establecimiento de empresas de turismo locales. Estas empresas ofrecen oportunidades de inversión al capital local, puestos de trabajo, renta, beneficios empresariales y, en términos más generales, un sentido creciente de iniciativa que puede no haber existido antes en la zona.

- La mayor renta generada por los nuevos empleos y empresas de turismo se traduce en un ascenso del nivel de vida local. Si las empresas comerciales son de propiedad y gestión local, sus beneficios probablemente se quedarán en la zona.

- El turismo genera ingresos fiscales locales que pueden canalizarse a la mejora del equipamiento, infraestructura y servicios comunitarios como escuelas, centro médico, biblioteca, parques e instalaciones de recreo, y carreteras.

- Los empleados en el turismo amplían su formación laboral y aprenden nuevas tecnologías, lo que impulsa el desarrollo de los recursos humanos locales. Algunas de estas cualificaciones y conocimientos técnicos son transferibles a otras actividades económicas.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- El turismo exige el desarrollo de una infraestructura adecuada: carreteras, abastecimiento de agua y suministro de energía eléctrica, gestión de residuos y telecomunicaciones. Esta infraestructura puede diseñarse para uso también de la comunidad local de forma que ésta se beneficie de las mejoras realizadas. El desarrollo turístico puede contribuir a la financiación de todo este esfuerzo de mejora de la infraestructura.

- El turismo puede abrir nuevos mercados para los productos de la agricultura y la pesca locales, la artesanía y las manufacturas. Estimulará así otros sectores económicos locales. Las nuevas instalaciones turísticas pueden contribuir al fomento de la industria local de la construcción.

- El turismo estimula el desarrollo del sector minorista, las instalaciones culturales y recreativas, como tiendas especializadas y zonas comerciales, parques y lugares de descanso, centros culturales y teatros, de todo lo cual pueden beneficiarse los residentes tanto como los turistas. El turismo contribuye con frecuencia a la financiación de instalaciones y actividades culturales, como actuaciones teatrales, que las comunidades locales no podrían costear si no fuera por el turismo.

- La calidad ambiental integral de una zona puede mejorar como efecto del turismo ya que los turistas prefieren visitar lugares atractivos, limpios y no contaminados. La ordenación del territorio y las pautas de transporte pueden también resultar beneficiadas por el turismo en cuanto catalizador del desarrollo secundario de algunos enclaves.

- El turismo puede justificar y contribuir a la financiación del esfuerzo conservador de zonas naturales, sitios arqueológicos e históricos, y ciertas tradiciones culturales y artesanales ya que estos elementos atraen a los turistas. Todos estos valores deben mantenerse e incluso potenciarse si se quiere un turismo floreciente y sostenible.

- El turismo estimula una mayor conciencia ambiental y un sentido de identidad cultural por parte de los residentes cuando ven a los turistas disfrutar del patrimonio histórico, cultural y natural del lugar. Muy a menudo los residentes desarrollan un renovado orgullo para con su patrimonio cuando comprueban el aprecio de los turistas. En este sentido, el turismo puede estimular la revitalización de ciertos aspectos del patrimonio cultural que de otro modo se perderían ante las fuerzas del desarrollo moderno.

El **Cuadro 6** ilustra cómo los beneficios económicos del turismo se reparten por toda la economía local. Como aparece en este diagrama, se registra una pérdida de beneficios económicos si se adquieren bienes fuera de la zona, en tanto que el consumo de bienes y servicios de producción local incrementa las ventajas para la economía de la comunidad. El diagrama también muestra que algunas atracciones, instalaciones y servicios —parques, centros deportivos, teatros, tiendas y galerías de arte o artesanía— concebidos para el turismo pueden ser usados también por los residentes de la comunidad.

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 6

TURISMO Y COMUNIDAD

Cuando los turistas gastan dinero provocan una reacción en cadena que produce beneficios económicos adicionales. Ellos comercian con empresas que adquieren productos y servicios en la misma comunidad o fuera de ella. Estas empresas, a su vez, adquieren bienes y servicios necesarios para su funcionamiento y, así, en series sucesivas de compras, los gastos directos iniciales de los visitantes se reparten y multiplican a través de la economía local y regional. En el gráfico siguiente se ilustra cómo fluye el gasto turístico por toda la economía.

Fuente: *Guidelines for Tourism Development, University of Missouri, Department of Recreation and Park Administration for the US Department of Commerce, Travel and Tourism Administration and Economic Development Administration, EE.UU. 1986.*

Sin embargo, si no está precedido por una buena planificación y no está bien desarrollado y gestionado, el turismo puede crear problemas para la zona. He aquí algunos de estos posibles problemas:

- La congestión del tráfico rodado y de peatones y el nivel excesivo de ruido pueden derivarse del desarrollo turístico incontrolado. Encontrar emplazamiento adecuado para los aparcamientos de vehículos puede llegar a ser un problema en las zonas turísticas.

- Un nivel excesivo de combustión interna de los vehículos de turistas y operadores de turismo puede contaminar el aire. La construcción de instalaciones turísticas puede causar contaminación temporal.

- Las zonas turísticas pueden perder todo su atractivo por culpa del diseño inapropiado de instalaciones, publicidad antiestética y suciedad creada por los mismos turistas.

- Instalaciones turísticas importantes, como museos, teatros y parques, pueden ser tan visitadas por los turistas que los residentes locales encuentren dificultades de acceso a las mismas. Esta situación se traduce en animosidad de los residentes hacia los turistas.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- La afluencia incontrolada de visitantes a parques naturales y sitios arqueológicos o históricos puede llevar a su degradación. La contemplación inadecuada de la vida silvestre, por ejemplo, puede perturbar el comportamiento habitual y reproductor de los animales. Las pinturas espontáneas (*graffiti*), el gamberrismo y la retirada ilegal de cosas como *souvenir* puede expoliar los sitios históricos y arqueológicos.

- Puede producirse una degradación del patrimonio cultural local y una merma del sentido de identidad cultural si se permite la comercialización excesiva y la adulteración de las artes, artesanía y tradiciones locales. El mimetismo hacia algunas pautas de comportamiento de los turistas por parte de los jóvenes de la localidad puede resultar en la pérdida de valores y tradiciones culturales.

- La generación de beneficios económicos para las comunidades locales y residentes puede verse limitada si muchas personas de fuera de la zona se emplean en las empresas turísticas locales o si son propietarios y gestores de estas empresas. Se produce también pérdida económica si la mayoría de los productos consumidos en el turismo proceden de fuera, si bien la importación de ciertos bienes y servicios puede ser necesaria en sitios con escasos recursos propios.

Mediante una planificación cuidadosa, una puesta en práctica sistemática de los planes y una gestión eficaz y continuada del turismo, los beneficios pueden optimizarse y los problemas quedar reducidos al mínimo. Cada comunidad debe decidir si puede optimizar los beneficios, paliar al máximo los problemas y aceptar los compromisos entre ventajas e inconvenientes que puedan derivarse del desarrollo turístico.

EL TURISMO COMO SISTEMA

El turismo debe considerarse como un sistema y un sector socioeconómico integrado. El sistema funcional del turismo está basado en factores de oferta y demanda, como aparece en el **Cuadro 7**. El factor demanda consta de los mercados turísticos actuales y potenciales, tanto internos como internacionales. Los factores de oferta están representados por el desarrollo turístico de atracciones, transportes, instalaciones y servicios, y la promoción del turismo.

La mayoría de las formas de alojamiento, servicios de giras y viajes, y otras instalaciones y servicios y algunas modalidades de atracción turística integran normalmente el sector privado del turismo y suelen recibir colectivamente el nombre de industria del turismo. Esta industria constituye el núcleo del sector turístico, debe realizar las inversiones en empresas comerciales, gestionarlas y hacerlas funcionar eficientemente, y prestar de modo especial servicios de calidad a los turistas. Debe asimismo mostrar su iniciativa en el desarrollo de nuevos productos de turismo en respuesta a las expectativas de los turistas.

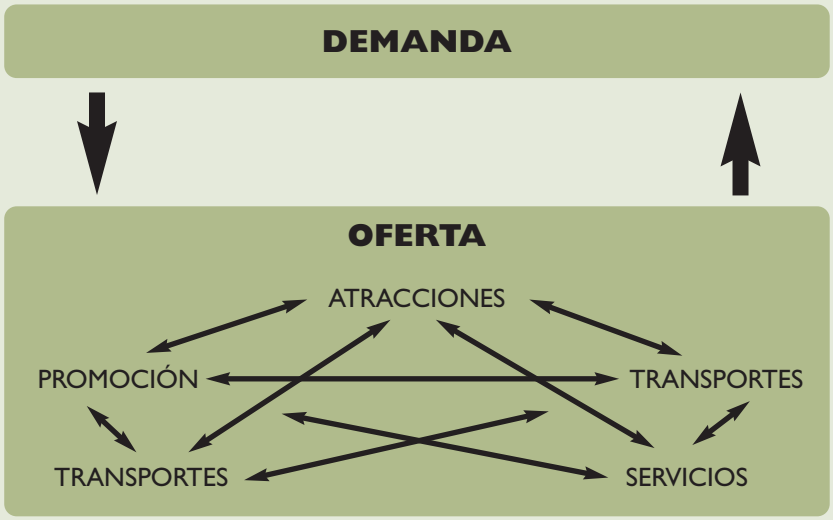
Muchos tipos de atracciones turísticas, como parques y sitios arqueológicos o históricos, son de propiedad y gestión pública, si bien los derechos de entrada a ellas contribuyen a costear su funcionamiento. Los transportes y

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 7

SISTEMA FUNCIONAL DEL TURISMO

Sistema funcional del turismo. La vertiente de oferta del turismo (desarrollo) debe estar en equilibrio con la demanda (mercados). La demanda se modela para que incluya cinco componentes interdependientes: atracciones, transporte, servicios, información y promoción



Fuente: *Vacatioscape*, Clare Gunn, Washington, D.C. Taylor & Francis, 1997.

demás infraestructura son normalmente de propiedad y gestión públicas o sociedades anónimas públicas o privadas de servicios. Los derechos pagados por los usuarios cubren parte de los costos de inversión y funcionamiento.

La comercialización del destino turístico y demás elementos institucionales del sistema de turismo son normalmente competencia de la administración pública en cooperación con el sector privado. El papel de la administración en el fomento y coordinación del desarrollo turístico reviste carácter esencial para alcanzar los objetivos globales de ese desarrollo y especialmente para hacer llegar los beneficios económicos a la comunidad sin que el turismo genere serios problemas ambientales, económicos o socioculturales.

La expresión empleada para definir la vertiente de oferta del sistema turístico es la de producto de turismo. Este producto incluye las atracciones y actividades, alojamientos y otras instalaciones y servicios turísticos, y la infraestructura de que se sirven esas atracciones, instalaciones y servicios. Un concepto clave para desarrollar con éxito un sector turístico en una zona determinada es la adecuación entre mercados y productos turísticos. El producto de turismo determina en parte los tipos de mercado turístico que pueden atraerse y debe por tanto revestir la forma conveniente para satisfacer las expectativas de los consumidores. El producto turístico, sin embargo, no debe tratar de adecuarse a sus mercados hasta el punto de crear problemas ambientales o sociales locales. Esta adecuación debe lograrse en el marco de un desarrollo equilibrado y sostenible que eleve al máximo los beneficios para la comunidad.

www.kaipachanews.blogspot.pe

TURISMO, MEDIO AMBIENTE Y COMUNIDAD

El turismo y el medio ambiente están íntimamente relacionados. El entorno natural o construido por el hombre ofrece muchas de las atracciones para turistas. Por su parte, el desarrollo turístico puede tener un impacto tanto positivo como negativo sobre el medio ambiente. El desarrollo sostenible del turismo depende de la protección dispensada a los recursos turísticos ambientales.

Los socios en esta empresa de desarrollo sostenible son la industria del turismo (propietarios y gestores de empresas comerciales de turismo), los militantes de la conservación del medio ambiente, la comunidad integrada por residentes, grupos y dirigentes de asociaciones comunitarias, y la administración local. Normalmente algunos miembros de la comunidad formarán también parte de la industria turística o de los grupos conservacionistas. El **Cuadro 8** ilustra la interacción necesaria entre estos socios para lograr una mejor calidad de vida de la comunidad y alcanzar al mismo tiempo los objetivos de protección de los recursos ambientales turísticos y de beneficios razonables para la industria del sector.

La cooperación entre todos estos socios es esencial para lograr un desarrollo sostenible del turismo que mejore la calidad local de vida. En una zona que inicie su desarrollo turístico, la administración local deberá muchas veces tomar la iniciativa para conseguir esta colaboración, y probablemente tendrá que crear mecanismos para una interacción eficaz. En caso contrario, el turismo se desarrollará de todos modos, pero creará serios problemas y no se traducirá en una mejora de calidad de vida ni será sostenible.

EVALUACIÓN DE RECURSOS TURÍSTICOS LOCALES

Toda zona o comunidad que esté considerando desarrollar su turismo, o ampliar su sector turístico actual, debe evaluar cuidadosamente sus recursos al efecto. Esta evaluación contribuirá a decidir correctamente si la zona cuenta con el potencial necesario para el desarrollo o expansión de su turismo y, en caso afirmativo, cuál es la modalidad más adecuada de turismo. Este ejercicio es, en realidad, un estudio de viabilidad de desarrollo del turismo y, si se constata potencial de desarrollo, constituye la base para un trabajo de planificación detallada.

Los tipos de recursos turísticos que hay que evaluar en la zona son:

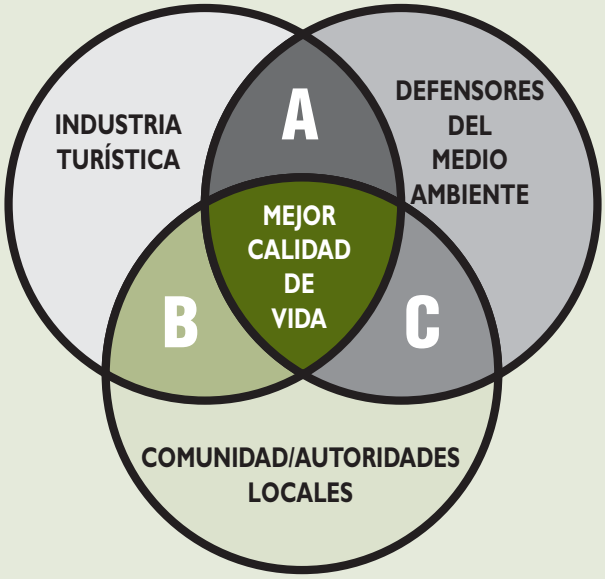
- Atracciones y actividades relacionadas con el entorno natural que ofrezcan oportunidades al turismo de playa y de mar, incluidos los deportes acuáticos, esquí de nieve, ecoturismo de contemplación de la vida silvestre y de marchas a pie, pesca y caza controladas, contemplación de accidentes naturales especiales como cascadas y cuevas, turismo de aventura como senderismo, escalada en roca, montañismo, piragüismo de agua blanca, y turismo de intereses especiales relacionados con las diversas aficiones de los turistas, como observación de pájaros o de orquídeas silvestres. Deberá asimismo evaluarse el clima de la zona en su relación con las demás características de la atracción.

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 8

TURISMO, MEDIO AMBIENTE Y COMUNIDAD

Este diagrama de intereses comunes puede servir para facilitar un debate en grupo.



La industria del turismo desea un entorno empresarial dotado de:
- seguridad financiera
- mano de obra capacitada y responsable
- atractivos de calidad suficiente, que garanticen un flujo más frecuente y constante de visitantes que permanezcan más tiempo

Los interesados en el medio natural y en cuestiones del patrimonio cultural desean:
- protección del medio ambiente mediante prevención, mejoras, reparación de daños, restauración
- motivar a la población hacia una mayor concienciación para que "cuiden" y no "agoten" los recursos

Los miembros de la comunidad desean un lugar saludable en que vivir, donde encuentren:
- alimentos, agua limpia y suficiente, asistencia médica, trabajo bien remunerado, educación y esparcimiento
- respeto por las tradiciones culturales
- oportunidades para tomar decisiones sobre el futuro

Algunos de los posibles intereses comunes a los tres grupos serían:
- cuestiones de acceso: cuándo, dónde y cómo vienen los turistas y por dónde se mueven dentro de la comunidad
- cuestiones de la relación entre población receptora y visitantes, como impacto cultural o uso compartido de la infraestructura
- cuestiones de uso del suelo como caza/habitat de la fauna, agricultura/esparcimiento, conservación/desarrollo, etc.

¿Qué cuestiones interesan a tu comunidad?

¿Cómo se conseguiría hacer participar a más grupos en el proceso de planificación y adopción de decisiones?

¿Cómo podrían resolverse los conflictos de forma que todos los puntos de vista quedaran recogidos?

www.kaipachanews.blogspot.pe

- Atracciones y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del entorno humano que ofrezcan oportunidades de visita a sitios arqueológicos, edificios y jardines históricos o distritos históricos completos, monumentos, elementos históricos especiales como puentes y enclaves industriales, y reactuaciones de hechos históricos y estilos de vida.

- Atracciones y actividades relacionadas con otros aspectos del patrimonio cultural: danza, música, teatro, trajes tradicionales, cocina, arquitectura y urbanismo tradicional, artes escénicas que ofrezcan oportunidad de actuaciones teatrales, ferias y festivales, producción y venta de artesanía y productos típicos, visitas a pueblos y desarrollo del turismo rural.

- Atracciones y actividades relacionadas con la actividad económica que se presten a visitas a explotaciones agrícolas o de pesca, ganaderías, plantaciones, talleres de artesanía y fábricas modernas.

- Atracciones y actividades relacionadas con la ciudad (turismo urbano) que ofrezcan una combinación de elementos adecuados para visitas a lugares históricos, museos, edificios de estilo arquitectónico interesante, monumentos, actuaciones teatrales, clubes nocturnos y acontecimientos deportivos, restaurantes y centros comerciales. Muchos lugares y enclaves urbanos se prestan a convertirse en instalaciones de conferencias y congresos.

- Atracciones y actividades relacionadas con el paisaje y estilos de vida que ofrezcan oportunidades para el turismo rural en casas de campo, ganaderías y plantaciones, y la participación en actividades propias de estos lugares; también, pesca, caza y senderismo locales.

- Atracciones y actividades relacionadas con la salud, descanso y tratamiento médico en manantiales minerales, clima de desierto o montaña especialmente saludable, tratamiento moderno, tradicional o naturalista que ofezca oportunidades al desarrollo de complejos de salud e instalaciones para el tratamiento correspondiente.

- Recursos especializados: instituciones científicas y educativas de acceso público, parques temáticos, instalaciones y acontecimientos deportivos, centros de juegos de azar (casinos), actuaciones artísticas especializadas como dramas religiosos o tipos concretos de música: clásica, popular, ópera, rock, jazz, *country*, etc.

- Recursos relacionados con otras formas de turismo: lugares religiosos importantes de peregrinaje, puntos de partida de oleadas de emigrantes en el pasado y que pueden dar razón a un turismo “de raíces” de personas que visitan sus tierras ancestrales, campos de batalla históricos, sitios donde se trabajó o estudió en el pasado y que pueden propiciar un turismo “de nostalgia”.

- La calidad ambiental de todo el entorno puede constituir una atracción añadida para los turistas. Entre los elementos de calidad ambiental figuran los niveles de contaminación de aire, agua y ruido y de congestión, limpieza de los alrededores, estética y manteni-

www.kaipachanews.blogspot.pe

miento de edificios, amplitud y cuidado del paisaje especialmente en zonas de acceso público, disponibilidad de parques y espacios abiertos y de recreo, uso adecuado de recursos hídricos, peatonalización de distritos comerciales, iluminación nocturna de calles, transportes públicos, cuartos de aseo para el público, seguridad ciudadana y otros elementos.

- Desarrollo actual de instalaciones y servicios turísticos como hoteles y otros tipos de alojamiento, restaurantes y servicios de viajes y giras organizadas, tiendas y otros servicios y equipamiento para turistas. Muchas veces los hoteles antiguos pueden ser renovados para adecuarse al turismo moderno y los sitios históricos pueden restaurarse como atracciones o para alojamiento de turistas.

- Desarrollo actual del transporte de acceso a la zona y dentro de ella y demás infraestructura de abastecimiento de agua, energía eléctrica, eliminación de residuos y telecomunicaciones.

- Disponibilidad de mano de obra cualificada o cualificable para todos los aspectos del turismo. A menudo una razón para desarrollar el turismo es la creación de empleo, si bien antes habrá que dedicar esfuerzos a la formación profesional de personal cualificado.

Además de estudiar todos estos tipos de recursos, deberán evaluarse entre otros estos factores:

- Mercados de turismo actuales y principales mercados internos e internacionales potenciales, y si éstos mostrarán interés por el tipo de atracciones que la zona puede ofrecer. El uso por los residentes de las atracciones, instalaciones y servicios de turismo también debe ser objeto de consideración.

- Costo y comodidad de los turistas potenciales para viajar al destino, y costo de la estancia en la zona (si ya existe algún tipo de desarrollo turístico). Los turistas escogen muchas veces sus destinos en función de factores de costo y comodidad tanto como por la calidad de atracciones, equipamientos y servicios.

- Todo desarrollo, realizado o planificado, de turismo en otras zonas que puedan competir por los mismos mercados.

- Compatibilidad del desarrollo turístico con otras actividades económicas ya existentes en la zona o que presenten potencial de desarrollo.

- Recomendaciones a la zona formuladas en los planes de desarrollo turístico nacional o regional.

- Sentimiento general de la comunidad sobre el desarrollo del turismo en función de sus posibles beneficios y problemas.

- Estructuras institucionales ya existentes del sector privado o público para el desarrollo del turismo; reglamentaciones en vigor relacionadas con el turismo; capacidad financiera local para inversión en desarrollo turístico;

www.kaipachanews.blogspot.pe

instituciones y programas ya en funcionamiento de formación profesional y de cualificación del personal en turismo.

- Nivel de seguridad ciudadana, posibilidad de actos terroristas contra turistas, grado de estabilidad política prevalente en la zona, país o región, y efecto que estos factores puedan tener a la hora de atraer a los turistas. Estos factores con frecuencia cambian con el paso del tiempo.

- Salud pública, especialmente en lo referente a saneamientos e higiene, y posibilidad de enfermedades epidémicas en la zona. Son éstos, sin embargo, factores que pueden mejorar en caso necesario.

La evaluación de los recursos turísticos y de otros factores influyentes en el turismo constituirá la base para decidir si la zona tiene potencial de desarrollo turístico. También indicará el tipo y alcance de ese desarrollo. Si esta evaluación de "pre-viabilidad" es en general positiva e indica que el turismo puede desarrollarse de forma deseable, entonces la zona puede proceder a una planificación detallada.

Si la zona no cuenta con recursos adecuados para el desarrollo del turismo o existen limitaciones importantes, como un acceso díficil, entonces se debe tomar una decisión realista de no desarrollar el turismo local al menos por el momento. Sería un despilfarro de recursos financieros y administrativos intentar desarrollar un turismo que no cuenta con probabilidad de éxito. Siempre se puede estudiar el potencial de desarrollo de otros sectores económicos.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Cuestiones de interés

INVENTARIO DE RECURSOS LOCALES PARA DESARROLLO TURISTICO

Esta lista de comprobación puede servir para un inventario preliminar de recursos turísticos en la zona o comunidad y en la región circundante. Complétense todas las categorías pertinentes y déjense las demás en blanco. Es posible que haya que añadir algunas categorías en función de los recursos particulares de que se disponga en la zona. Se trata ahora sólo de un recorrido preliminar con objeto de determinar el potencial turístico y los tipos de turismo que pueden desarrollarse. El inventario y análisis de recursos detallado se llevará a cabo como parte del proceso de planificación explicado en la sección siguiente.

Recursos naturales

- playas .....
- medio ambiente marino (arrecifes coralinos, pesca deportiva, etc.) .....
- ecreación en montaña y paisaje .....
- desiertos .....
- bosques .....
- cascadas .....
- lagos .....
- cuevas .....
- vida silvestre incluidas aves .....
- fuentes minerales y termales .....
- zonas declaradas de protección (parques y reservas) .....
- otros tipos .....

www.kaipachanews.blogspot.pe

Recursos arqueológicos, históricos, culturales

- sitios arqueológicos
- edificios, distritos urbanos y poblaciones históricas
- pueblos y arquitectura tradicionales
- medicina y folklore tradicionales
- trajes y costumbres tradicionales
- festivales y ceremonias
- artesanía tradicional y pueblos de artesanos
- actividades económicas tradicionales y modernas
- artes escénicas tradicionales y modernas (danza, música, teatro)
- artes visuales contemporáneas (pintura, escultura, etc.)
- museos de todo tipo
- centros e instalaciones culturales
- centros científicos y educativos
- paisaje y asentamientos rurales
- otros

Tipos especiales de atracciones

- instalaciones y acontecimientos deportivos importantes
- entretenimiento nocturno
- parques temáticos
- jardines zoológicos y botánicos
- casinos de juegos de azar
- otros

www.kaipachanews.blogspot.pe

Clima

media anual *distribución estacional*

- temperatura .....
- precipitaciones .....
- humedad relativa .....
- días de sol .....
- vientos dominantes .....

Calidad ambiental

buena *media* *mala*

- calidad del aire ....
- calidad del agua ....
- limpieza del entorno ....
- encanto ambiental ....
- mantenimiento de edificios y de espacios públicos ....
- congestión ....
- otros factores ....

Infraestructura

- transportes de acceso a la zona
  aire .....
  agua .....
  carretera .....
  tren .....
- transportes dentro de la zona (todos los tipos) .....
- abastecimiento de agua .....
- energía eléctrica .....
- eliminación de residuos - tratamiento de aguas residuales .....
- eliminación de residuos - residuos sólidos .....
- telecomunicaciones .....
- correos .....
- otros (drenaje, etc.) .....

www.kaipachanews.blogspot.pe

Servicios e instalaciones de turismo

- alojamiento según tipo, capacidad y número de habitaciones
- restaurantes según tipo y nivel
- servicios de viajes y giras organizadas
- guías de turismo
- centros comerciales (artesanía, especialidades, de primera necesidad)
- servicios de información turística
- banca y cambio de moneda
- servicios y centros médicos
- protección policial
- otros servicios e instalaciones

Desarrollo de recursos humanos (DRH)

- cualificaciones de empleados actuales en turismo
- centros y programas actuales de capacitación en turismo
- disponibilidad previsible de personal cualificado
- otras consideraciones de DRH

Factores que influyen en el desarrollo del turismo

- mercados de turismo actuales y posibles
- costo y comodidad del viaje a la zona
- destinos competidores
- sentimiento de la comunidad con respecto al turismo
- disponibilidades organizativas y financieras
- estabilidad política
- seguridad ciudadana
- salud pública, saneamientos e higiene
- otros

www.kaipachanews.blogspot.pe

www.kaipachanews.blogspot.pe

Sección 3

Planificación del desarrollo turístico local

PANORAMA GENERAL

La planificación del turismo tiene como objeto que ciertos beneficios socioeconómicos reviertan sobre la sociedad y que se mantenga al mismo tiempo la sostenibilidad del sector turístico mediante la protección al medio ambiente y a la cultura local. La planificación se lleva a cabo en un marco temporal y debe ser flexible, global, integrada, ambiental y sostenible, referida a la comunidad y realista. A veces se puede adoptar un enfoque estratégico. En la planificación se deben tomar en cuenta todos los componentes del turismo: atracciones y actividades turísticas, alojamiento, instalaciones y servicios para turistas, transportes, otros elementos de infraestructura e institucionales.

La planificación turística se lleva a cabo según un proceso sistemático y secuencial:

- Elaboración del estudio y formulación escrita del marco competencial para el proyecto de planificación.
- Determinación de los objetivos del desarrollo turístico.
- Inventarios y evaluación de todos los elementos pertinentes.
- Análisis y síntesis de la información inventariada.
- Formulación de la política y plan de turismo.
- Otras recomendaciones.
- Ejecución y gestión.

La planificación del desarrollo de proyectos específicos de turismo debe llevarse a cabo también de forma sistemática siguiendo una secuencia de pasos: identificación de proyectos, selección, planificación y análisis de viabilidad, instituciones para el desarrollo, financiación, ejecución y gestión. Se debe proceder a la evaluación de impacto ambiental (EIA) en todos los proyectos de turismo para asegurarse mejor de que reportarán beneficios a la zona y no causarán problemas ambientales o socioeconómicos serios.

www.kaipachanews.blogspot.pe

La administración local debe determinar y adoptar los principios de planificación, los estándares de desarrollo y las directrices de diseño de las instalaciones turísticas con el objeto de que se integren en el entorno ambiental y no generen problemas ambientales. Los estándares de desarrollo se refieren a varios factores: densidad, límites de altura y alineación de edificios, índice de edificabilidad, paisajismo, aparcamiento de vehículos fuera de las calles, control de publicidad, accesos públicos, enterramiento de conducciones de abastecimiento y otros. En zonas costeras la distancia adecuada de los edificios con respecto a la línea de la costa es muy importante. Deben adoptarse y aplicarse adecuadamente estándares de calidad para las instalaciones y servicios turísticos y garantizar así que son de nivel aceptable y cumplen las expectativas de los turistas.

CRITERIOS DE PLANIFICACIÓN

La planificación trata de organizar el futuro para así alcanzar ciertos objetivos, de fijar directrices para tomar decisiones adecuadas. La planificación turística tiene por objeto reportar ciertos beneficios socioeconómicos a la sociedad y mantener al mismo tiempo la sostenibilidad del sector. Puede integrarse en la planificación general de una zona y, si esto se consigue, el turismo se incorporará automáticamente a las pautas de desarrollo de esa zona. Sin embargo, lo más frecuente es que el plan de turismo se elabore separadamente dada la necesidad de dirigir el desarrollo turístico lo antes posible una vez tomada la decisión de hacerlo o de mejorar o ampliar el caudal turístico ya existente.

Por lo general los planes se elaboran para un periodo concreto de tiempo con el fin de establecer un marco cronológico que fije metas de desarrollo y controle los avances conseguidos. Lo más frecuente es que los planes se refieran a un lapso largo de unos 15 años (entre 10 y 20). El final del periodo planificado se suele conocer como año horizonte del plan. En el marco de este largo periodo planificado se formulan recomendaciones sobre actuaciones y proyectos que deben llevarse a cabo durante los cinco primeros años del plan. Algunas administraciones locales reducen este plazo corto a sólo dos o tres años. También se hacen recomendaciones para un plazo medio de cinco a diez años.

La planificación turística admite diversas aproximaciones básicas que pueden combinarse durante el proceso planificador:

- ***Enfoque continuo flexible:*** el plan debe adaptarse a las circunstancias cambiantes, si bien toda modificación debe enmarcarse en los objetivos de desarrollo y conceptos de turismo sostenible. Normalmente las recomendaciones a corto plazo son específicas y fijan directrices para el futuro inmediato, en tanto que las que se formulan para el medio plazo son más generales y se especificarán en su momento según las circunstancias entonces reinantes.

- ***Enfoque global:*** todos los aspectos del desarrollo turístico deben tomarse en cuenta en el proceso planificador. Se trata de los componentes ya descritos del sistema turístico: actividades y atracciones turísticas, alojamiento, otras instalaciones y servicios turísticos, transportes, otros elementos de infraestructura e institucionales.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- ***Enfoque integrado:*** el turismo es un sistema integrado en sí mismo e integrado además en las políticas y planes generales de desarrollo local, de igual forma que la planificación local se integra en las políticas y planes regionales y nacionales de turismo.

- ***Enfoque medioambiental y sostenible:*** el turismo se planifica con criterio ambiental de forma que sus recursos naturales y culturales no se degraden, que el desarrollo turístico no genere serios impactos ambientales o socioculturales, que la calidad ambiental global de la zona se conserve o mejore, que los beneficios del turismo se repartan ampliamente por la sociedad, y que se mantengan los niveles de satisfacción de los turistas.

- ***Enfoque basado en la comunidad:*** en la medida posible debe procurarse la máxima participación de las comunidades locales en la planificación y desarrollo del turismo, de forma que los beneficios recaigan en las mismas comunidades, incluidos los grupos menos afortunados y las minorías.

- ***Enfoque realizable:*** debe planificarse el turismo de forma realista y realizable. Durante todo el proceso planificador deben tenerse en cuenta las técnicas de ejecución. También se deben aplicar los conceptos contemporáneos y creativos de desarrollo. Asímismo deben tenerse en cuenta las realidades políticas, si bien las políticas y los objetivos de desarrollo a largo plazo no pueden quedar comprometidos.

- ***Enfoque de planificación estratégica:*** veces es aconsejable una planificación estratégica. Esta forma de planificar se centra más en la identificación y resolución de cuestiones inmediatas. Se aplica típicamente en situaciones rápidamente cambiantes, está enfocada a la actuación concreta y subraya la necesidad de hacer frente a los cambios de forma organizada. Resulta menos global que la planificación a largo plazo ya descrita, pero puede dar buenos resultados siempre en el marco temporal de las políticas y planificación a largo plazo. Por ejemplo, un plan global a largo plazo incluye con frecuencia un programa de actuaciones a corto y medio plazo como técnica de ejecución.

COMPONENTES DE LA PLANIFICACIÓN DEL TURISMO

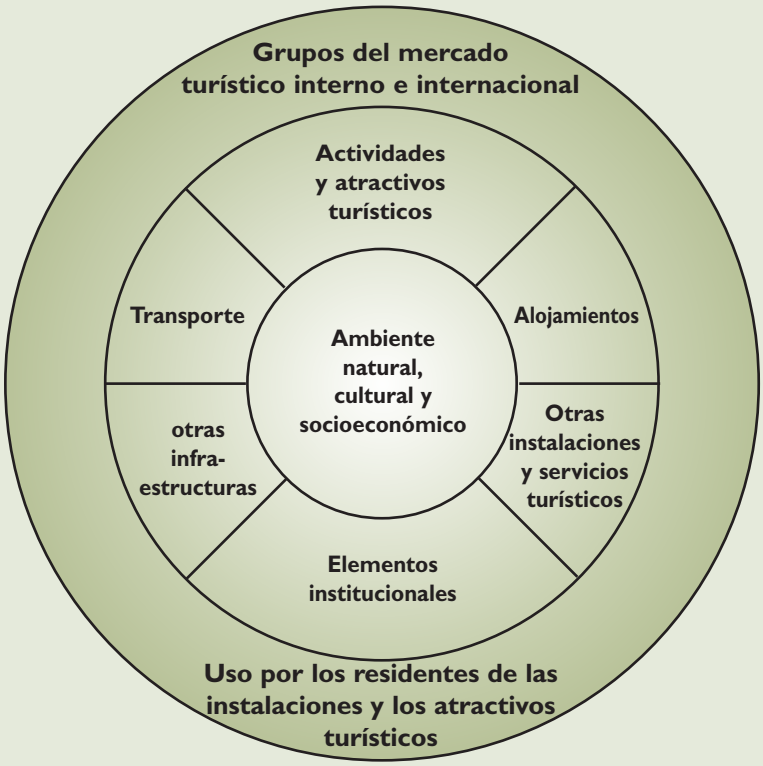
El sector turístico consta de diversos componentes que reclaman una clara conceptualización y deben planificarse y desarrollarse cuidadosamente de forma integrada si se quiere que el turismo tenga un fuerte crecimiento en una comunidad. Para una planificación turística más fácil en una comunidad, estos componentes se organizan como se muestra en el **Cuadro 9**:

- ***Mercados turísticos:*** debe contarse con turistas actuales o potenciales (mercados de turistas) que visiten la zona. Estos mercados pueden ser internacionales, nacionales (internos) o de la región, y con frecuencia son una combinación de estos tipos. Algunos mercados pueden ser de turistas de interés general, en tanto que otros son de personas que tratan de cultivar intereses especiales. Los mercados de turistas incluyen los viajeros de negocios. El uso por residentes locales de atracciones, instalaciones, servicios e infraestructuras turísticas también debe tenerse en cuenta en el desarrollo del turismo.

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 9

COMPONENTES DE UN PLAN DE TURISMO



Fuente: *Tourism Planning: An Integrated and Sustainable Development Approach, Edward Inskeep, Nueva York: Van Nostrand Reinhold, 1991.*

- ***Atracciones y actividades turísticas:*** debe contarse con atracciones y actividades de turismo para inducir a los turistas a que visiten la zona. Pueden ser atracciones naturales como parques naturales o parajes de playa o marinas, sitios arqueológicos y lugares históricos, elementos culturales como artes visuales o escénicas, artesanía, estilos de arquitectura tradicional, actividades económicas, costumbres y ceremonias tradicionales y elementos creados por el hombre como parques temáticos y casinos, o acontecimientos especiales como ferias, festivales o competiciones deportivas. Muchos rasgos característicos de una zona pueden desarrollarse como atracciones de turismo.

- ***Alojamiento:*** debe contarse con hoteles y otros tipos de instalaciones donde los turistas puedan pasar la noche. El concepto de alojamiento incluye muchas veces restaurantes y otras instalaciones turísticas. A veces ciertos tipos de alojamientos históricos o inusuales pueden constituir atracciones turísticas en sí mismos. Sin alojamiento, los turistas sólo pueden visitar la zona en excursiones de un día. No obstante, para algunas comunidades estos visitantes del día pueden suponer ciertos beneficios.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- ***Otras instalaciones y servicios de turismo:*** se necesitan servicios de viajes y giras organizadas, y servicios de guía. Las instalaciones y servicios de información turística en una zona son muy importantes. Entre las instalaciones y servicios turísticos se incluyen los restaurantes y demás establecimientos de comida y bebida, servicios de correos, centros médicos y de atención a turistas que sufren problemas de salud durante el viaje, servicios de banca y cambio de moneda, tiendas minoristas que faciliten artículos de primera necesidad, artesanía y recuerdos, galerías de arte y antigüedades, y muchas veces tiendas especializadas como *boutiques* de ropa de diseño, servicios personales como peluquerías, etc. Es esencial garantizar un nivel adecuado de seguridad personal en la zona frente a actos terroristas o criminales. También deben adoptarse medidas adecuadas de salud pública para impedir enfermedades derivadas del medio ambiente.

- ***Transportes:*** revisten importancia crítica los transportes de acceso a la zona y una red funcional que sirva a las atracciones e instalaciones turísticas. El transporte puede ser por aire, tierra (carretera y ferrocarril) o agua (mar, ríos, lagos). El concepto de transporte abarca las instalaciones y los servicios pertinentes como aviones, trenes y autobuses, rutas y horarios, y la eficiencia de los servicios ofrecidos.

- ***Otra infraestructura:*** otros elementos de infraestructura reclamados por el turismo y sus instalaciones son abastecimiento higiénico de agua, suministro adecuado de electricidad, gestión eficiente de residuos (recogida, tratamiento y eliminación de aguas residuales y desechos sólidos) y telecomunicaciones satisfactorias. A veces estos elementos pueden ser provistos *in situ* por los gestores de la instalación turística, pero normalmente serán responsabilidad de la administración y empresas de servicios públicos.

- ***Elementos institucionales:*** se requieren varios componentes institucionales para el desarrollo y gestión del turismo. Por ejemplo, formación y capacitación de personal que trabaje eficientemente en turismo (desarrollo de recursos humanos), promoción y comercialización del destino turístico y sus atracciones e instalaciones, reglamentos y estándares de calidad para los servicios e instalaciones turísticas incluidos los controles ambientales y la ordenación del territorio, así como otros mecanismos financieros para estimular la inversión en desarrollo turístico. La estructura organizativa del turismo es esencial y en ella entran tanto los organismos administrativos como las cámaras y asociaciones de empresas privadas.

La planificación del turismo a cualquier nivel debe tener en cuenta todos estos componentes si quiere ser global e integrada.

www.kaipachanews.blogspot.pe

PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL TURISMO

Para que resulte eficaz, la planificación del turismo debe realizarse siguiendo un proceso sistemático. Este proceso varía un tanto según el tipo de planificación y condiciones locales, pero en general recorre estos pasos:

- **Elaboración del estudio**
- **Determinación de los objetivos de desarrollo**
- **Estudios y evaluaciones**
- **Análisis y síntesis**
- **Formulación de políticas y planes**
- **Recomendaciones**
- **Ejecución y gestión.**

Estos pasos se explican a continuación.

1. Elaboración del estudio

El estudio de previabilidad (evaluación de recursos) es el primer paso y, si la evaluación es positiva, las autoridades locales deciden seguir adelante con la planificación del turismo. A continuación se formula el mandato o marco competencial (términos de referencia) del proyecto de estudio de planificación. El mandato debe formularse cuidadosamente por escrito de forma que el proyecto de planificación se realice adecuadamente y se alcancen los resultados deseados. Se selecciona entonces el equipo del proyecto. Para un estudio global se requiere un equipo multidisciplinar que incluya especialistas en planificación física, comercialización, análisis económico y financiero, aspectos ambientales y socioculturales, y planificación de infraestructuras. Según sea la zona de turismo, se pueden requerir otros especialistas, por ejemplo en senderismo de montaña o deportes de mar.

2. Determinación de objetivos del desarrollo turístico

Los objetivos expresan lo que se espera lograr mediante el desarrollo turístico. Normalmente combinan y equilibran factores económicos, ambientales y socioculturales, y deben siempre incorporar el concepto de sostenibilidad. Estos objetivos se determinan de forma preliminar al comienzo del proyecto y más tarde se afinan en función de la información recabada durante el proceso de planificación. Deben fijarse en estrecha coordinación con los residentes de la zona y sus dirigentes, así como con las autoridades locales.

3. Estudios y evaluaciones

Se hacen estudios y evaluaciones de los múltiples elementos relacionados con el turismo de la zona:

- Características de las pautas ambientales, económicas, socioculturales y de ordenación y propiedad del suelo. En este análisis de fundamentos debe prestarse consideración especial a las formas de tenencia de la tierra, por ejemplo, ya que inciden en la disponibilidad de terreno para el desarrollo.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- Potencial de las atracciones y actividades turísticas, actuales y potenciales, de la zona. Esta evaluación de recursos turísticos debe incluir la accesibilidad a los sitios de atracción. Asimismo deberá evaluarse la calidad ambiental de la zona.

- Desarrollo turístico actual en materia de alojamiento y demás servicios e instalaciones turísticos. Es importante evaluar justamente el nivel de calidad de los actuales servicios e instalaciones.

- Pautas actuales y potenciales de viajes y mercados turísticos. Si ya hay algún nivel de turismo, se debe realizar un estudio especial de las llegadas de turistas para determinar sus características y actitudes con respecto a las atracciones, servicios, instalaciones y actividades ya existentes, y de sus pautas de gasto en la zona.

- Transportes ya en funcionamiento o ya planificados de acceso a la zona y dentro de ella: aire, carretera y ferrocarril, agua. Se deben evaluar las instalaciones y los servicios prestados, incluidas las frecuencias y capacidades de los transportistas.

- Otros elementos de infraestructura ya en funcionamiento o ya planificados, como abastecimiento de agua, suministro de electricidad, gestión de residuos y telecomunicaciones.

- Políticas y planes actuales de desarrollo de la zona, región y país, incluidas tanto las políticas y planes de desarrollo global como los adoptados para el turismo.

- Elementos institucionales de turismo, como disponibilidad de personal cualificado en turismo y cualesquiera programas de formación y capacitación en turismo ya existentes, estructuras públicas y privadas dedicadas al turismo, legislación y reglamentos relacionados con el turismo incluidas las relativas a estándares de calidad de instalaciones turísticas, controles de ordenación del suelo y protección ambiental. También interesa conocer el capital financiero disponible para inversión en turismo y cualesquiera mecanismos financieros adoptados para atraer inversiones.

Se inventarían, evalúan y categorizan específicamente las atracciones turísticas en tipos relacionados con el patrimonio natural, histórico, cultural o de carácter especializado. Normalmente se identifican y dividen en atracciones primarias -que pueden inducir a los turistas a visitar la zona- y secundarias -que complementan las atracciones primarias y pueden inducir a los turistas a permanecer más tiempo en la zona. También se deben evaluar otros factores influyentes en el turismo como estabilidad política, salud y seguridad públicas, y destinos competidores, como se describe en la sección 2.

El **Cuadro 10** es un modelo de estudio de recursos de turismo que puede servir para la descripción y evaluación de recursos específicos. El **Cuadro 11** ofrece una lista de comprobación para identificar el potencial turístico de una atracción en zona protegida, por ejemplo un parque natural. El turismo local, y especialmente el ecoturismo, puede desarrollarse con frecuencia basándose en una zona protegida ya existente. Si las atracciones naturales o histórico/culturales son limitadas, se puede considerar la posibilidad de desarrollar tipos especializados de atracciones como parques temáticos, idealmente referidos a la cultura indígena, rasgos históricos locales o entorno natural de la zona.

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 10

INVENTARIO DE RECURSOS TURÍSTICOS

Esta hoja de trabajo puede servir para un estudio preliminar de todos los recursos turísticos naturales, culturales, históricos y recreativos que puedan atraer turistas a la comunidad o región.

Nombre del recurso: .....

Emplazamiento: .....

Tipo y descripción: .....

- Estado actual .....
- Mejoras planeadas .....
- Mejoras necesarias .....

Características especiales: .....

¿Cuándo es accesible el recurso a los turistas? .....

Durante todo el año .....

Durante la semana .....

Indique tipo de visitante, procedencia y volumen estacional .....

¿Qué medios de transporte existen entre este recurso y el lugar de origen del turista? .....

Empresa nacional .....

Empresa internacional .....

¿Por dónde entran los turistas extranjeros en el país? .....

.....

¿Qué otros servicios e instalaciones turísticas existen en la actualidad en el sitio en cuestión? .....

.....

Nombre del servicio o instalación .....

Nombre del propietario .....

Dirección .....

Teléfono .....

¿Quién está a cargo de:

Desarrollo .....

Conservación .....

Promoción .....

¿Qué otros recursos hay en las cercanías? .....

.....

¿Se encuentra este recurso en el itinerario de algún circuito turístico? (explique) .....

.....

Evalúe brevemente este recurso en cuanto a

Su atractivo .....

Su capacidad turística .....

Su compatibilidad con planes regionales y nacionales .....

.....

Fuente: *Organización Mundial del Turismo.*

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 11

DETERMINACIÓN DEL POTENCIAL TURÍSTICO EN TORNO A UNA ZONA PROTEGIDA

LISTA DE COMPROBACIÓN

En muchos países, existe una relación simbiótica entre turismo y creación de zonas protegidas. En ese caso, el potencial turístico de la zona contigua constituye un factor importante en el proceso de selección. Las estadísticas demuestran que un número creciente de personas desea entrar en contacto con aspectos diferentes durante sus vacaciones. Quieren también viajar con una cierta comodidad. Quieren combinar la aventura y, si es posible, el aprendizaje con actividades de placer. Por consiguiente, las ofertas turísticas combinadas con mayor éxito incluyen diversos aspectos: deportes y esparcimiento, observación de la fauna, conocimiento de las costumbres locales, visitas a sitios históricos, fotografía o dibujo de paisajes espectaculares, compras, gastronomía y, especialmente, actividades acuáticas. Mar, ríos, piscinas, lagos y cascadas tienen todos un alto valor, especialmente para el turismo nacional.

Las preguntas siguientes ayudarán a evaluar el potencial turístico en torno a una zona protegida:

¿Está la zona protegida
- cerca de un aeropuerto internacional o importante centro turístico?
- relativamente cerca?
- lejos?

¿Es el trayecto hasta la zona
- fácil y cómodo?
- un tanto trabajoso?
- Difícil o peligroso?

La observación de la fauna
- ¿está garantizada?
- ¿es habitual?
- ¿requiere suerte o es muy estacional?

¿Ofrece la zona
- varios elementos de interés diferentes?
- más de un elemento de interés?
- un solo elemento de interés?

¿Ofrece la zona
- otros muchos elementos de interés cultural?
- algunos elementos de interés cultural?
- escasos elementos de interés cultura?

¿Son las características de la zona
- únicas por su atractivo?
- algo diferentes?
- similares a las de otras reservas abiertas al público?

¿Tiene la zona
- playa o instalaciones recreativas junto a un lago?
- ríos, cascadas o piscinas?
- ningún lugar de esparcimiento acuático?

¿Está la zona suficientemente cerca de otros sitios de interés turístico para formar parte de un circuito?
- sí
- potencial moderado
- potencial bajo o nulo

¿Tienen los alrededores de la zona
- una gran belleza paisajística?
- belleza moderada?
- apenas nada especial?

¿Qué calidad tiene la alimentación?
- variada y bien cocinada
- suficiente
- básica

¿Qué calidad tiene el alojamiento de la zona?
- variado y confortable
- aceptable
- rudimentario

Fuente: *Managing Protected Areas in the Tropics, MacKinnon y otros, IUCN, GLAND (Suiza).*

www.kaipachanews.blogspot.pe

4. Análisis y síntesis

Todos los elementos inventariados se analizan de forma integrada y globalizada (síntesis de planificación) para mejor comprender sus interrelaciones. Es importante analizar rigurosamente los mercados de turistas en relación con los tipos de atracciones y actividades y demás componentes del producto turístico. En lugar de proyectar números de llegadas de turistas, lo que resulta difícil si apenas está desarrollado el turismo de la zona, es más útil fijar metas de mercado. En ellas se especifica el número y tipos de turistas que pueden atraerse a la zona si se llevan a cabo las recomendaciones del plan de turismo, como mejoras de las atracciones, instalaciones, servicios, transportes y demás programas de infraestructuras y promoción. La fijación de objetivos de mercado debe especificar la duración media de estancia de los turistas.

Los objetivos de mercado sirven de referencia para calcular el volumen necesario de alojamiento turístico, como aparece en el **Cuadro 12**, así como de otros tipos de instalaciones y servicios e infraestructura. Estas metas sirven también para proyectar el impacto económico del turismo en el futuro en función de las pautas previstas de gasto de los visitantes.

Una técnica básica de planificación ambiental es el análisis de capacidad turística. No es un instrumento exacto pero ofrece una directriz sumamente útil para determinar el nivel óptimo de desarrollo y uso de las atracciones, instalaciones y servicios. La determinación de capacidades va dirigida al mantenimiento de un nivel de desarrollo turístico o de usuarios que:

- no resulte en degradación ambiental seria o en problemas socioculturales o económicos para la zona.
- no sea percibido por los turistas como contrario a su disfrute de la zona.

Debe advertirse que la capacidad de admisión o uso es un concepto relativo y no un índice absoluto. Por ejemplo, dos playas de características físicas similares pueden tener una capacidad diferente según los mercados a que estén orientadas y el nivel y tipo de instalaciones e infraestructura de que ya disponga cada una de ellas.

Todo desarrollo se traduce en algunos cambios en el entorno; sin embargo, un enfoque razonable y realista se basará en no exceder los niveles de cambio aceptable de forma que los recursos turísticos no sufran merma y se pueda sostener con éxito el desarrollo del turismo. La estacionalidad es un aspecto importante, ya que la saturación se alcanzará (o excederá) más probablemente en la temporada alta. El análisis de capacidad supone la contemplación de factores físicos, económicos, socioculturales y de infraestructura en cuanto inciden en la comunidad y en los turistas. El anexo 3 explica el análisis de capacidad turística con mayor detalle.

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 12

PROYECCIÓN DE NECESIDADES DE ALOJAMIENTO

Se exponen en este cuadro la fórmula para proyectar las necesidades de alojamiento y un ejemplo para determinar la demanda anual media y de temporada alta. Se debe aplicar esta fórmula a cada uno de los mercados turísticos y tipos correspondientes de alojamiento para determinar la capacidad receptora total de la zona. Es importante calcular la demanda de temporada alta porque ella determina la necesidad máxima.

Demanda de camas

Fórmula:

$$\frac{\text{No. turistas por periodo tiempo X duración media estancia en noches}}{\text{No. noches por periodo tiempo X factor ocupación alojamiento}}$$

Por ejemplo, para calcular la demanda anual de camas:

$$\frac{\text{100.000 turistas año X 10 noches}}{\text{365 noches x 75\% ocupación}} = \frac{\text{1.000.00}}{\text{274}} = \text{3.650 camas}$$

Por ejemplo, para calcular demanda de camas en alta temporada:

$$\frac{\text{50.000 turistas por 4 meses X 10 noches}}{\text{120 noches X 95\% ocupación}} = \frac{\text{500.000}}{\text{114}} = \text{4.386 camas}$$

Demanda de habitaciones

Fórmula:

$$\frac{\text{No. de demanda de camas}}{\text{Ocupación media de habitación (personas por habitación)}}$$

Por ejemplo, para calcular demanda anual de habitaciones:

$$\frac{\text{3.650 camas}}{\text{1,7 personas por habitación}} = \text{2.147 habitaciones}$$

Por ejemplo, para calcular demanda de habitaciones en temporada alta:

$$\frac{\text{4.386 camas}}{\text{1,7 personas por habitación}} = \text{2.580 habitaciones}$$

Se debe descontar el número de turistas (%) que se aloja en camas no comerciales (amigos y parientes). Si este factor es, por ejemplo, 5%, este porcentaje debe deducirse de la demanda calculada de camas y habitaciones. Si se registra un fuerte factor de estacionalidad, como se indica en este ejemplo, se debe decidir entre ofertar alojamiento suficiente para hacer frente a la demanda de temporada alta, lo que reducirá la tasa anual media de ocupación, o no aceptar toda la demanda de temporada alta con el fin de mantener una tasa superior de ocupación anual media. La mejor solución es aplicar técnicas para reducir el factor de estacionalidad de la demanda.

www.kaipachanews.blogspot.pe

En esta fase del proceso de planificación resulta conveniente resumir las principales oportunidades y limitaciones para el desarrollo del turismo. Así se consigue centrar las recomendaciones en el aprovechamiento de las oportunidades y en resolver o paliar las limitaciones. El análisis *SWOT* [según las iniciales en inglés de las cuatro categorías de que consta] puede ser una técnica eficaz para compendiar oportunidades y limitaciones, especialmente en la planificación estratégica. En efecto, al analizar el potencial turístico de una zona, esta técnica analítica trata de identificar:

- puntos fuertes
- puntos débiles
- oportunidades
- peligros

Los factores identificados en cada categoría se formulan de forma concisa y fácilmente comparable con el fin de llegar a un análisis resumido del potencial de la zona en desarrollo turístico. Estas etiquetas breves también sirven para la recomendación de prioridades de desarrollo.

5. Formulación de políticas y planes

En función de los objetivos, inventarios, análisis y síntesis, se formula la política de desarrollo turístico y se elabora el plan físico pertinente. La política turística establece el alcance y el tipo de desarrollo turístico y considera, entre otros, aspectos económicos, ambientales y socioculturales. El anexo 4 presenta un modelo de política municipal de turismo que puede servir como directriz en esta coyuntura del proceso. En la planificación local, el plan físico puede tener un alcance zonal en el que se identifiquen los principales puntos de acceso a la zona, las atracciones primarias y secundarias, los enclaves de desarrollo turístico y la red de transportes que conecte entre sí atracciones y enclaves. Este plan físico también puede ser un plan de estructuras turísticas urbanas, un plan de ordenación del suelo de un complejo turístico o de emplazamiento de las instalaciones turísticas en un lugar de atracción natural o histórica.

Lo normal es que se elaboren y evalúen varios planes y se seleccione como plan definitivo el que mejor aproveche las oportunidades y mitigue los problemas. El **Cuadro 13** muestra un modelo matricial que puede servir para evaluar planes alternativos. A veces se combinan partes de planes diferentes para completar el plan final óptimo. Al evaluar y comparar estos planes, consideración especial debe prestarse a los impactos ambientales y socioculturales respectivos, seleccionándose el que con mayor probabilidad resulte en los impactos menos negativos.

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 13

MODELO DE MATRIZ DE EVALUACIÓN DE PLANES ALTERNATIVOS

FACTOR DE EVALUACIÓN	CLASIFICACIÓN			
	PLAN 1	PLAN 2	PLAN 3	PLAN 4
Satisface los objetivos globales de desarrollo turístico				
Refleja la política nacional/regional global de desarrollo				
Refleja la política de desarrollo turístico				
Máximos beneficios económicos globales a costo razonable				
Crea empleo y renta adicional considerable				
Facilita ingresos netos considerables de divisas				
Contribuye a desarrollar económicamente zonas deprimidas				
No impide la creación de otras áreas importantes de recursos				
Impactos socioculturales negativos mínimos				
Contribuye a la conservación arqueológica/histórica				
Contribuye a revitalizar el arte y la artesanía tradicionales				
No perturba las pautas actuales de uso del suelo y de los asentamientos originales				
Impactos medioambientales negativos mínimos				
Refuerza la conservación medioambiental y el desarrollo de parques				
Uso máximo posible de infraestructura existente				
Multiuso máximo de la nueva infraestructura				
Crea oportunidades de desarrollo escalonado				

Notas:

1. *Esta lista de factores de evaluación es sólo un ejemplo; los factores de evaluación de hecho aplicados dependerán del caso concreto. Si los objetivos del plan son completos y específicos podrán ser utilizados directamente como tals factores de evaluación.*
2. *La clasificación de evaluación podrá hacerse dentro de la escala 1 a 5 ó 5 a 10, siendo el límite superior de la escala el nivel más alto. Se puede conceder una mayor ponderación a los factores más importantes. La columna de observaciones tiene importancia en situaciones especiales. Por ejemplo, el plan puede dar lugar a una creación importante de empleo, si bien hará necesaria una fuerte inmigración.*

Fuente: *Tourism Planning: Ann Integrated and Sustainable Development Approach, Edward Inskeep, Nueva York: Van Nostrand Reinhold, 1991.*

www.kaipachanews.blogspot.pe

6. Recomendaciones sobre los elementos del plan

Se formulan recomendaciones sobre las mejoras necesarias en las atracciones turísticas, en los servicios e instalaciones de turismo ya en funcionamiento, y en los elementos institucionales y de otro tipo del plan. Se recomiendan estándares de desarrollo y diseño para las instalaciones de turismo. Se analizan los impactos ambientales y socioculturales y se recomiendan medidas de protección. Se analiza el impacto económico del turismo y se recomiendan formas de potenciación de los beneficios.

7. Ejecución y gestión

De poco sirven los planes si no se pueden ejecutar o de hecho no se ejecutan. Se deben tener en cuenta las técnicas de ejecución durante todo el proceso planificador y se debe identificar en el programa de planificación qué técnicas se van a aplicar. Estas técnicas se refieren a la programación del desarrollo, estándares de calidad de las instalaciones turísticas, calificación de terrenos, mecanismos financieros y otros medios. Todo esto es objeto de exposición más detallada en la sección 5 de esta guía. La gestión eficaz y continuada, descrita en la sección 7, es esencial para sostener con éxito el desarrollo de este sector.

Un elemento esencial del proceso de planificación es la participación comunitaria en los pasos cruciales de planificación, ejecución y gestión del desarrollo turístico. La participación de la comunidad garantiza que los conocimientos de los residentes sobre su propia zona queden incorporados a los estudios y análisis, y que las aspiraciones de la comunidad sobre su futuro desarrollo se integren en la determinación de políticas, objetivos y recomendaciones del plan.

Tratándose de proyectos de planificación de turismo específicos, suele adoptarse la creación de un comité de seguimiento del proyecto. Este comité se compone normalmente de representantes de los organismos administrativos competentes, sector privado de turismo y dirigentes comunitarios. También pueden formar parte del comité otros representantes pertinentes, como las organizaciones religiosas y tradicionales y las ONG. Este grupo formula directrices para las actividades del equipo planificador y debate especialmente las conclusiones y recomendaciones del equipo, incluido el examen de los informes provisionales de planificación.

También es importante celebrar reuniones públicas sobre los informes provisionales en las comunidades de la zona planificada de forma que los residentes y sus portavoces puedan conocer las recomendaciones del plan y cuestionarlas si lo estiman oportuno. Los medios de información pública, como radio, televisión y prensa diaria y periódica, también pueden servir para divulgar el plan. La participación de la comunidad en el proceso de planificación no sólo induce los comentarios locales sobre las recomendaciones, sino que además educa a los residentes sobre el plan y recaba su apoyo.

Los planes de alcance zonal y otros planes de mayor ámbito deben fijar una secuencia (fases) lógica de desarrollo que sirva de base para una evolución incremental en varios años. Normalmente no todo el desarrollo recomendado será

www.kaipachanews.blogspot.pe

necesario ni podrá llevarse a cabo durante el periodo inmediato. La secuencia en fases se extiende habitualmente a periodos de cinco años, siendo la primera fase la que se planifica y programa más específicamente, quedando las últimas fases expresadas en términos generales que se especificarán más tarde según las circunstancias entonces reinantes. Como se explica en la sección 5 sobre ejecución, un programa de actuaciones turísticas se elabora normalmente para la primera fase de desarrollo. Una vez pasados varios años, se debe revisar el plan e introducir las modificaciones necesarias en función de las nuevas circunstancias y quizás de nuevos objetivos de desarrollo. No obstante, todas las revisiones deben hacerse dentro del marco de sostenibilidad del turismo .

PROCESO DE DESARROLLO DE PROYECTOS

El desarrollo eficaz de proyectos concretos, por ejemplo de un hotel, estación o atracción turística, es un aspecto importante de la planificación. Se trata de un tema especializado, aunque en términos generales el proceso sigue los pasos siguientes:

Paso 1 - Identificación del proyecto

La identificación del proyecto se hace preferiblemente como parte de un plan y programa de desarrollo turístico global de la zona. Si no se cuenta con tal plan, el proyecto puede identificarse independientemente si bien siempre en el marco de las pautas globales de desarrollo turístico de la zona.

Paso 2 - Examen del proyecto

Este paso supone una planificación conceptual y un análisis de previabilidad del proyecto, y determina si el proyecto en cuestión tiene probabilidades de realización. Si se determina que no es factible, se abandona y se pasa a considerar otro tipo de proyecto.

Paso 3 - Planificación del proyecto y análisis de viabilidad

Se elabora la planificación y diseño detallados y el análisis de viabilidad comercial, económica y financiera del proyecto, todo ello acompañado de una evaluación ambiental y social. Si se determina que el proyecto no es factible o que generará problemas ambientales o sociales inaceptables, se abandona o se modifica substancialmente.

Paso 4 - Organización del proyecto

Se determina la metodología organizativa para desarrollar el proyecto. Puede servir una estructura organizativa ya existente, pública o privada. En otro caso, lo mejor será montar una nueva empresa de desarrollo pública o privada.

Paso 5 - Financiación del proyecto

Se asegura la fuente de financiación. Ello puede exigir antes la promoción del proyecto y la creación de incentivos de inversión.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Paso 6 - Ejecución del proyecto

Se lleva a cabo el desarrollo real y físico del proyecto; se recluta y adiestra el personal que va a trabajar en las instalaciones.

Paso 7 - Gestión del proyecto

La gestión del proyecto es un proceso ininterrumpido e incluye la promoción en los mercados turísticos y el adecuado mantenimiento de las instalaciones.

Durante todo el desarrollo y gestión del proyecto debe mantenerse una estrecha coordinación con las comunidades locales. Este factor es importante para conseguir que los residentes comprendan el alcance del proyecto, plan y programa de desarrollo, y para que empaticen con ellos. De especial transcendencia es que las comunidades tengan la oportunidad de beneficiarse del proyecto.

EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PROYECTOS TURÍSTICOS

La aplicación de un procedimiento de planificación ambiental y la incorporación de medidas protectoras del medio ambiente en el proceso planificador impedirán la aparición de muchos problemas ambientales. Sin embargo, sigue siendo importante llevar a cabo una evaluación de impacto ambiental (EIA) para cada proyecto concreto de desarrollo turístico (y para otros proyectos de desarrollo). Se trata de examinar un proyecto de desarrollo desde el punto de vista de sus posibles efectos medioambientales, incluidos los impactos económicos y socioculturales, para garantizar en la medida posible que no surgirán problemas serios como resultado de su ejecución. Si parece probable que se producirán tales efectos negativos, el proyecto deberá ser rediseñado o de otro modo abandonado. Aun cuando un proyecto vaya a generar considerables beneficios económicos, por ejemplo, puede inducir problemas ambientales o sociales inaceptables, y por tanto no debería ser aprobado sin modificación.

La mayoría de las regiones o países han aprobado leyes de protección ambiental y el procedimiento EIA. Si la zona en cuestión no cuenta con un procedimiento de este tipo, deberá adoptar uno que se adapte a la zona. A nivel internacional existen muchos modelos de EIA.

ESTÁNDARES DE DISEÑO Y DESARROLLO DE INSTALACIONES TURÍSTICAS

Un aspecto esencial de la planificación local del turismo es conseguir que las instalaciones turísticas, incluidos hoteles y complejos, restaurantes y servicios para visitantes en los lugares de atracción, estén adecuadamente diseñados y emplazados. Estas normas y directrices determinan, en gran medida, el carácter físico de las instalaciones y su entorno inmediato y la medida en que el desarrollo turístico se integra en el medio natural y cultural. También evitan la aparición de muchos problemas ambientales que pudieran derivarse del desarrollo turístico. Además inciden tanto en los niveles de satisfacción de los turistas como sobre la calidad y caracterización global del entorno en que viven los residentes.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Así pues, la fijación y aplicación de estándares de desarrollo y directrices de diseño adecuados son necesarias para guiar el desarrollo de la instalación. Este nivel de planificación corresponde a los planificadores del sitio, arquitectos, arquitectos paisajistas y diversas ramas de ingenieros. Sin embargo, las administraciones locales deben formular los estándares y directrices y además revisar las propuestas de desarrollo para asegurarse de que esa normativa se está aplicando debidamente. Estos estándares de diseño y desarrollo normalmente se incorporan en los reglamentos locales, incluidos los pertinentes a la calificación de terrenos y ordenanzas de construcción. En algunos países son competencia de las administraciones nacionales o regionales. Si no existen reglamentos locales de calificación de terrenos, la administración local puede adoptar separadamente estándares de diseño y desarrollo o incluirlos en planes turísticos ya aprobados. En las secciones siguientes se describen los diferentes estándares de diseño y desarrollo.

Planificación del sitio

La determinación precisa del emplazamiento de edificios y otras estructuras y de las zonas de paisaje/conservación en el desarrollo de un lugar turístico exige diversas consideraciones básicas:

- Se evitarán riesgos ambientales para las instalaciones mismas o su entorno. De riesgo especial son los corrimientos de tierras, sobre todo en edificios construidos en laderas con suelos inestables, y las inundaciones en zonas pantanosas y cotas bajas. Los desarrollos cercanos a playas y líneas de costa pueden con frecuencia ser peligrosos por la posibilidad de oleaje fuerte y erosión costera. Los emplazamientos expuestos a vientos fuertes, erupciones volcánicas y terremotos pueden entrañar serios peligros. Las zonas de alto riesgo no deben desarrollarse en modo alguno y deben incluirse en una zona de conservación. Las zonas de menor riesgo deben desarrollarse cuidadosamente, con planificación del sitio, técnicas de construcción y estándares de desarrollo debidos.

- Mantenimiento de las relaciones convenientes entre edificios y grupos de edificios del sitio, al igual que con las zonas de esparcimiento, de paisaje y de conservación, en lo que se refiere a la distribución de los edificios y otros usos del sitio.

- Mantenimiento de los corredores y ángulos de vista hacia los rasgos visuales más gratos; no obstruir las vistas con otros edificios y estructuras. Entre los rasgos visuales más interesantes de un sitio se incluyen las playas, las vistas de costa y mar y los paisajes de montañas.

Los estándares de desarrollo son aplicables al desarrollo controlado de instalaciones turísticas. Los diversos estándares de desarrollo aplicados en todo el mundo a las instalaciones de turismo y otros tipos de desarrollo son:

- ***Densidad de desarrollo:*** determina en gran parte el carácter del enclave turístico. La densidad hotelera se indica en número de habitaciones por hectárea o unidad de suelo. Una densidad baja supone pequeñas construcciones aisladas y edificios de una planta rodeados de naturaleza. Una

www.kaipachanews.blogspot.pe

densidad media/baja normalmente requiere edificios de dos plantas rodeados también de naturaleza abundante. Una densidad media/alta indica edificios de hasta cuatro plantas con bastante naturaleza entre ellos. Finalmente, la densidad alta se produce con edificios más altos y escaso ajardinamiento intermedio. El alojamiento del ecoturismo, por ejemplo, sería de baja densidad. Los complejos menores suelen gozar de baja a media densidad. Muchos complejos mayores son de nivel de densidad media/alta: cuentan con suficiente espacio para instalaciones de recreo y paisaje, y así mantienen un ambiente parecido a un parque, ofreciendo al mismo tiempo suficientes plazas de alojamiento para hacer la estación rentable. Los hoteles urbanos normalmente son de densidad más bien alta.

- ***Controles de altura edificada:*** son también importantes para dar carácter al desarrollo e integrarlo en el entorno natural. En muchos complejos, por ejemplo, la altura máxima permitida se fija en cuatro pisos (unos 15 metros) de forma que no supere la copa de los árboles grandes y se integre visualmente en el medio natural.

- ***Alineación de edificios:*** una distancia adecuada con respecto a los lindes de la propiedad, carreteras principales y línea de costa resulta necesaria para mantener los espacios abiertos y el ajardinamiento en torno a los edificios y dotarlos de intimidad. La distancia a la línea de costa o playa es especialmente importante a fin de mantener la apariencia natural de la costa, permitir suficiente espacio para uso recreativo de la playa y acceso público a la línea costera, y también para evitar daños a los edificios si se produce erosión o inundación por oleaje. En los enclaves de playa, un retranqueo de los edificios mayores con respecto a la línea de costa (alcance medio de la marea alta) de 50 metros es común.

- ***Razón máxima suelo/zona e índice de edificabilidad del sitio:*** estos estándares contribuyen también a mantener el carácter deseado del desarrollo. La razón zona/suelo se refiere a la existente entre la superficie total de suelo edificado, incluidos todas las plantas, y la superficie total del sitio. El índice de edificación se refiere al porcentaje del sitio ocupado por los edificios. Una cobertura máxima de 20-25 % se considera apropiada para estaciones de densidad media y buena calidad ya que permite amplio espacio para instalaciones de recreo, paisaje y zonas de conservación.

- ***Estacionamientos suficientes fuera de los viales:*** debe facilitarse para el número previsible de vehículos generado tanto por empleados como invitados. Se deben incluir normalmente algunas dársenas para autobuses.

- ***Acceso público*** a la playa y línea de costa y otros parajes naturales importantes: indispensable para que los residentes puedan disfrutar de las propias ventajas de su localidad. Sin embargo, debe mantenerse un control razonable de acceso para garantizar la seguridad personal y evitar el acoso de los vendedores a los turistas.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- ***Controles de publicidad:*** deben establecerse en complejos y zonas turísticas y se debe exigir su cumplimiento. Una publicidad grande, antiestética e impropiamente situada puede dañar considerablemente el aspecto de los parajes, a excepción de ciertas zonas urbanas. Se deben fijar normas respecto del tipo, emplazamiento, tamaño, materiales usados e iluminación nocturna. Con frecuencia no se permite ninguna publicidad externa en las zonas turísticas; únicamente se permiten señales bien diseñadas de tráfico y de identificación.

- ***Conducciones subterráneas de elecricidad:*** (energía eléctrica y teléfono): se puede realzar considerablemente la apariencia de la zona turística sólo con enterrar las antiestéticas líneas aéreas de transporte de energía. El costo inicial de la instalación subterránea es más alto, pero no el de mantenimiento, especialmente en zonas de vientos fuertes.

El diseño arquitectónico determina el carácter de las instalaciones turísticas y con ello el del entorno turístico inmediato. Las normas de diseño deben ser flexibles para permitir la creatividad del arquitecto, si bien, en todo caso, deben atenerse a estos principios básicos:

- Los estilos y motivos históricos o tradicionales locales son importantes para que los edificios reflejen el entorno cultural y transmitan a los visitantes un sentido especial de lugar. Esto es especialmente verdad tratándose de estaciones de turismo y de instalaciones en zonas urbanas. Los hoteles de ciudad suelen seguir los estilos contemporáneos internacionales.

- El perfil del tejado constituye un elemento arquitectónico importante para el estilo de los edificios, especialmente si se trata de una construcción de altura baja o media.

- El empleo de materiales locales de construcción refuerza el estilo local y reporta beneficios a la zona si es productora de esos materiales.

- Las relaciones ambientales son importantes, por ejemplo, los vestíbulos abiertos con ventilación natural en hoteles de zonas tropicales y el aprovechamiento estético de las vistas.

El diseño de las instalaciones de turismo, incluidas las de visitantes en los puntos de atracción, debe tener en cuenta su uso por turistas y empleados con minusvalías físicas. Cada vez son más numerosos los minusválidos que viajan, incluidos mayores que padecen deficiencias de mayor o menor grado. Muchas instalaciones de transporte, por ejemplo aeropuertos, incorporan ya diseños pensados para ellos. Rampas para sillas de ruedas y lavabos de poca altura deben formar parte rutinariamente de todas las instalaciones turísticas. Se pueden diseñar algunas habitaciones en cada hotel para uso por personas en silla de ruedas. La interpretación en las atracciones puede incluir sistemas para los que sufren problemas de audición.

El diseño del paisaje también contribuye a definir el carácter del entorno de la instalación turística y puede aportar un marco atractivo y agradable a los edificios y otras dependencias. En los complejos de turismo especialmente el ajardinamiento debe ser generoso con el fin de conseguir un ambiente

www.kaipachanews.blogspot.pe

parecido a un parque. El paisajismo incluye plantas de todos tipos, superficies de agua, senderos, mobiliario de exterior e iluminación. En la medida posible, se debe recurrir a masa vegetal autóctona, de fácil mantenimiento. El ajardinamiento y la manipulación del paisaje aporta varios beneficios funcionales importantes, por ejemplo:

- sombra en zonas soleadas.
- protección de viento y lluvia.
- ocultación de vistas desagradables.
- absorción de ruidos.
- información sobre flora local.
- marco para vistas y caminos.
- privacidad para determinadas zonas (v.gr. patios)
- absorción de dióxido de carbono y emisión de oxígeno, contribuyendo así a mantener el equilibrio climático de una zona.

La ingeniería de obras públicas de infraestructura debe seguir los estándares internacionales de seguridad, calidad ambiental, e higiene y saneamientos. De especial importancia es la recogida, el tratamiento y la eliminación adecuados de residuos sólidos y aguas residuales para evitar la contaminación. Igualmente es esencial un suministro suficiente de agua potable. Las carreteras y las instalaciones de transporte deben cumplir con los estándares de seguridad y de mantenimiento no costoso.

El diseño arquitectónico de edificios debe ofrecer niveles mínimos de seguridad, por ejemplo, adecuadas salidas de incendios. Como ya se ha indicado, la estructura del edificio debe tener en cuenta los riesgos típicos del lugar, como huracanes o terremotos. Si la administración local no ha adoptado estándares aceptables de construcción, se pueden aplicar normas internacionales, por ejemplo, la correspondiente a la calidad del agua fijada por la Organización Mundial de la Salud.

El diseño de las obras públicas y de los edificios no debe ser agresivo con el medio ambiente y debe aplicar las nuevas técnicas ambientales. Entre éstas figuran el empleo de energía solar para el agua caliente de los hoteles, material de aislamiento para ahorro de energía, lámparas de bajo consumo y duchas e inodoros de poco caudal, ventilación natural en zonas tropicales siempre que sea posible y apagado de luces automatizado. En proyectos a pequeña escala, como instalaciones de ecoturismo, se deben contemplar los sistemas biológicos, compactos e inodoros de tratamiento de aguas fecales y compostación de residuos alimentarios para reducir su transporte en camiones a basureros. La energía eólica o solar de producción local puede ser suficiente para el funcionamiento de las instalaciones. La educación de los turistas en prácticas orientadas a la conservación en el uso de las instalaciones es también importante.

www.kaipachanews.blogspot.pe

ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LAS INSTALACIONES TURÍSTICAS

Se insiste mucho hoy día en que las instalaciones y servicios para turistas sean de buena calidad. La calidad en los proyectos no supone necesariamente altos costos sino, más bien, mantenimiento de niveles de calidad a cualquier escala de gasto. El turismo de calidad se traduce en un alto nivel de satisfacción de los turistas y, al mismo tiempo, protege el medio ambiente y la cultura de una zona. Los turistas modernos son cada vez más exigentes y esperan buena calidad en instalaciones y servicios, dejando a un lado destinos que no satisfacen sus expectativas. Se debe considerar la calidad tanto de instalaciones como de servicios, aun cuando estos últimos se resisten más a ser categorizados según calidad que las instalaciones físicas.

Los estándares de calidad de las instalaciones de turismo se fijan normalmente a nivel regional o nacional. Si no es así, deberán adoptarse a nivel de comunidad. En cualquier caso, las comunidades locales suelen tener competencias para la aplicación de estándares y para la vigilancia de niveles de calidad en el turismo que se va desarrollando en ellas.

Los estándares mínimos para hoteles y otros tipos de alojamiento se refieren especialmente a la salud, la salubridad, la comodidad y la seguridad. Estas exigencias mínimas se aplican habitualmente a través de los procedimientos de licencia de apertura e inspección. Por encima de los estándares mínimos, se suele aplicar un sistema de clasificación de hoteles para diferenciar los diversos niveles de calidad en estos establecimientos. Estos sistemas suelen basarse en una escala de uno a cinco estrellas, si bien también se emplean otros indicadores. Cumplen una función útil en cuanto que indican a los agentes de viajes, operadores turísticos y turistas en general los niveles de calidad global de las instalaciones como dato para decidir cuáles elegir antes de que los turistas lleguen a su destino. Habitualmente existe una correspondencia entre las tarifas por habitación y el número de estrellas del hotel.

Los sistemas de clasificación de hoteles también establecen un marco de referencia para los inversores al diseñar sus instalaciones y cultivar los segmentos deseados del mercado turístico. Asimismo son un incentivo para que propietarios y gerentes mejoren la calidad del establecimiento. Resultan especialmente útiles en zonas de nuevo desarrollo turístico en donde los empresarios no conocen todavía la importancia de los estándares de calidad y cuáles son los que proceden en cada caso. No es fácil elaborar y aplicar un sistema de clasificación de hoteles, pero existen ya muchos modelos eficaces en diversas regiones del mundo.

Los restaurantes también deben cumplir con ciertas exigencias mínimas de salubridad, saneamientos y seguridad como parte de su proceso de licencia de apertura e inspección. En algunos países los restaurantes se clasifican según un sistema de niveles. En otras partes los que cumplen con los estándares internacionales aparecen identificados como aceptables para uso turístico y normalmente son conocidos como tales. Esta identificación puede revestir especial importancia cuando existen razones para dudar de las condiciones de higiene y saneamientos de los restaurantes locales.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Las agencias de viajes y giras deben cumplir ciertas exigencias mínimas en cuanto a personal cualificado y deben ser económicamente solventes para obtener la licencia de funcionamiento. Los guías de turismo deben estar debidamente capacitados y se les debe aplicar un sistema de exámenes y licencia. Los estándares de calidad de la agencia de viajes incluyen autobuses, coches y demás vehículos, y deben garantizar su eficiencia y seguridad. Los conductores tienen que estar en posesión del necesario permiso de conducir. Esto se aplica también a las empresas de alquiler de vehículos. Otros vehículos empleados por turistas, como taxis y barcos de paseo, deben asimismo cumplir con estándares de seguridad y ser manejados de forma segura.

Un número creciente de países han aprobado leyes de protección al consumidor turista. Esta legislación exige que las agencias de viajes describan con precisión el producto que venden y manifiesten claramente los precios, y que posteriormente provean el tipo y nivel de calidad de instalaciones, servicios y experiencias prometidos en el programa. En caso contrario, se exponen a ser demandados por los turistas perjudicados.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Cuestiones de interés

PLANIFICACION DEL TURISMO EN UNA ZONA CONCRETA

1. ¿Hay en vigor políticas o planes o campañas de turismo internacionales que sean de aplicación en la zona y, en caso afirmativo, en qué medida pueden incidir en la planificación local del turismo?

2. ¿Hay en vigor algunas políticas o planes de turismo nacionales o regionales que sean de aplicación en la zona y, si es así, en qué medida inciden en la planificación local del turismo?

3. ¿Cuenta la comunidad con algún plan general de desarrollo y, en ese caso, qué efecto puede tener en la planificación del turismo local?

4. Si ya existe algún desarrollo turístico de naturaleza, cultural o urbano, evalúeselo ya realizado en cuanto a planificación, desarrollo y gestión.

5. ¿Son adecuadas las vías de acceso a la zona y el sistema local de transportes para atender al turismo?

6. ¿Son adecuadas las demás instalaciones de infraestructura y servicios para atender al turismo local?

7. En función del estudio y evaluación de los recursos turísticos, ¿qué modalidades de turismo serían las apropiadas para la zona?

8. En función de los objetivos de desarrollo y las atracciones de la zona, ¿qué segmentos del mercado turístico se pueden atraer?

9. Resúmanse las principales oportunidades y limitaciones para el desarrollo turístico de la zona. ¿Se puede aplicar el sistema de evaluación *SWOT* [puntos fuertes, puntos débiles, oportunidades y peligros] al desarrollo turístico de la zona?

10. ¿Hay algunas limitaciones al desarrollo del turismo en la zona derivadas de la insuficiente capacidad de absorción de los sitios pensados para este fin?

www.kaipachanews.blogspot.pe

11. ¿Qué tipo de planes de turismo deben elaborarse para la zona: de zona, de complejo, urbano, de naturaleza o ecoturismo, de patrimonio histórico y cultural, otra modalidad?

12. Especifíquense los objetivos de desarrollo turístico más deseables para la zona.

13. Si ya se han desarrollado proyectos concretos de turismo en la zona, ¿fueron planificados y desarrollados sistemáticamente y están siendo gestionados eficientemente?

14. ¿Tiene la zona un procedimiento de evaluación de impacto ambiental (EIA)? Si así es, ¿resulta adecuado para medir todos los efectos que deben tenerse en consideración al planificar y desarrollar proyectos de turismo?

15. ¿Tiene fijados la zona algunos estándares y directrices de diseño aplicables a las instalaciones turísticas? En caso afirmativo, ¿son apropiados o deben modificarse?

16. ¿Tiene la zona algún estilo arquitectónico diferencial que pueda incorporarse al diseño de las instalaciones turísticas para hacerlas más interesantes y reflejar así el entorno local?

17. ¿Cómo evaluaría los niveles de calidad de las instalaciones y servicios de turismo ya en funcionamiento en la zona?

18. ¿Cuenta la zona con un procedimiento de licencia para hoteles y otros tipos de alojamiento? ¿Para restaurantes? ¿Para agencias de viajes? En caso afirmativo, ¿pueden considerarse suficientes los requisitos o se necesitan modificaciones para cada una de estas modalidades?

19. ¿Existe algún reglamento zonal sobre seguridad de vehículos de turistas? Si es así, ¿lo considera adecuado o necesita modificaciones?

20. ¿Se aplica en la zona algún sistema de clasificación de hoteles? En ese caso, ¿se trata de un sistema adecuado o necesita modificaciones?

www.kaipachanews.blogspot.pe

Sección 4

Principios de planificación del desarrollo turístico

PANORAMA GENERAL

La formulación de planes de turismo supone la aplicación de ciertos principios. Aunque la planificación dependerá de la situación local, hay ciertos principios básicos que normalmente son válidos para los diversos tipos de planificación turística.

A nivel de planificación subregional o de ámbito zonal, debe contarse con un buen punto de acceso, un espacio de concentración o espera, áreas de desarrollo turístico (por ejemplo, complejos), agrupamiento de atracciones turísticas, red eficiente de transportes e infraestructura adecuada. Se deben diseñar circuitos para giras con sus respectivas paradas en puntos de interés. En la medida posible, los transportes y demás infraestructura deben ser de uso múltiple, es decir, al servicio tanto de la comunidad general como de los turistas.

La planificación de un complejo turístico debe seguir un proceso sistemático que incluya análisis de mercado y evaluación de producto, formulación de objetivos, estudios de viabilidad, ordenación del suelo y relaciones con las comunidades locales. Se debe realizar una evaluación del impacto económico, ambiental y sociocultural del proyecto. El emplazamiento debe escogerse cuidadosamente siguiendo criterios específicos y diversos principios de planificación. En función de las tendencias del mercado, es especialmente importante que los complejos de turismo incorporen instalaciones diversas de recreo y de otro tipo. La planificación debe conferir al complejo un carácter peculiar que refleje además los rasgos ambientales e históricos importantes del lugar.

El turismo urbano puede tener gran importancia para una zona y se deben elaborar planes a este efecto que protejan cuidadosamente los distritos urbanos, ciudades y pueblos históricos como atracciones dotadas de sus correspondientes instalaciones de turismo. Se debe sacar partido de enclaves especialmente atractivos, como terrenos frente a superficies de agua y puntos panorámicos. En los núcleos de población es importante desarrollar centros integrados de información turística.

El ecoturismo, como forma de turismo de naturaleza que presta máxima consideración a la conservación del medio ambiente y a la educación

www.kaipachanews.blogspot.pe

ambiental de los visitantes, debe planificarse siguiendo ciertos principios dirigidos a la conservación. Sus instalaciones deben ser a pequeña escala. Las comunidades ya existentes deben quedar integradas en la planificación ecoturística. Hay otras muchas formas de turismo para las que una zona puede tener un gran potencial. Por esta razón la planificación debe hacerse desde diversos ángulos.

La planificación de las atracciones turísticas se realiza de forma sistemática y aplicando los principios pertinentes. De especial importancia en la planificación de enclaves históricos, arqueológicos o naturales es la conservación de los rasgos principales. Para ello será aconsejable agrupar todas las instalaciones de atención a los visitantes cerca de la entrada principal. Lo normal es situar los alojamientos fuera del sitio. La ordenación del suelo según usos y funciones es una técnica básica en estos casos. Las artes escénicas y plásticas, la artesanía, las ceremonias, festivales y otras expresiones del patrimonio cultural de la zona deben ser también objeto de una buena planificación. Es esencial una interpretación precisa y creativa de las atracciones que las haga formativas e interesantes para el turista. El uso eficiente de las atracciones debe organizarse de tal modo que los visitantes puedan disfrutar de ellas y que el punto de atracción no se congestione o degrade.

PLANIFICACIÓN SUBREGIONAL Y DE ZONA

Los planes turísticos a este nivel son de política y de infraestructura. La política determina el tipo y alcance del desarrollo turístico apropiado a la zona y formula consideraciones especiales relativas, entre otros aspectos, a la protección ambiental y a la participación de la comunidad. El plan de infraestructuras se refiere al acceso a la zona, atracciones turísticas primarias y secundarias, lugares o sitios donde se concentrarán las instalaciones de turismo, como complejos y zonas urbanas, y la correspondiente red de transportes. Puede ya indicarse el tipo y volumen aproximado de alojamiento que se va a ofrecer en cada zona de desarrollo de instalaciones. Se pueden también esbozar los circuitos turísticos y sus respectivas paradas turísticas. Entre los principios importantes de planificación zonal figuran éstos:

- Establecimiento de un buen punto de acceso o entrada para turistas que visitan la zona. Puede haber más de un medio primario de acceso.

- Establecimiento de un espacio de reunión de turistas en el punto de acceso o cerca de él donde se concentren las instalaciones y servicios turísticos e incluso algunas atracciones. Este espacio puede servir como base para hacer turismo en la zona. Una población o complejo de cierta importancia hace muchas veces las funciones de ese espacio previo.

- Agrupación de las atracciones turistas, a menudo combinando atracciones secundarias con una o más atracciones primarias. Esta acumulación de atracciones inducirá a un mayor número de turistas a visitar la zona y les estimulará a prolongar su estancia, al tiempo que hará más eficientes los accesos y otras estructuras.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- Designación de zonas de desarrollo turístico, por ejemplo, complejos o estaciones de turismo, donde se produzca una concentración de instalaciones y servicios turísticos. Así se permite un uso eficiente de infraestructuras, se ofrece una variedad de servicios y actividades fácilmente accesibles a los turistas, se favorece la planificación y aplicación integrada de controles de desarrollo, y se limitan cualesquiera impactos negativos en ciertas áreas. El desarrollo turístico no debe nunca producirse en zonas que se prestan mejor a otros usos: agricultura, actividades portuarias, desarrollo industrial o conservación de ecosistemas frágiles.

- Designación de una red eficiente y atractiva de transportes que vincule la zona de desarrollo y las atracciones turísticas. Esta red deberá permitir, si es posible, la organización de circuitos de gira que eviten recorrer otra vez las mismas carreteras.

- Desarrollo de paradas turísticas a lo largo de los circuitos de gira en puntos de interés y que ofrezcan instalaciones de turismo menores como restaurantes, bares, tiendas y lavabos. Algunas paradas aisladas pueden ofrecer alojamiento a pequeña escala.

- Creación de infraestructura de uso múltiple que sirva a la comunidad general tanto como al desarrollo turístico.

El plan incluirá análisis de mercado y formulación de metas comerciales, determinación de capacidades de absorción, recomendaciones sobre elementos institucionales, medidas de protección ambiental, y criterios para conservar la identidad cultural y reportar beneficios a las comunidades locales.

PLANIFICACIÓN DE COMPLEJOS TURÍSTICOS

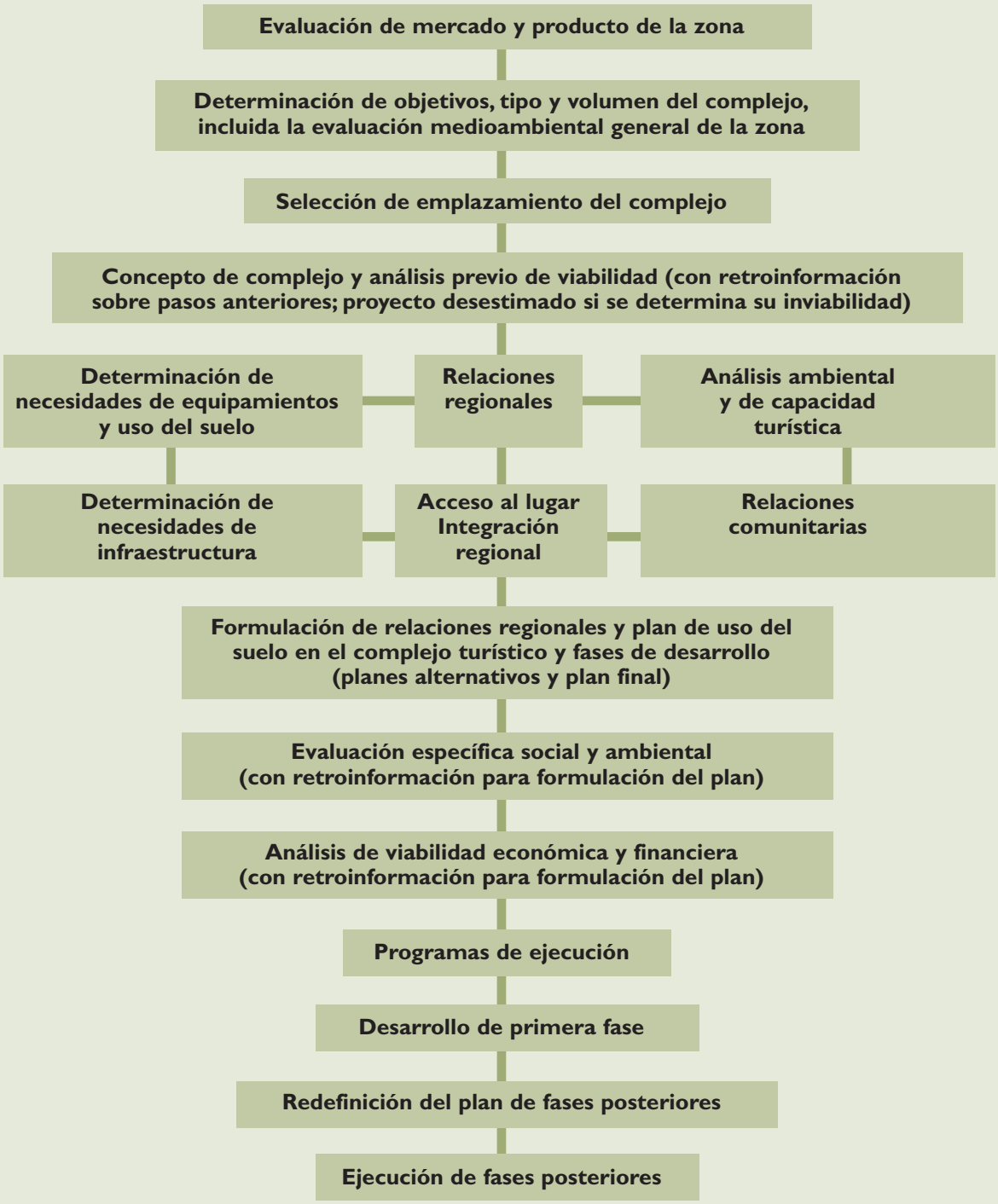
Las estaciones o complejos de turismo son destinos turísticos integrados y relativamente autosuficientes que ofrecen diversas instalaciones y actividades a los turistas. Hay muchos tipos de complejo: playa y mar, montaña, de salud, de diversión, y estaciones que sirven sitios importantes naturales, históricos o arqueológicos. Pueden variar en tamaño: los hay con muchos hoteles y con una amplia variedad de instalaciones, y los hay que se limitan a un pequeño hotel de descanso en una zona remota. Las poblaciones que constituyen un complejo de turismo son comunidades que han desarrollado una serie considerable de instalaciones y actividades y tienen relación con atracciones importantes. Una tendencia clara en el desarrollo de complejos de turismo es la oferta de una gran diversidad de instalaciones recreativas, comerciales, culturales, de salud y otros fines. Con frecuencia también se desarrollan instalaciones para reuniones y congresos. Los complejos de turismo de muchos países incluyen hoy alojamiento con autoservicio y viviendas de retiro o vacación. Además de ofertar sus propias atracciones y actividades, los complejos sirven muchas veces como base para giras turísticas por zonas adyacentes.

La planificación de complejos de turismo debe realizarse siguiendo un proceso sistemático, como se indica en el **Cuadro 14**. Si no se dispone de un plan regional o zonal que designe el emplazamiento del complejo, se debe

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 14

PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE UN COMPLEJO TURÍSTICO



Fuente: *Tourism Planning: Ann Integrated and Sustainable Development Approach, Edward Inskeep, Nueva York: Van Nostrand Reinhold, 1991.*

www.kaipachanews.blogspot.pe

seguir el proceso de planificación en su totalidad. En primer lugar, se lleva a cabo una evaluación de mercado y producto, especialmente de las atracciones turísticas de la zona. Luego se determinan de forma provisional los objetivos, el tipo y el alcance del desarrollo proyectado. Una vez decidido el emplazamiento, se procede a una planificación conceptual y a un análisis previo de viabilidad.

Si los resultados de este análisis son favorables, habrá que determinar con mayor precisión qué instalaciones son necesarias, los usos del suelo y la infraestructura. Se analizan las relaciones regionales, incluidos los accesos al sitio y los vínculos con otras poblaciones y atracciones de la zona. A continuación se lleva a cabo el análisis ambiental y de capacidad de absorción. Debe haber una interacción informativa entre la capacidad de absorción y el nivel de instalaciones, por ejemplo, número de habitaciones de hotel, para no sobrepasar la capacidad del sitio. Se analizan también las relaciones con otras comunidades locales.

En función de estos análisis se elabora el plan detallado de uso del suelo del complejo y se especifican las relaciones regionales y comunitarias. Se realiza una evaluación específica de impacto ambiental y sociocultural para asegurarse de que el complejo no generará serios problemas en estos campos. Si se prevén problemas, el plan del complejo tendrá que modificarse. Se lleva a cabo un análisis económico y financiero para tener certeza de que el complejo será viable económicamente y producirá una tasa aceptable de rendimiento. En un complejo de media o gran escala el desarrollo podrá cubrir un largo periodo de tiempo; por ello el plan incluirá una secuencia lógica de fases de ejecución. Normalmente se planifica la primera fase en detalle y las posteriores de forma más general. Cuando éstas están listas para su desarrollo, lo que normalmente depende de las condiciones del mercado en ese momento, pueden planificarse en detalle tomando en cuenta las circunstancias reinantes, como nuevas tendencias turísticas, nuevas disponibilidades de transporte, etc.

Si existen algunas poblaciones cercanas donde puedan residir los empleados del complejo, todas las mejoras necesarias en ellas deberán incluirse en el programa de planificación. En caso contrario, quizá haya que desarrollar una nueva comunidad para estos empleados y sus familias o, en un complejo de pequeñas dimensiones, se puede habilitar un cierto espacio a este efecto. Las comunidades de empleados deben incluir, además del alojamiento, los equipamientos y servicios adecuados, como escuelas, centros médicos, parques y espacios de recreo, así como la infraestructura pertinente.

Una vez alcanzado un nivel satisfactorio en todos los aspectos de la planificación del complejo, se elabora un plan de ejecución, se determinan las estructuras organizativas de desarrollo, se recaba financiación y se da inicio a la construcción. La sección 5 de esta guía estudia en detalle las técnicas de ejecución, incluida la programación del desarrollo del complejo. Es esencial una gestión eficaz e ininterrumpida del complejo para mantener su calidad y reaccionar a las tendencias cambiantes de mercado y producto. Existe una tendencia en los complejos de éxito a sobredesarrollarse precisamente por razón de su éxito. El desarrollo excesivo puede traducirse en problemas ambientales y una menor aceptación. Lo mejor es fijar un volumen máximo para cada

www.kaipachanews.blogspot.pe

complejo en función de su capacidad de absorción y para mantener un alto nivel de calidad. Una vez que un complejo se ha desarrollado plenamente, se pueden desarrollar nuevos complejos en otros puntos de la misma zona o, en algunos casos, se pueden rehabilitar o revitalizar complejos más antiguos.

El emplazamiento adecuado del complejo es importante y por ello debe seleccionarse siguiendo criterios lógicos. Estos criterios varían de un lugar a otro, si bien los complejos prósperos generalmente están emplazados en sitios con las características siguientes:

- Cerca de una atracción turística o en ella misma, como playa, zona marítima, lago, pendientes aptas para el esquí, zona de senderismo y marcha, manantiales (si se trata de un complejo de salud) o un sitio importante histórico o arqueológico. El desarrollo del complejo, sin embargo, no debe perjudicar la atracción y para ello se debe situar a cierta distancia.

- Condiciones microclimáticas favorables según la índole del desarrollo turístico.

- Aspecto natural atractivo del sitio y zona circundante, o posibilidad de embellecerlo mediante, por ejemplo, ajardinamiento y paisajismo.

- Terreno suficiente desarrollable que no esté destinado a un fin de conservación o económico más importante.

- Buenos accesos, al menos potenciales, para entrada de turistas a la zona o región.

- Disponibilidad, o posibilidad viable, de infraestructura adecuada: suministro de agua, energía eléctrica, eliminación de residuos y telecomunicaciones.

- Inexistencia de contaminación seria de aire o agua en el sitio y usos compatibles de los terrenos adyacentes; posibilidad limitada de que el desarrollo del mismo complejo genere serios problemas ambientales o sociales si se sigue una buena planificación.

- Disponibilidad cercana de mano de obra, o posibilidad de estimular la inmigración del personal necesario, lo que bien podría exigir el desarrollo de una nueva comunidad.

Podrían citarse otros criterios en función de las circunstancias locales. Ningún emplazamiento cumplirá todos los criterios. No obstante, el sitio debe cumplir al menos con varios de ellos, con la posibilidad de que el incumplimiento de los restantes podrá resolverse durante el proceso de desarrollo.

Se deben celebrar reuniones con las comunidades locales y sus dirigentes para exponer los conceptos de turismo y complejos turísticos. Así tendrán oportunidad de expresar sus opiniones sobre la propuesta y comenzarán a pensar cómo pueden participar y beneficiarse del desarrollo del complejo. Como ya se ha señalado, el plan del complejo y el programa de desarrollo deben incluir formas de participación de las comunidades locales.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Al elaborar el plan del complejo se deben seguir, entre otros, estos principios generales:

- Planifíquese una diversidad de instalaciones y actividades de recreo, orientadas a la naturaleza, culturales y comerciales dentro del complejo y en la zona adyacente. Hoy día los complejos incluyen frecuentemente centros de reunión y conferencias que amplían sus mercados turísticos.

- El complejo debe tener un estilo definido y peculiar. Muchas veces el entorno inmediato debe considerarse como un parque que alberga algunos edificios.

- Se debe planificar el complejo desde el punto de vista ambiental y con miras a un desarrollo sostenible tras un análisis de su capacidad de absorción.

- Vínculación estrecha entre el complejo y las comunidades cercanas, de forma que éstas se beneficien del complejo, y el contexto regional.

Algunos de los principios más específicos, relativos principalmente a la planificación y diseño de usos del suelo, son éstos:

- Buenos accesos regionales y locales al complejo.

- Conservación de todos los sitios importantes ya existentes de índole ambiental, arqueológica o histórica en el complejo o cerca de él, e integración de los mismos en el entorno del complejo; interpretación eficaz de los sitios de forma que los visitantes sepan apreciarlos.

- Agrupamiento de las zonas de actividades y de instalaciones según sus funciones.

- Mantenimiento de los ángulos y corredores de vistas de forma que las instalaciones del complejo se relacionen visualmente con los rasgos más interesantes del entorno, por ejemplo, accidentes costeros, marinos o montañosos.

- Relación adecuada de las principales áreas de alojamiento con los rasgos principales del complejo, sin invadir o anular estos rasgos.

- Creación de un centro bien situado y fácilmente accesible del complejo (si se trata de uno de grandes dimensiones) donde se concentren las instalaciones culturales y comerciales.

- Creación de una red de transporte, de baja velocidad y atractiva, dentro del complejo. Se debe recurrir a medios de transporte no contaminantes si es posible, por ejemplo, autobuses y coches eléctricos con trayecto de lanzadera.

- Posibilidad de acceso general de los residentes locales a los elementos de atracción del complejo, incluidas las playas si las hay, manteniendo sin embargo los niveles de seguridad pública. Con frecuencia los complejos incluyen hoy parques públicos. Si los residentes tienen acceso a sus propias atracciones, no se opondrán al turismo y apoyarán su desarrollo.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- Planificación adecuada de la infraestructura para suministro de agua en buenas condiciones, energía eléctrica, eliminación de residuos y telecomunicaciones. Una gestión adecuada de los residuos y desechos es esencial para evitar problemas de contaminación.

- Se deben facilitar viviendas y servicios e instalaciones comunitarios, independientemente de que se trate de nuevas o antiguas comunidades, a los empleados del complejo y sus familias si la zona no cuenta ya con ellos.

- Se deben fijar y aplicar estándares adecuados de desarrollo para las instalaciones del complejo, por ejemplo, límites máximos de altura y densidad en los edificios, distancias mínimas especialmente con respecto a la línea de costa, y espacio suficiente para conservación y paisajismo.

- Diseño arquitectónico adecuado de hoteles y otras dependencias, paisajismo y ajardinamiento generoso y atractivo, y estándares adecuados de ingeniería en edificios e infraestructura.

- Planificación de los terrenos adyacentes y cercanos al complejo para su compatibilidad y complementariedad con el mismo y para que no se desarrollen de forma incontrolada. Con frecuencia será deseable establecer un cinturón verde en torno al complejo.

- Cuidado de la seguridad personal de los turistas, por ejemplo, vigilantes de playa, patrullas en pistas de esquí y senderos en complejos de montaña, cumplimiento de las normas de seguridad por parte de embarcaciones y demás vehículos de turismo, servicios médicos básicos en el complejo. Tratándose de complejos aislados, será importante disponer de servicios de evacuación de urgencia por razones de salud.

Como ya se ha indicado, una infraestructura adecuada resulta esencial para que el complejo no experimente problemas ambientales. Muchas veces esta infraestructura puede también desarrollarse de forma que sirva a las comunidades cercanas como uno de los beneficios derivados del desarrollo del complejo. Se deben aplicar técnicas de infraestructura orientadas a la conservación, como tratamiento y reciclado de aguas residuales para su uso en jardinería y campos de golf, uso de energía solar para agua caliente y otros fines, ventilación natural en zonas tropicales para evitar, en algunos casos, el uso de aire acondicionado. En zonas costeras con disponibilidad limitada de agua dulce, se pueden aplicar técnicas diversas, como ósmosis inversa para desalar el agua de mar y así cubrir las necesidades del complejo.

PLANIFICACIÓN DEL TURISMO URBANO

El turismo puede constituir una actividad socioeconómica muy importante en pueblos y ciudades. Las poblaciones sirven con frecuencia de puntos de entrada y lugar de concentración en regiones y zonas turísticas y en atracciones importantes como parques naturales y enclaves arqueológicos. Los turistas, en efecto, se sirven de la población como base para sus giras por la región y para sus paradas esporádicas. Muchas poblaciones cuentan con sus

www.kaipachanews.blogspot.pe

propias atracciones de museos, parques, teatros, distritos históricos, estilos arquitectónicos interesantes, comercios, restaurantes, diversiones y el ambiente urbano derivados del dinamismo y de las múltiples actividades propias de la ciudad. Algunos núcleos urbanos son sedes importantes de negocios, administrativas o educativas, y atraen viajeros de negocios a los que ofrecen instalaciones para congresos y reuniones.

El turismo urbano puede reportar considerables beneficios económicos de empleo y renta a los residentes. También puede contribuir al mantenimiento de equipamientos de placer, como museos, teatros y restaurantes, también disfrutados por los residentes. Sin el turismo, algunos de estos elementos no estarían justificados económicamente o serían de mucho menor escala. El turismo también puede desempeñar un papel económico importante en el rejuvenecimiento económico de ciudades o distritos antiguos, poblaciones menores e incluso pueblos rurales si ofrecen atracciones a los turistas.

El desarrollo del turismo en núcleos urbanos puede plantear algunos problemas especiales dada la demanda competitiva de enclaves óptimos para hoteles, oficinas y otros usos, la congestión de tráfico, y a veces la presencia excesiva de elementos primarios de atracción. Si es posible, el turismo urbano debe planificarse como componente integral del plan urbano global o del plan de nuevo desarrollo de un distrito. De esta forma el turismo puede integrarse adecuadamente en el tejido urbano y se pueden paliar los problemas de ordenación conflictiva del suelo. Sin embargo, el plan de turismo urbano puede realizarse separadamente siempre que su relación con las pautas de desarrollo global esté coordinada con un cierto rigor.

El procedimiento de planificación para el desarrollo del turismo urbano consiste en el proceso básico de estudio previo de viabilidad y determinación escrita de los términos del mandato, fijación de objetivos, inventarios y análisis, formulación de planes alternativos y selección sistemática del plan óptimo, recomendaciones sobre organización institucional, ejecución y gestión. El análisis de mercado debe estudiar las atracciones de que se dispone y el papel del núcleo urbano como base para que los turistas recorran la región y para acoger tanto a viajeros de negocios como a turistas de vacaciones.

El inventario y evaluación de las atracciones turísticas debe considerar sus mejoras posibles así como el desarrollo de otras nuevas. Muchas veces los núcleos urbanos cuentan con edificios y distritos históricos de gran interés turístico potencial si se restauran y se dotan de instalaciones y servicios de turismo. En muchos casos se pueden mejorar museos y teatros o construir algunos nuevos. Se pueden rehabilitar y peatonalizar los distritos comerciales para hacerlos más interesantes a los turistas. Muchas grandes ciudades se han dotado de zoos, jardines botánicos, aquariums, parques marinos y centros culturales. Si todos estos elementos están bien desarrollados o pueden ser mejorados y dotados de técnicas modernas de interpretación, pueden convertirse en atracciones para turistas y residentes. Las atracciones situadas fuera del núcleo urbano pero accesibles desde él deben contemplarse también en la planificación dado su potencial para convertirse en punto de referencia de giras locales.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Un concepto importante que se aplica hoy día en muchas poblaciones situadas junto a mares, ríos o lagos es desarrollar el espacio contiguo al agua con instalaciones turísticas. Esto se logra mediante el nuevo desarrollo de zonas degradadas (con frecuencia puertos y almacenes obsoletos), abriendo nuevas vistas y creando parques, paseos, hoteles, museos, restaurantes, tiendas y otras atracciones e instalaciones junto al agua para atraer a turistas y residentes.

El desarrollo de instalaciones para reuniones, conferencias y congresos debe figurar entre las primeras consideraciones al planificar el turismo urbano. Estos equipamientos pueden atraer muchos turistas adicionales a la ciudad. Normalmente se organizan giras previas o posteriores a la reunión profesional por otras partes del país, la región o la zona inmediata, lo que reparte los beneficios del turismo. Las instalaciones para congresos, sin embargo, son caras de construir y este tipo de turismo profesional es muy competitivo, y por tanto debe analizarse cuidadosamente en cuanto a su viabilidad en una población concreta.

Las ciudades o distritos históricos, si se restauran e interpretan debidamente, presentan gran potencial turístico basado en temas históricos y estilos arquitectónicos. La conservación de edificios históricos es también muy importante para conservar el patrimonio cultural de la zona y su apreciación por los residentes. La planificación de los sitios históricos debe seguir en gran parte los mismos procedimientos y principios que la del turismo general. No obstante, la planificación de estos lugares puede exigir consideraciones especiales, sobre todo la mejora de los accesos a sitios difíciles, sacando partido de las estrechas y retorcidas callejas del casco antiguo y facilitando espacios de estacionamiento de vehículos para reducir la congestión de tráfico. Muchas veces lo mejor será controlar el acceso de vehículos aparcándolos fuera del casco histórico y permitiendo solamente el paso a pequeños autobuses no contaminantes o a los peatones.

En este tipo de conservación, con excepción de edificios aislados importantes, el proyecto debe abarcar distritos históricos completos y no sólo edificios concretos, de forma que se preserven el carácter y el contexto histórico global. Las vistas y ajardinamientos asociados con los edificios también deben ser conservados o restaurados como elemento importante del contexto histórico. Algunos edificios antiguos son suficientemente importantes para ser restaurados y convertidos en museos. Muchos edificios de interés histórico, sin embargo, pueden emplearse como instalaciones turísticas, por ejemplo, para alojamiento, restaurantes y tiendas, tras restaurar sus exteriores manteniendo su carácter histórico, y adaptar sus interiores a estas funciones modernas. Otros edificios de interés histórico pueden dedicarse a fines residenciales.

La forma más habitual de garantizar esta conservación es declarar oficialmente de interés histórico la zona o edificio en cuestión. La normativa sobre monumentos históricos prohibe modificar sin autorización expresa su estilo arquitectónico. Si alguno o todos los edificios son de propiedad privada, se pueden establecer ciertos incentivos, por ejemplo, exenciones fiscales, para estimular su restauración. Sin embargo, la administración local debe tomar la iniciativa en la restauración de edificios y enclaves importantes ofreciendo

www.kaipachanews.blogspot.pe

asistencia técnica y concediendo incentivos tributarios a los propietarios. Todos los edificios de nueva construcción en el distrito histórico deberán atenerse al estilo histórico de la zona o presentar un aspecto compatible con su peculiaridad. Los beneficios económicos, especialmente los derivados del turismo, y la apreciación de la propiedad normalmente justificarán el costo de la conservación.

Un resumen de los principios de planificación del turismo urbano incluiría los siguientes:

- Desarrollo o mejora de atracciones e instalaciones urbanas como museos, centros culturales y de congresos, zonas comerciales, edificios y distritos históricos, locales de diversión nocturna y otros elementos afines. Las atracciones turísticas cercanas a la población deben formar parte de la planificación como destino de excursiones del día fuera de la ciudad.

- Aprovechamiento de elementos medioambientales especiales, como zonas de agua y distritos históricos, para desarrollo turístico: parques, paseos y vistas.

- Oferta de diversos tipos de alojamiento, restaurantes y demás instalaciones de turismo, incluidos buenos servicios de información, y concentración de estas instalaciones en ciertos espacios cercanos a las principales atracciones para comodidad de los turistas y uso eficiente de la infraestructura.

- Red eficiente de transportes públicos y fomento de la peatonalización de enclaves turísticos y comerciales.

- Buenos servicios y mapas de información para turistas. Deberá crearse un centro de visitantes estratégicamente situado para la zona urbana y alrededores con servicio y materiales de información, carteles, proyecciones audiovisuales, venta de libros y recuerdos, cafetería y lavabos. En grandes poblaciones, además del centro de visitantes, se pueden instalar casetas de información en los puntos de concentración de turistas.

- Oferta de diversas giras bien guiadas en autobús por la ciudad y alrededores y de rutas urbanas a pie con mapas orientadores y puntos de descanso a lo largo del recorrido.

- Alto nivel de salud pública, con buena red de saneamientos y estándares de higiene; buenos servicios e instalaciones médicas para turistas.

- Alto nivel de seguridad ciudadana y control de la criminalidad en la medida posible; información sobre zonas de alto riesgo y precauciones razonables que deben adoptar los turistas dondequiera que vayan o residan.

- Mejora de la calidad ambiental de la zona urbana si es necesario, con control especial de la contaminación del aire y congestión del tráfico; promoción de un medio ambiente limpio, diseño estético de edificios, amplios parques y ajardinamientos, incluidos árboles en las calles.

www.kaipachanews.blogspot.pe

El **Cuadro 15** describe los factores que deben tomarse en consideración al abrir un centro de información de visitantes. Situado en la población principal de la zona, el centro puede también prestar servicios de información sobre toda la zona así como sobre la población que lo acoge.

PLANIFICACIÓN DEL ECOTURISMO

El ecoturismo es una forma de turismo de naturaleza en la que se presta máxima atención a la conservación del medio ambiente, incluida la diversidad biológica, la vida silvestre y los sistemas ecológicos, con énfasis en la formación de los turistas sobre el entorno y cómo conservarlo. Las zonas de ecoturismo con frecuencia engloban comunidades ya existentes, sobre todo de carácter tradicional, y por tanto la planificación del ecoturismo debe tratar de preservar las tradiciones e identidades culturales locales y cómo reportar beneficios a estas comunidades. Aunque todavía un componente menor del desarrollo total del turismo a escala mundial, el ecoturismo se está expandiendo rápidamente y tiende a atraer a los turistas respetuosos con el medio ambiente y las culturas locales.

El ecoturismo tiene especialmente potencial de desarrollo en zonas que ofrecen entornos naturales que se combinan muchas veces con asentamientos de grupos étnicos tradicionales. Dado que normalmente es un turismo a pequeña escala, puede desarrollarse en el marco de los recursos naturales, si bien la asistencia técnica a la comunidad local es muchas veces necesaria para garantizar desarrollo y gestión adecuados. También puede resultar indispensable cierta asistencia financiera que contribuya a la participación comunitaria en estos proyectos. He aquí algunos principios para la planificación del ecoturismo:

- Medidas estrictas de conservación de la naturaleza para proteger flora, fauna y ecosistemas y cualquier sitio arqueológico o histórico.
- Determinación de límites de capacidad de absorción de forma que no se produzca excesivo desarrollo de instalaciones turísticas o afluencia excesiva de turistas en el medio ambiente.
- Desarrollo de instalaciones a pequeña escala en emplazamientos ambientalmente adecuados, con estilo local de diseño, uso de materiales locales, sistemas de ahorro de energía y adecuada eliminación de residuos. Se debe crear un centro de visitantes con información visual sobre el sitio y las técnicas de conservación pertinentes.
- Elaboración y divulgación de códigos de ecoturismo para el comportamiento de turistas y operadores; seguimiento del cumplimiento de estos códigos.
- Guías bien formados que informen con precisión a los turistas sobre diversidad biológica y técnicas de conservación, y practiquen buenas medidas de conservación durante las giras.

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 15

CENTROS DE INFORMACIÓN DE VISITANTES

Los centros de información existen para dar la bienvenida a los visitantes, hacer más grata su experiencia y facilitarles información, de forma que permanezcan más tiempo en la localidad. la lista siguiente ayudará a centrarse en las prioridades y posibilidades creativas. Utilícese esta lista para debatir por dónde comenzar y para evaluar lo que ya existe. La mayoría de las pequeñas comunidades no son capaces de desarrollar todas las propuestas. Identifíquese, por tanto lo que se ajuste a las circunstancias locales.

INFORMACIÓN BÁSICA

- Folletos y hojas volantes sobre atracciones, recursos materiales, actividades, acontecimientos y servicios locales (compras, comidas y diversiones).
- Calendarios culturales y de diversiones.
- Guía de la región (con centros de alojamiento).
- Mapas de carreteras principales, caminos vecinales, rutas ciclistas, senderos, circuitos de marcha para conocer el patrimonio cultural.
- Información sobre servicios de urgencia (salud y vehículos).

OTRAS INFORMACIONES Y SERVICIOS DE UTILIDAD

- Atracciones, actividades, acontecimientos y calendarios.
- Exposiciones o muestras del patrimonio e historia natural de la zona.
- Tiempo y estado de las carreteras.
- Horario de mareas, gráficos de identificación de flora (otra información sobre la zona).
- Planificación de excursiones con sugerencias para ver o hacer (ajustadas a intereses concretos).
- Muestras de arte, artesanía y otros productos locales.
- Vídeo sobre la zona (con sala cómoda de proyección).
- Servicios de traducción.

EVALUACIÓN DE UN CENTRO DE INFORMACIÓN DE VISITANTES	SI	NO
¿Es fácilmente accesible a la mayoría de visitantes? ¿Hay señalización suficientemente clara en los diversos puntos de entrada a la comunidad? ¿Son señales fácilmente comprensibles para personas no familiarizadas con la zona?	❑	❑
¿Es accesible a los minusválidos?	❑	❑
¿Son agradables la estructura y los alrededores? ¿Reflejan el carácter peculiar de la zona?	❑	❑
¿Se dispone de servicios e información cuando los visitantes los necesitan? Por ejemplo, ¿en fines de semana y al anochecer, especialmente durante la temporada alta?	❑	❑
Cuando el centro está cerrado, ¿se remite a los visitantes a otro centro cercano o se ofrece información básica escrita en el exterior del centro?	❑	❑
¿Es un factor crítico de selección y adiestramiento del personal su actitud hospitalaria?	❑	❑
¿Incluye la formación del personal visitas de familiarización a las diversas atracciones e instalaciones turísticas y comunidades vecinas de forma que puedan hacer recomendaciones?	❑	❑
¿Se comparte con comunidades vecinas el material de promoción? ¿Se intercambia este material con otros centros? ¿Se ha determinado qué material es mejor distribuir en el entorno cercano, cuál es mejor distribuir en otra parte y cuál requiere distribución múltiple?	❑	❑
¿Se dispone de suficiente espacio para exponer el material informativo? ¿Es atractivo? ¿Se dispone de espacio suficiente para almacenamiento?	❑	❑

Fuente: *Rural Tourism: Marketing Small Communities, Arlene Hetherington: Meta-Link, EE.UU. 1991.*

www.kaipachanews.blogspot.pe

- Integración de las comunidades locales en el desarrollo turístico ofreciéndoles puestos de trabajo y renta derivada del turismo; posible organización de giras por pueblos; información a los turistas sobre las culturas locales, incluidas sus actividades económicas, y cómo mostrar respeto a sus tradiciones culturales.

El **Cuadro 16** muestra una lista de comprobación para la planificación de instalaciones en zonas naturales de forma ambientalmente adecuada que sea compatible con el concepto de ecoturismo. En el anexo 5 se presenta otra lista de comprobación para desarrollo de instalaciones de ecoturismo. Para otras directrices y recomendaciones sobre ecoturismo, consúltese *Guidelines: Development of National Parks and Protected Areas for Tourism* [—-] publicado por la Organización Mundial del Turismo.

PLANIFICACIÓN DE OTRAS MODALIDADES DE TURISMO

Muchos otros campos ofrecen oportunidades para diversas formas especializadas de turismo basadas en atracciones locales no habituales o interesantes. Estas formas de turismo pueden aprovechar los "nichos" del mercado turístico en rápida expansión y atraer un tipo de turistas que suele mostrar sensibilidad ambiental y cultural. Este turismo no requiere por lo general grandes inversiones y puede reportar beneficios directos a las comunidades locales en zonas remotas. Puede desarrollarse en la misma región o zona donde se desarrollan formas de turismo a mayor escala y más convencionales, si bien en otros emplazamientos. Sin embargo, se requieren conocimientos especializados para desarrollar y comercializar estas formas de turismo, y las administraciones locales tienen que comprender bien de qué se trata antes de embarcarse en nuevos proyectos y asesorar a las comunidades o empresarios locales interesados en este tipo de turismo.

El turismo de intereses especiales es una amplia categoría de turismo basado en intereses concretos de los turistas e incluye naturaleza, cultura, historia y otros campos de índole diversa ofrecidos en un entorno local. Son centenares los posibles campos de interés especial, desde observación de pájaros, contemplación de orquídeas silvestres, medicina natural, estilos arquitectónicos históricos o participación en excavaciones arqueológicas hasta diseño y producción de artesanía local y formas locales de danza y música. El turismo de intereses especiales no exige instalaciones o servicios costosos pero sí requiere estar bien organizado y contar con información detallada y exacta sobre el tema en cuestión. Los guías bien formados son esenciales para el éxito de la mayoría de estas formas de turismo. También es importante establecer contacto con los operadores internacionales de turismo de intereses especiales a efectos de comercialización. Si el interés especial se refiere a la naturaleza o la cultura, debe prestarse atención a los recursos necesarios; en este sentido, habrá que buscar el asesoramiento de personas competentes o expertos en estos campos.

El turismo de aventura consiste en actividades turísticas físicamente exigentes y que incluyen un cierto elemento de riesgo real o percibido. En él se incluyen actividades como descensos por "aguas bravas" a través de rápidos,

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 16

INSTALACIONES TURÍSTICAS EN ZONAS NATURALES

LISTA PARA EL PLANIFICADOR

Al planificar una nueva instalación turística o mejorar una ya existente, deberá responderse a estas preguntas. Utilícese esta lista como guía para considerar todas las facetas del desarrollo sostenible.

	SI	NO
¿Está la instalación diseñada para respetar la capacidad turística del lugar en que va a ir emplazada?	❑	❑
¿Es esta instalación conveniente para el usuario? (accesibilidad, flujo de visitantes y uso real)	❑	❑
¿Se han tenido en cuenta y organizado los factores de seguridad personal?	❑	❑
¿Se adapta a su función terórica el diseño de esta instalación? (Por ejemplo, ¿están situadas las zonas de observación allí donde hay algo que observar?)	❑	❑
¿Mantiene la instalación una relación adecuada con la escala del entorno y el estilo local?	❑	❑
¿Respeta su emplazamiento los árboles existentes y reduce al mínimo las nivelaciones de terreno?	❑	❑
¿Son los edificios compatibles y respetuosos con el entorno?	❑	❑
¿Se han empleado en la medida posible edificios y elementos paisajísticos locales?	❑	❑
¿Interfiere la instalación lo menos posible en el ecosistema natural? (Por ejemplo, ¿bloquean las carreteras los flujos de agua o contaminan las aguas residuales los recursos hídricos naturales?)	❑	❑
¿Son las carreteras, los caminos y los senderos respetuosos con el entorno y están preparados tanto para causar un mínimo de erosión como para encauzar el tránsito?	❑	❑
¿Se han tenido en consideración e integrado en el proyecto las pautas climatológicas?	❑	❑
¿Es posible el uso de la instalación durante todo el año?	❑	❑
¿Son las mejoras compatibles con el plan global de la zona y subzonas designadas?	❑	❑
¿Están las instalaciones situadas en el perímetro de las zonas naturales? (siempre que ello sea posible)	❑	❑
¿Se han tenido en consideración los aspectos de mantenimiento?	❑	❑

Fuente: *Directrices: Ordenación de parques nacionales y otras zonas protegidas para el turismo, OMT/PNUMA, Serie Conjunta de Informes Técnicos, número 13, 1992.*

www.kaipachanews.blogspot.pe

senderismo y montañismo, escalada de roca y nieve, pesca, caza, contemplación de animales silvestres en zonas remotas y submarinismo. Esta forma de turismo no requiere necesariamente instalaciones lujosas, si bien el equipo necesario debe ser de buena calidad y estar en buenas condiciones. Normalmente se requieren servicios de guía, se deben cumplir rigurosamente las normas de seguridad y se deben aplicar medidas de protección ambiental durante el transcurso de la gira de aventura.

El turismo rural supone el desarrollo de alojamientos de estilo local en los pueblos tradicionales o en sus inmediaciones donde puedan pernoctar los turistas, disfrutar de la cocina local, y observar y compartir las actividades populares. Las instalaciones son de construcción, propiedad y gestión de los vecinos, quienes también dan de comer (cocina local) y prestan los demás servicios turísticos. Los beneficios de este turismo van directamente a los vecinos, en tanto que los turistas aprenden sobre estilos de vida y tradiciones, artes, artesanía y actividades económicas locales. Los vecinos pueden servir de guías para giras a parajes cercanos y organizar bailes y actuaciones musicales. El éxito de esta modalidad de turismo no estriba en grandes inversiones, pero debe estar cuidadosamente planificado y gestionado. Los vecinos necesitarán asistencia técnica sobre cómo iniciar su actividad, capacitación para gestionar y operar las instalaciones y servicios, y alguna financiación para el desarrollo del proyecto. Normalmente se deberá llevar a cabo un programa conjunto de comercialización con participación de la administración local y los servicios regionales o centrales de turismo. Es posible que haya que montar un sistema de reservas. Es importante fijar un nivel máximo de desarrollo turístico, en función de la capacidad de carga analizada, a fin de evitar problemas medioambientales o sociales. La expansión, si es necesaria, debe desviarse a otros núcleos rurales.

El turismo de explotación agrícola o ganadera y de plantaciones (turismo rural) goza de popularidad en Europa y está desarrollándose en otras partes. Esta modalidad de turismo conlleva alojamiento en la casa principal, o en una casa para huéspedes, comidas y actividades de observación, y participación en el funcionamiento de la finca, rancho o plantación (en los trópicos). Algunos establecimientos ofrecen instalaciones de acampada y posibilidad de pesca, caza, senderismo y equitación en la propiedad. También se puede organizar turismo en pueblecitos pesqueros; los turistas se hospedan en casas de los vecinos y participan en las actividades tradicionales de pesca. Normalmente se requiere asesoramiento técnico para este tipo de turismo rural en lo que se refiere a parámetros de higiene, saneamientos y seguridad. También se necesitará un sistema centralizado de reservas. El turismo rural puede también consistir en visitas a granjas, ganaderías o plantaciones de té, caucho, especies o palma, viñedos o bodegas en excursiones del día para observar y aprender sobre su funcionamiento, sin pernoctar en ellas.

El turismo de río y canal conlleva trasladarse en una embarcación a lo largo de ríos o canales locales. Ha adquirido gran popularidad en muchas partes y presenta potencial de desarrollo en otras. Las embarcaciones funcionan como empresas comerciales y aceptan huéspedes para giras cortas de un día o más largas con pernoctación. Se hacen escalas para visitar lugares

www.kaipachanews.blogspot.pe

interesantes y se puede ofrecer entretenimiento a bordo. Si los tramos de río o canal son tranquilos y exentos de riesgos, los turistas pueden alquilar casas barco y tripularlas ellos mismos para viajes de varios días o semanas. Se requieren instalaciones adecuadas de atraque en el punto base y en las escalas. Pueden beneficiarse los armadores y tripulantes de los barcos y los comerciantes de los puntos de escala donde los turistas compran combustible y provisiones.

El turismo de crucero y de navegación deportiva en grandes lagos, mares y océanos se ha convertido en una modalidad importante en el Caribe y en el Mediterráneo. Se está abriendo camino en el Pacífico, especialmente en las islas y puntos del Sudeste asiático, y tiene potencial de desarrollo en otras partes. Los barcos de crucero suelen ser razonablemente grandes y exigen adecuadas instalaciones de atraque (con dársenas espaciosas y calados en torno a los 3,5 metros). Las instalaciones de apoyo en tierra incluyen autobuses y guías, tiendas y restaurantes, y algunos puntos de atracción. En las escalas suele haber posibilidad de comprar sin pago de impuestos. Resulta esencial una organización eficiente de las escalas, incluidos los servicios de aduanas e inmigración. Los beneficios para las comunidades locales se derivan de las ventas a los pasajeros y a los operadores locales. Se pueden organizar minicruceros a zonas más remotas, basados normalmente en un interés especial, como aspectos de la naturaleza o culturas tradicionales. Pueden ser el comienzo del proceso de desarrollo turístico de pueblos costeros con accesos e instalaciones limitados, reportando algunos beneficios a la comunidad de la venta de artesanía y de las giras de los pasajeros. El turismo de navegación deportiva requiere caladeros y puertos protegidos e instalaciones en tierra para reparaciones, combustible y provisiones, así como tiendas y restaurantes. Ahora es frecuente llegar en avión a un centro de navegación deportiva, alquilar embarcaciones para un crucero por aguas cercanas y tomar otra vez el avión para el regreso.

Este tipo de turismo exige fuertes inversiones en instalaciones portuarias, puede tener efectos ambientales negativos, incluida la congestión periódica de las instalaciones y atracciones locales si no hay debido control, y sus beneficios económicos para las comunidades isleñas son menores que los del turismo de tierra firme. Asi pues, habrá que evaluar cuidadosamente su potencial de desarrollo.

El turismo de carretera requiere instalaciones de alojamiento, restauración, servicios mecánicos, tiendas y lavabos a lo largo de las carreteras frecuentadas por los turistas que viajan en automóvil. Estas instalaciones son habituales en países más desarrollados donde se viaja mucho en auto, pero están comenzando a construirse en países en desarrollo según se van haciendo más prósperos y generan mayor tráfico rodado. Este tipo de turismo puede reportar beneficios a las comunidades locales propietarias y gestoras de las instalaciones. Deben situarse estratégicamente a lo largo de las carreteras y deben planificarse como complejos integrales con acceso controlado y estacionamiento centralizado para comodidad de los turistas y la mínima congestión posible. Estos complejos pueden ofrecer incluso servicios de diversión y descanso y atracciones menores.

www.kaipachanews.blogspot.pe

El turismo de ferrocarril se está haciendo popular en algunas partes tomando como base recorridos en trenes con sabor histórico. Estas giras ofrecen una combinación de paisajes contemplados desde el tren y visitas a lugares de interés antes de llegar a un destino concreto. Algunas giras de ferrocarril famosas son *Palace on Wheels* [Palacio sobre Ruedas], con un recorrido de lugares de interés arquitectónico e histórico en Rajasthan (India) en antiguos vagones restaurados, el *Orient Express*, en Europa central y oriental, el Transiberiano, en Rusia, y otros trenes famosos en América del Norte. Existen oportunidades en muchos lugares para organizar estas giras ferroviarias que pueden variar desde un día hasta varios días o semanas.

El turismo de acampada y "caravana" supone el desarrollo de instalaciones de acampada con o sin oferta de tiendas y para vehículos con remolque o que incorporan espacio de vivienda (conocidos como vehículos de recreo en algunos países). Estas instalaciones producen beneficios a las comunidades locales por las ventas de combustible, provisiones y a veces artículos de artesanía. Los campamentos y los parques de "caravanas" tienen que estar situados cerca o al lado de las rutas de turismo y ser planificados cuidadosamente como complejos integrados con ajardinamientos y adecuada infraestructura, especialmente abastecimiento de agua, suministro de energía eléctrica y gestión de residuos.

El turismo residencial, con el desarrollo consiguiente de viviendas de vacaciones y retiro, puede generar beneficios a la zona por las ventas locales y con frecuencia por los impuestos sobre la propiedad que contribuyen a mantener la infraestructura de la comunidad y otras instalaciones y servicios. Es práctica habitual hoy día incluir unidades residenciales en complejos integrados. Este tipo de turismo, si carece de una planificación rigurosa, puede también generar problemas como sobrecarga de la infraestructura local, pérdida de identidad comunitaria, escalada galopante de precios de terrenos y viviendas, conflictos de ordenación del suelo o degradación ambiental derivada de un mal diseño, y usurpación de territorio destinado a conservación natural. Conseguir éxito con este tipo de turismo, especialmente fuera de un complejo planificado, exige un nivel apropiado de desarrollo aceptable para la comunidad local, buen emplazamiento, distribución y diseño de los espacios dedicados a viviendas, y adecuada infraestructura.

Turismo "de raíces" y nostálgico: turistas que visitan la tierra de sus ancestros o lugares donde vivieron previamente, trabajaron, lucharon en guerras o estudiaron. Puede ser un importante tipo de mercado turístico. Algunos turistas recurren a instalaciones y servicios convencionales; otros se hospedan en casas de amigos o parientes. Hay que organizar estas giras especializadas cuidadosamente, con guías bien formados.

Turismo religioso: las peregrinaciones a lugares santos constituyen una forma de turismo de todas las religiones del mundo. Algunos sitios atraen mayoritariamente a turistas del país; otros son punto de llegada de numerosos turistas internacionales. En los sitios religiosos de importancia suelen desarrollarse instalaciones especiales para alojar un gran volumen de peregrinos. Sin embargo, algunos de ellos se hospedan en alojamientos locales o recurren a otras ofertas turísticas locales. El turismo religioso puede

www.kaipachanews.blogspot.pe

reportar beneficios considerables a las comunidades locales. En los lugares santos importantes se generan también considerable congestiónes derivadas de estas visitas multitudinarias, por lo que la administración local debe tomar las medidas oportunas. Se deben aplicar técnicas de control de multitudes para evitar problemas. Dado el alto número de turistas participantes, el mantenimiento de la salud y la seguridad públicas reviste gran importancia.

Turismo juvenil: fomentado en muchas partes para ofrecer a jóvenes y estudiantes oportunidad de aprender y vivir experiencias a través de los viajes tanto en su país como en el extranjero. Este turismo requiere organización de transporte y giras, e instalaciones especiales (hostales juveniles) que ofrezcan alojamiento y comidas no costosas. Los dormitorios vinculados a instituciones docentes pueden albergar grupos de jóvenes durante las vacaciones escolares. El turismo juvenil se desarrolla por razones sociales, pero estas instalaciones básicas pueden también reportar puestos de trabajo e ingresos a la comunidad local.

Turismo "de tercera edad": está en franca expansión estos viajes organizados de personas mayores para participar en programas educacionales especiales con provisión de alojamiento no costoso y otras instalaciones apropiadas. Los dormitorios universitarios se emplean muchas veces como hostales para personas mayores durante las vacaciones de los estudiantes. Algunos grupos participan en servicios comunitarios y programas de conservación ambiental organizados en cooperación con la administración local. Aparte de estas consideraciones, el mercado más convencional de "ciudadanos de la tercera edad" presenta ya un volumen considerable, si bien recurre a alojamientos y servicios normales.

Programas de intercambio cultural, viajes de estudios y visitas de hogares: estimulan el contacto y la comprensión mutua entre gentes de diferentes ámbitos culturales; están muy desarrollados en muchas partes y presentan gran potencial de crecimiento en otras. Los programas de intercambio cultural encuadran a personas o pequeños grupos de personas con un interés común para pasar una temporada en otro país, visitar instituciones locales y reunirse con personas del lugar. Estos programas normalmente están organizados entre gobiernos u organizaciones especiales. Afines a los programas de intercambio son los viajes de estudios en los que grupos de turistas con un interés concreto se organizan para visitar lugares donde pueden mejorar sus conocimientos. Estos viajes deben organizarse cuidadosamente para lograr sus objetivos y deben contar con guías bien formados para interpretar lo que los grupos están observando. Los programas de visitas a casas particulares dan al turista la oportunidad de hablar con sus residentes. Muchas veces existe un lazo común entre huéspedes y visitantes, por ejemplo, la misma profesión o *hobbies* sobre los que pueden intercambiar información. Este tipo de turismo normalmente está organizado por la oficina de turismo nacional, regional o local.

Existen muchas oportunidades de otros tipos de turismo en zonas concretas; todas ellas deben estudiarse tras una evaluación de los recursos y posibles mercados turísticos.

www.kaipachanews.blogspot.pe

PLANIFICACIÓN DE ATRACCIONES HISTÓRICAS Y NATURALES

Las atracciones turísticas son lo que induce a los turistas a visitar una zona. Incluso algunos viajeros de negocios harán uso de las atracciones turísticas existentes. Para tener éxito, se deben planificar y gestionar cuidadosamente. De especial importancia es la interpretación imaginativa de las atracciones de forma que aporte información y despierte el interés de los visitantes. Hoy día se considera que la planificación de la mayoría de las atracciones consiste en la conservación e interpretación del patrimonio cultural y ambiental de la zona para su apreciación por residentes y turistas. La planificación de atracciones patrimoniales, como parques naturales, sitios arqueológicos o históricos, y tradiciones culturales, constituye una disciplina especializada y debe adaptarse a cada situación concreta, si bien algunos principios y criterios generales son de aplicación en casi todos los casos. El procedimiento básico de planificación de un sitio arqueológico/histórico es como sigue:

- Determinación de los objetivos de desarrollo y conservación en el marco de las políticas nacionales, regionales y locales de conservación y desarrollo de parques y monumentos.
- Análisis ambiental que incluya los estudios necesarios de vida silvestre, sistemas ecológicos vulnerables (ecosistemas), monumentos arqueológicos e históricos, parajes especiales y sitios que merecen ser conservados y, en algunos casos, potenciados o restaurados.
- Determinación de la capacidad de carga, según diversas hipótesis de afluencia, y organización seria de las visitas y de las pautas de afluencia.
- Proyección de afluencia de visitantes según tipo de usuario, tomando en cuenta la estacionalidad, y reconciliación, si es necesario, de esa demanda con la capacidad de carga.
- Determinación del mejor tipo de interpretación para la atracción, tipos de instalaciones para visitantes que habrá que construir y espacios necesarios.
- Consideración de las comunidades cercanas y de otros tipos de desarrollo, y cómo se debe lograr su interacción con la atracción estudiada, incluida la participación de las comunidades locales para que el turismo les reporte beneficios.
- Formulación del plan de atracción, incluida la elaboración y evaluación de planes alternativos y selección del plan óptimo, con indicación de sus fases. Se debe prestar máxima consideración a los principios de planificación medioambiental y a las medidas de protección del medio ambiente.
- Elaboración de un plan de uso por los visitantes y de pautas de afluencia en caso necesario.
- Análisis final de impacto ambiental, incluidas consideraciones sociales, con las consiguientes modificaciones del plan en caso necesario.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- Determinación del mejor esquema organizativo para gestionar la atracción, incluida la formación del personal necesario para el funcionamiento de la atracción.

- Análisis económico y financiero final con indicación de costos de desarrollo y funcionamiento y de ingresos previstos; consideración especial de los beneficios generados para las comunidades locales en términos de empleo, renta y desarrollo de pequeñas empresas turísticas. Puede ser necesaria la identificación de fuentes de financiación para el desarrollo del proyecto.

- Elaboración de un programa de desarrollo y cualesquiera otros procedimientos de ejecución, por ejemplo, ordenación del suelo, que puedan ser necesarios.

- Ejecución del plan y otras recomendaciones; gestión ininterrumpida de los recursos de la atracción y su uso por los visitantes. La gestión incluye el seguimiento del uso del sitio para evitar problemas ambientales o de otro tipo, y la adopción de medidas correctoras en caso necesario.

Algunas atracciones turísticas, como parques naturales o arqueológicos, no conseguirán por sí mismos generar ingresos suficientes para costear su desarrollo y funcionamiento. Sin embargo, suelen generar suficientes corrientes de turistas a la zona como para que sus gastos en otras empresas comerciales justifiquen sobradamente el costo de desarrollo y funcionamiento de la atracción. De este modo la atracción se justifica, si no financieramente, sí económicamente. En último término, los ingresos directos de la atracción, normalmente los derechos de entrada pagados por los visitantes y con frecuencia el canon pagado por empresarios locales, pueden cubrir al menos gran parte de los gastos de funcionamiento y quizás los costos derivados de la ampliación futura de las instalaciones.

La técnica de planificación aplicada normalmente en los sitios de atracción consiste en designar espacios para diferentes tipos de conservación y uso. Entre estos espacios pueden figurar los de conservación estricta que, en un parque de naturaleza, comprenden especies exóticas o en peligro, habitats importantes y ecosistemas vulnerables donde sólo se permite la entrada de científicos y personal del parque, espacios silvestres cuyo objetivo es la conservación de recursos y un uso de baja intensidad por parte de visitantes, con instalaciones muy sucintas, por ejemplo, senderos de observación, y espacios con instalaciones para visitantes donde se permite la creación de campings y áreas de picnic, un centro de visitantes e instalaciones de descanso. Este espacio reservado para instalaciones está situado normalmente cerca de la entrada al parque para comodidad de los visitantes. Así se evita la necesidad de construir accesos a gran escala hasta el interior del parque. Hoy día lo normal es situar las instalaciones de alojamiento y comerciales fuera del parque si bien relativamente cerca de la entrada. Otras veces se crean zonas intermedias que actúan de colchón protector de las áreas de conservación. La conservación de los rasgos importantes del parque debe primar sobre el uso por los visitantes. Las zonas de conservación y las zonas intermedias protectoras afines deben estar declaradas y protegidas oficialmente como parques o reservas.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Los espacios abiertos a los usuarios están conectadas con una red de circulación formada por puntos de acceso, caminos, estacionamientos de vehículos y senderos para caminar y quizá cabalgar (caballos, ponis, etc.). En los parques muy frecuentados por el público se suele prohibir el acceso al parque en vehículos privados. Estos vehículos han de estacionarse a la entrada del parque y los visitantes usan vehículos colectivos lanzadera, idealmente no contaminantes, para recorrer el parque si éste es demasiado extenso para hacerlo a pie. La autorización de entrada al parque a vehículos privados debe evaluarse en cada caso concreto.

En lo que se refiere al desarrollo de instalaciones para visitantes (con excepción de las de alojamiento, que pueden situarse fuera del parque), lo mejor es concentrar las principales en una sola área concebida como un complejo integrado bien diseñado como centro de visitantes. Este centro, normalmente situado a la entrada del parque, debe incluir material interpretativo como carteles e información visual, mapas y folletos, sala para documentales y conferencias, libros y quizá artículos de recuerdo, cafetería, restaurante y lavabos. Además de la información visual que explica los rasgos distintivos del parque, el centro debe subrayar la importancia de la conservación, las medidas que en este sentido se toman en el parque, y el uso adecuado orientado a la conservación del parque por parte de los visitantes. El personal debe estar dispuesto a responder a todo tipo de preguntas de los visitantes. En los lugares apropiados del parque habrá que colocar señales interpretativas, lavabos, puntos de mira y otras instalaciones menores.

Los parques marítimos y de playa requieren consideraciones de planificación especiales. Se deben aplicar medidas de conservación del entorno submarino con el fin de proteger los arrecifes y demás formas de vida marina. Las zonas submarinas ecológicamente importantes deben ser declaradas parques o reservas, con controles de uso muy estrictos. Las instalaciones importantes deben estar alejadas de la playa o línea de costa, tras la línea de vegetación. Las principales instalaciones para visitantes deben planificarse como un complejo integrado, normalmente como un centro de visitantes. Con frecuencia se opta por un sistema de control de usos conflictivos del agua mediante la designación de espacios para usos diferentes como natación, navegación, esquí acuático, navegación a tabla y submarinismo (con o sin equipo auxiliar de aire).

Al igual que en el desarrollo de complejos turísticos, las zonas cercanas al parque deben también ser objeto de una planificación y calificación para usos apropiados y debida conservación. De otro modo el desarrollo incontrolado y antiestético de esos terrenos puede perjudicar la calidad ambiental general del parque. Ha habido muchos casos de degradación de todos los tipos de zonas de conservación, aun cuando estaban oficialmente declaradas zonas protegidas, por invasión ilegal de los parques, caza de animales silvestres por furtivos, y daños a monumentos arqueológicos e históricos, incluso con robo de elementos importantes. Estos problemas y soluciones para paliarlos se abordan en detalle en la sección 6 sobre mantenimiento de la sostenibilidad del turismo.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Las técnicas de interpretación de la naturaleza, de sitios arqueológico/históricos y otros elementos del patrimonio, deben aplicarse de forma imaginativa para informar a los visitantes y despertar su interés. La interpretación de estos elementos patrimoniales ha alcanzado un alto nivel en estos últimos años e incluye técnicas diversas, por ejemplo, guías convencionales, conferencias audiovisuales, espectáculos de luz y sonido, exposiciones interactivas, reconstrucción de lugares o reactuación de acontecimientos históricos, puestos de observación y pasarelas cubiertas en bosques tropicales para contemplación de la vida silvestre, señales informativas a lo largo de recorridos a pie sin guía, etc. Hoy día es normal incluir los conceptos de conservación y desarrollo sostenible en la interpretación del patrimonio turístico. El **Cuadro 17**, por ejemplo, indica el sistema de interpretación de sitios patrimoniales adoptado por el Servicio de Parques Nacionales de Estados Unidos. El **Cuadro 18** describe las técnicas de información a los turistas sobre un lugar perteneciente al patrimonio histórico, y el **Cuadro 19** ofrece una lista de comprobación de lo que los visitantes deben conocer acerca del sitio.

PLANIFICACIÓN DE ATRACCIONES CULTURALES

Deben también desarrollarse, interpretarse y gestionarse otros recursos turísticos culturales, como las artes visuales y escénicas, artesanía, trajes tradicionales, ceremonias, arquitectura y estilos de vida. Hay además aspectos significativos del patrimonio cultural de una zona que deben preservarse para beneficio de los residentes. En muchos casos se pierden las tradiciones culturales por efecto del desarrollo moderno. El turismo puede ser un medio importante para revitalizar y conservar, a menudo selectivamente, estas tradiciones culturales gracias a su interés para los turistas. Cuando los residentes comprueban que los turistas aprecian sus tradiciones, sentirán renovado orgullo en ellas y fomentarán su conservación.

La artesanía y las artes plásticas constituyen una atracción importante para los turistas y pueden ser una fuente considerable de ingresos para los residentes de la zona, incluidos los que viven en pueblos y aldeas. Se debe trazar una distinción entre artículos de recuerdo (souvenirs) y artesanía o arte auténticos, teniendo en cuenta que ambos tienen una función en el desarrollo del turismo. La autenticidad de la artesanía y arte locales debe mantenerse mediante el empleo de diseños, materiales y técnicas propias. Sin embargo, el diseño muchas veces admite modificaciones para adaptarse al interés de los turistas. Si la artesanía y arte tradicionales se han degradado, será necesario un programa de investigación de los materiales, diseños y técnicas originales, y de formación de artistas y artesanos en esos campos. Habrá que organizar puestos de venta y aplicar controles de calidad para garantizar la autenticidad de los artículos vendidos. En algunos casos se ha recurrido a identificar los productos auténticos con un sello que refleja un programa de inspección por parte de la administración o de una asociación profesional, y a informar a los turistas sobre este procedimiento de forma que tengan la certeza de que compran algo auténtico.

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 17

INTERPRETACIÓN DE SITIOS PATRIMONIALES

Papel de la interpretación

El desarrollo sostenible de parques y ecoturismo, para tener verdadero éxito, debe prever y gestionar la experiencia humana. La interpretación constituye el mejor instrumento
para modelar las experiencias y compartir valores. Al crear una conciencia medioambiental se enseñan valores que son necesarios para la protección del entorno. El diseño sostenible debe tratar de condicionar no sólo los comportamientos inmediatos sino también las creencias y las actitudes a largo plazo de los visitantes.

La interpretación es la senda de comunicación que conecta a los visitantes con los recursos. Una buena interpretación es un puente que lleva a las personas a mundos nuevos y fascinantes, que aporta una nueva forma de comprensión, nuevas intuiciones, nuevos entusiasmos y nuevos intereses. Para lograr un funcionamiento sostenible de un parque o de un proyecto relacionado con los recursos naturales:

* Se debe basar la experiencia del visitante en una participación íntima y sensorial con los recursos reales, sean naturales o culturales. La cultura local debe quedar incluida. La experiencia debe hacer compatible lo ambiental y lo cultural, y, mediante la comprensión y la apreciación, estimular la protección de esos recursos.

* Las oportunidades educativas deben incluir interpretación de los sistemas que sostienen el desarrollo y programas valorativos de los recursos naturales y culturales del lugar.

* El diseño del sitio y las instalaciones debe contribuir a la comprensión e interpretación de los entornos locales en sus aspectos natural y cultural.

* La interpretación debe poner de manifiesto a los visitantes los valores de sostenibilidad en todos los aspectos cotidianos del funcionamiento del sitio: servicios, actividades comerciales minoristas, mantenimiento, abastecimiento de agua y electricidad, y manipulación de residuos. Todas las facetas del funcionamiento deben constituir un buen ejemplo.

Actividades de la interpretación

La experiencia valorativa de un visitante requiere la interpretación como parte esencial del proceso de planificación y diseño. Los valores interpretativos no pueden añadirse con éxito a un desarrollo o explotación como mejora de último minuto. Los recursos interpretativos primarios de un sitio deben identificarse en los primeros momentos del proceso de planificación. Un conocimiento científico de los recursos en cuestión no tiene sustituto; sin embargo, las oportunidades interpretativas pueden normalmente identificarse en las fases de planificación de un nuevo desarrollo contestando a estas preguntas:

* ¿Qué es especial o inusual en este sitio? (aspectos tanto naturales como culturales)
* ¿Qué hay de especialmente interesante, pintoresco o fotogénico en el sitio?
* ¿Qué vienen a ver los visitantes?
* ¿Se puede hacer algo divertido? (las respuestas deben referirse a los recursos y no ser consumistas)
* ¿Qué se puede hacer en el sitio que sea ambientalmente sostenible y estimulante?
* ¿Qué recursos ofrecen oportunidades especiales de poner de manifiesto el sistema de valores subyacente al desarrollo sostenible?
* ¿Qué polémicas ambientales significativas podrían quedar ilustradas empleando recursos locales?
* ¿Qué conexiones tendrá el desarrollo con los sistemas naturales o los valores culturales de la zona?
* ¿Qué conocimiento tienen ya los visitantes sobre la zona?
* ¿Qué conocimiento y actitudes tienen los residentes próximos sobre el sitio y sus recursos?
* ¿Qué mensajes pueden emitirse sobre sostenibilidad que puedan ser útiles para los visitantes en su vida diaria?

Además, la interpretación debe verse reforzada en todas las experiencias de los visitantes y estar siempre presente en el pensamiento de los gestores y en la relación entre el desarrollo propuesto y el contexto cultural más amplio. El sistema de valores comunicado por la interpretación debe penetrar el ciclo completo de planificación, diseño, construcción, funcionamiento y mantenimiento.

Fuente: *Guiding Principles of Sustainable Design* [Principios directrices de diseño sostenible], United States Department of the Interior, National Park Service, Denver Service Center, septiembre de 1993.

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 18

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Folletos:

Deben estar editados en color y ser atractivos e interesantes. Algunos van destinados a una distribución amplia, por ejemplo, en oficinas de turismo. Deben seducir a los visitantes, describir qué pueden ver o hacer en el lugar, explicar cómo llegar al destino y recordar cualquier preparativo especial necesario como reservas, permisos o equipo especial. Los folletos pueden indicar precios, condiciones e instalaciones disponibles en el enclave y sus alrededores. Otros folletos (en diversos idiomas si los visitantes extranjeros son numerosos) pueden facilitar información básica para ayudar a sacar el máximo partido de la estancia en el destino, incluidas descripciones breves, un mapa detallado y una lista de normas o recomendaciones.

Excursiones o rutas sin guía:

Se puede dar a los visitantes folletos con mapas y otra información sobre objetivos turísticos marcados, por ejemplo, con postes numerados o señalar. En lugar del folleto, la información puede ofrecerse en letreros a lo largo del sendero o en diversos puntos de un museo o edificio histórico. Estos recorridos autodirigidos pueden ampliar la comprensión y apreciación de los turistas, permitiéndoles moverse a su propio ritmo, sin necesidad de personal de ayuda.

Recorridos con guía:

Un guía capacitado, o un instructor, puede acompañar a los grupos de visitantes comentando elementos de interés durante el recorrido. La ventaja de este tipo de excursión es que el guía puede adaptar lo que dice a los intereses de cada grupo. Ello es especialmente útil para grupos escolares o de ruta organizada, y también como medio de control de la afluencia. En cualquier caso los guías han de tener un buen conocimiento sobre los diversos aspectos de la atracción y hablar con soltura los principales idiomas de los visitantes.

Centros de información para visitantes:

Edificios o salas especiales en que se exhibe información detallada con fotografías dispuestas en paredes o tableros, mapas, diagramas o exposiciones de especímenes de flora y fauna. Estos centros son muy útiles para mostrar procesos, evolución y otros aspectos de interés que no pueden apreciarse en una visita corta o comprenderse sin explicación. En caso necesario estos centros pueden ampliarse o combinarse con centros docentes. También se pueden poner a la venta monografías y guías.

Centros educativos:

Se trata de edificios especiales o espacios separados dentro del centro de información, con capacidad para muestras o actividades docentes más formales. Normalmente disponen de instalaciones para celebrar clases o debates, equipo audiovisual para diapositivas, películas y vídeos. También se pueden organizar explicaciones continuas o permanentes con medios audiovisuales.

Muestras y exposiciones:

De gran utilidad porque permiten un ritmo de visita individual. Pueden ser transportables y admiten colocación al aire libre. Se consigue una mayor eficacia si tienen una orientación temática bien definida y si han sido planificadas para una audiencia concreta. En este apartado se incluyen objetos y ejemplares únicos, reconstrucción de escenas de la vida de los animales a tamaño natural, maquetas a escala, exposiciones con ejemplares vivos, carteles con texto, diagramas y fotografías.

Contactos espontáneos:

En el desempeño de sus funciones, el personal puede mantener conversaciones con los visitantes, facilitar información y escuchar comentarios útiles sobre el funcionamiento del centro. A fin de que estos contactos sean productivos, el personal debe estar preparado, lo que probablemente requerirá una cierta capacitación en comunicación y hospitalidad.

Fuente: *Directrices: Ordenación de los Parques Nacionales y otras Zonas Protegidas para el Turismo, Serie de Informes Técnicos número 13, OMT/PNUMA, 1992.*

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 19

COSAS QUE DEBEN SABER LOS VISITANTES

Lista de comprobación:

	SI	NO
¿Se ha dicho a los visitantes qué se puede ver o hacer para que así puedan planificar su visita y hacer el mejor uso posible de su tiempo según sus intereses personales?	❑	❑
¿Hay mapas o señales que indiquen cómo llegar a la atracción y cómo ir de un lugar a otro una vez allí?	❑	❑
¿Se ha explicado a los visitantes lo que están viendo? ¿Es la información simple, breve, básica e interesante?	❑	❑
¿Se han explicado los reglamentos, lo qué está o no está permitido, y por qué? (Estúdiense cuidadosamente las indicaciones. "No pisen la hierba" es un mensaje claro pero puede resultar ofensivo. "Camine sólamente por los senderos" suena algo mejor. Pero "Por favor, camine sólo por el sendero. Las flores silvestres son muy frágiles" sería óptimo).	❑	❑
¿Se ha dejado claro cuál es la razón de ser de este sitio turístico? (Por ejemplo, en una reserva de fauna se puede explicar la utilidad de las zonas protegidas, la relación entre la zona protegida y sus entornos, así como su importancia en el sistema mundial de zonas protegidas).	❑	❑
¿Se ha dado al visitante una razón para que repita su visita? (Por ejemplo, se podrían mencionar los acontecimientos estacionales dignos de interés, como llegada de aves migratorias, actividades de recolección o la celebración de un festival local).	❑	❑
¿Se ha pedido a los visitantes una crítica constructiva o alguna forma de participación? (Por ejemplo, sugerencias o quejas, donaciones en dinero o tiempo, adhesión y solicitudes a las organizaciones de conservación o protección).	❑	❑

Fuente: *Directrices: Ordenación de los Parques Nacionales y otras Zonas Protegidas para el Turismo, Serie de Informes Técnicos número 13, publicación conjunta OMT/PNUMA, 1992.*

www.kaipachanews.blogspot.pe

El turismo también puede crear un mercado para las artes contemporáneas de pintura y escultura muy desarrolladas en muchos sitios, con frecuencia a través de programas universitarios. El arte contemporáneo puede venderse a los turistas en galerías independientes o en hoteles y en exposiciones *ad hoc*.

Una forma frecuente y muchas veces acertada de exposición y venta de arte y artesanía es el desarrollo de centros o "pueblos" artesanales integrados. Estos centros están diseñados en el estilo arquitectónico tradicional y albergan una serie de tiendas, talleres, cafeterías, restaurantes y otras instalaciones turísticas. También pueden acoger actuaciones de danza, música y teatro. Estos centros deben emplazarse en entornos atractivos, adecuado espacio de estacionamiento de vehículos y buenos accesos. Los centros artesanales encajan también en poblaciones especializadas en tipos de artesanía concretos, lo que reporta beneficios directos a los residentes.

La danza, música o teatro tradicionales despiertan también gran interés en los turistas. Un factor importante en estas actuaciones es el mantenimiento de su autenticidad y calidad, aun cuando a veces haya que abreviarlas en duración y contenido para acomodarse al gusto y horario de los turistas. Habrá que instituir programas de formación especial para asegurar un alto nivel de calidad. Las actuaciones tradicionales a pequeña escala son más apreciadas si se celebran en su marco rural tradicional. Si esto no es posible, se pueden montar escenarios o teatros *ad hoc* en beneficio de los turistas.

Las ceremonias tradicionales pueden ser también de gran interés para los turistas. Cada comunidad debe decidir si se permite a los turistas asistir a estas celebraciones. Si se permite, se debe controlar cuidadosamente sus visitas de forma que el ceremonial no se vea perturbado. Se debe ofrecer información precisa a los turistas sobre los antecedentes y el sentido de las actuaciones y ceremonias.

Los pueblos antiguos, con su trazado característico, estilo arquitectónico y vida rural, ofrecen muchas veces gran interés a los turistas. Sus visitas pueden reportar beneficios a los vecinos. Ya se ha abordado en esta guía el concepto de desarrollo del turismo de pueblos. Los operadores de turismo pueden organizar visitas cortas de grupos de turistas si los pueblos se muestran de acuerdo con la idea. Estas visitas deben estar previamente organizadas y cuidadosamente controladas para no perturbar la vida del pueblo. Cada operador de turismo deberá pagar una cantidad al pueblo por cada visita. Los ingresos asi generados pueden dedicarse a la mejora de instalaciones e infraestructura. Los vecinos pueden dedicarse también a la venta de artesanía local y, en algún caso, a servir almuerzo o refrigerios a los visitantes. Si se considera que la visita de los turistas es perturbadora para la vida de los vecinos, se puede construir ua réplica que sirva para mostrar el trazado, la arquitectura y las actividades típicas del pueblo verdadero. Estas réplicas funcionan como museos al aire libre, con guías y material informativo.

Se debe hacer un esfuerzo para que los turistas conozcan la cocina local como expresión importante del patrimonio cultural. La cocina local emplea productos alimentarios de la zona y aplica conocimientos y prácticas culinarias locales. Debe ser explicada a los turistas de forma que sepan qué ingre-

www.kaipachanews.blogspot.pe

dientes y qué formas de preparación se utilizan. En algunos casos los platos locales tendrán que ser modificados un tanto para hacerlos aceptables al gusto de los turistas, pero sin perder el carácter único que les caracteriza.

La organización de festivales anuales de arte o cultura es una forma de estimular un mayor interés de residentes y turistas por las artes plásticas y escénicas, cocina y vestimenta tradicionales, y de mejorar la calidad y autenticidad de todas estas manifestaciones. Estos festivales pueden atraer a grupos de actores, artistas y artesanos de toda la zona. Se pueden conceder premios a los mejores en cada categoría, lo que constituye un incentivo de calidad. En su inicio estos festivales están pensados para disfrute y beneficio de los residentes, pero a medida que se van profesionalizando atraen turistas nacionales y extranjeros. Algunos festivales, como los Carnavales de Río de Janeiro, Venecia o Trinidad, y el *Mardi Gras* de Nueva Orleans, son verdaderos acontecimientos para turistas del país e internacionales. En algunos casos se pueden programar festivales durante la estación turística baja local con el fin de atraer más turistas durante ese periodo.

Es práctica común consolidar las actividades culturales de una zona en un centro que ofrezca una serie de ventajas: uno o más escenarios, espacio para exposiciones, quizá un museo, salas de reuniones, cafetería o restaurante y otras instalaciones para visitantes. Además del uso habitual, estos centros pueden acoger festivales culturales o artísticos.

PLANIFICACIÓN DE ATRACCIONES ESPECIALES

Las administraciones locales pueden estudiar la posibilidad de complementar las atracciones primarias naturales y culturales con diversos tipos especializados de atracciones e instalaciones afines. En las secciones siguientes se aborda la planificación de estas atracciones especiales.

Parques temáticos: atracciones no naturales sobre temas concretos, por ejemplo, periodos históricos o pautas culturales, entorno natural, tecnología futura y aventura, y con frecuencia una combinación de temas, lo que resulta hoy día muy aceptado. La planificación de parques temáticos requiere, entre otras, estas consideraciones:

- El tema del parque debe basarse al menos en parte en aspectos culturales, históricos o ambientales locales, lo que reforzará el carácter único de la zona y ofrecerá algo inusual a los visitantes.
- Estudio riguroso de viabilidad para determinar si el parque es factible desde el punto de vista comercial, financiero y económico. Un buen parque de esta índole resulta costoso de construir y gestionar y no todos los parques temáticos tienen éxito.
- Selección cuidadosa del emplazamiento, con buenos accesos regionales y abierto a un mercado amplio.
- Construcción de buenos accesos e infraestructura.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- Además de planificar el parque temático en sí mismo, hay que planificar la zona adyacente e integrarla en un plan zonal de desarrollo.

- Buena gestión y mantenimiento, con un entorno limpio, seguro e higiénico.

- Actualización y revitalización periódica del parque temático para no perder cuota de mercado.

Casinos o turismo de juegos: se han desarrollado en algunos sitios como atracción primaria o secundaria. Los casinos de juego suelen también ofrecer actuaciones de artistas. Al desarrollar este tipo de turismo, se deben tener en cuenta los impactos sociales en la comunidad local y la posible vinculación con la prostitución, el crimen organizado y el narcotráfico. Allí donde el nivel de renta local es bajo o en círculos donde el juego es una actividad compulsiva, o donde existe oposición religiosa o moral al juego, se debe estudiar si se permite la participación de los residentes. En muchos casos, se pueden desarrollar suficientes atracciones sin tener que recurrir al juego, al menos como actividad principal. Cada zona debe decidir si inicia el desarrollo del turismo de juegos de azar y, en ese caso, en qué circunstancias.

Compras: ir de compras es una atracción importante para muchos turistas y puede ser una fuente significativa de ingresos para las zonas turísticas. Ya se ha hablado de la venta de arte y artesanía. Las tiendas de artículos especializados, como ropa y joyería de diseño, pueden ser una atracción en determinados sitios. Las tiendas de especialidades requiere emplazamientos bien escogidos y decoración atractiva que confiera un carácter y estilo exclusivo. Los mercados y bazares tradicionales son elemento muy importante en muchas ciudades, si bien deben ser accesibles a los turistas, estar bien mantenidos y ofrecer un ambiente limpio y seguro si se quiere que los turistas los frecuenten. Si los precios son en general mejores que en los países de origen de los turistas, la adquisición de bienes comunes puede ser también de interés siempre que las instalaciones comerciales son adecuadas. El comercio de bienes exentos parcial o totalmente de impuestos o de derechos de importación se ha desarrollado considerablemente en algunos países, especialmente en los aeropuertos. Para que este tipo de comercio tenga éxito se requiere cuidadoso análisis de mercado y buenos precios, así como un establecimiento limpio, cómodo y atrayente. El análisis, el diseño y el desarrollo de instalaciones para comercio “libre de impuestos” constituyen un campo especializado de planificación turística.

Instalaciones para congresos y reuniones: especialmente en ciudades y grandes complejos, pueden atraer gran número de turistas que además usan las instalaciones y servicios turísticos y muchas veces visitan las atracciones locales.

Aunque no son atracciones propiamente dichas, estas instalaciones deben tenerse en cuenta al planificar el turismo local. El desarrollo del turismo de congresos supone las siguientes consideraciones:

- Elaboración rigurosa de un estudio de mercado y un análisis financiero y de viabilidad económica; este campo es muy competitivo.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- Tratándose de instalaciones a gran escala, deben estar situadas en una ciudad o complejo que disponga de buenos accesos internacionales, nacionales y regionales.

- Se debe disponer de un gran espacio sin desarrollar, o que pueda ser transformado, con superficie suficiente para estacionamiento de vehículos. Un centro de congresos y reuniones puede servir de catalizador para el renacimiento de un distrito urbano degradado.

- El centro de congresos debe tener un emplazamiento central y accesible desde buenos hoteles. También debe estar bien conectado con transporte público. Muchas veces un centro de este tipo está físicamente vinculado a un hotel de alto nivel, incluso pertenece a ese hotel, el cual puede facilitar los servicios de restauración necesarios en un gran centro de congresos.

- El centro debe estar cerca de un buen complejo comercial, de diversiones y descanso para uso de los congresistas en su tiempo libre.

- En la zona o región circundante deben existir atracciones interesantes para giras turísticas de los participantes en el congreso. A menudo se organizan estas giras antes o después del congreso.

- Es esencial tener experiencia en la organización de congresos. Se puede contratar esta tarea a una empresa competente o a un hotel cercano.

- Todos los hoteles y complejos deben contar con instalaciones para reuniones y congresos menores. Este tipo de actividad, incluidos los seminarios y los debates informales prácticos, puede ser una fuente importante de ingresos. Algunos grandes complejos ciertamente disponen de importantes instalaciones a este efecto.

Diversión nocturna: es importante tenerla en cuenta al planificar una zona turística, especialmente en ciudades y complejos. Muchos turistas desean participar en alguna actividad nocturna y se aburren en caso contrario. La oferta puede variar desde funciones tradicionales y teatro convencional hasta *night clubs* y discotecas. Incluso la proyección en video de un film o una conferencia sobre el medio ambiente o cultura local pueden ser una forma de entretenimiento para los huéspedes en un hotel aislado.

Instalaciones para acontecimientos deportivos y exposiciones/ferias: requieren espacio amplio, excelentes accesos a la zona en general y al complejo en concreto, planificación integrada de las instalaciones, disponibilidad de alojamiento, restaurantes y demás servicios turísticos. Se requiere una excelente capacidad organizativa para tener éxito si se trata de un acontecimiento de envergadura. Aun cuando pueden desarrollarse para un único acontecimiento, como unas Olimpiadas o una exposición internacional, la planificación de las instalaciones debe contemplar su uso a largo plazo permanente, lo que reportará beneficios duraderos a la zona.

www.kaipachanews.blogspot.pe

PLANIFICACIÓN DEL USO DE LAS ATRACCIONES POR LOS VISITANTES

Además de la planificación y la conservación física de las atracciones turísticas, el uso de los sitios por los visitantes debe ser objeto de una cuidadosa programación de forma que la atracción cumpla su finalidad teórica de satisfacer a los visitantes sin sufrir degradación alguna por ello. Para este uso eficiente de la atracción por parte de los visitantes habría que tener en cuenta estos aspectos básicos:

- Facilítese amplia oportunidad a los visitantes para disfrutar, apreciar y comprender la atracción. Ya se ha insistido en la importancia de una buena interpretación.
- No superar la capacidad de carga del sitio para evitar su degradación y mantener un alto nivel de satisfacción en los visitantes.
- Evitar por todos los medios que los visitantes no degraden el sitio o creen problemas ambientales.
- Garantizar que los residentes de la zona tengan también la oportunidad de visitar la atracción a un costo accesible.

Entre las varias formas de evitar el uso excesivo de un sitio concreto figuran éstas:

- Dispersión del turismo hacia varias atracciones en la zona para aminorar la presión sobre alguna concreta.
- Elaboración y aplicación de un plan lógico de flujos de visitantes para la visita del sitio.
- Si el sitio es particularmente vulnerable a la afluencia excesiva de visitantes, hágase una réplica que puedan visitar los turistas y permítase solamente el uso científico de la atracción original.
- Si los visitantes deben formar colas de espera, habrá que dar interés a este tiempo con alguna sencilla diversión de forma que los turistas no se aburran o irriten.
- Estúdiense formas de reducir la estacionalidad del turismo; de otro modo el periodo de máxima demanda se presta a uso excesivo y degradación. El problema de la estacionalidad se aborda, como parte de la gestión turística, en la sección 7.

Las atracciones deben ser objeto de un seguimiento ininterrumpido a fin de detectar lo antes posible cualquier problema y tomar medidas correctoras. Es más difícil solventar problemas una vez que adquieren cierta gravedad. Se deben realizar encuestas periódicas entre los visitantes para conocer el nivel de satisfacción, sus posibles quejas, y cómo estiman que se podría mejorar el sitio y su interpretación.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Cuestiones de interés

ELABORACION DE PLANES DE TURISMO EN UNA ZONA CONCRETA

1. ¿Qué política de desarrollo turístico es la más apropiada para su zona con respecto a: tipo y alcance de desarrollo turístico; desarrollo del turismo,; desarrollo del turismo interno; protección ambiental; participación de la comunidad; otros factores?

2. ¿Cómo aplicar los principios básicos propios a la planificación de su zona, por ejemplo, determinación de punto de entrada, área de concentración y áreas de desarrollo?

3. ¿Existen oportunidades para desarrollar circuitos y paradas turísticas en la zona?

4. ¿Hay potencial de desarrollo de complejos en la zona? ¿Qué tipo de complejo sería aconsejable?

5. Si la respuesta a 4. es afirmativa, ¿puede escoger emplazamientos lógicos para desarrollo de complejos aplicando los principios de selección pertinentes?

6. Una vez seleccionado un emplazamiento concreto para un complejo, ¿se pueden aplicar los principios de planificación pertinentes y elaborar un plan integrado de desarrollo del complejo?

7. Si hay potencial de desarrollo del turismo urbano en la zona, ¿qué mejoras de la ciudad, incluidas las de instalaciones y atracciones, se pueden llevar a cabo para lograr que este turismo urbano tenga éxito?

8. Si hay potencial de desarrollo del ecoturismo en la zona, ¿qué enfoque y principios se aplicarían para garantizar la conservación del sitio y generar al mismo tiempo beneficios para los vecinos de los pueblos?

9. ¿Qué tipos de turismo de interés especial y de aventura tienen potencial de desarrollo en la zona? ¿Qué enfoques adoptaría para su desarrollo respectivo?

www.kaipachanews.blogspot.pe

10. ¿Qué otras formas de turismo especializado pueden desarrollarse en la zona, y cuál sería el enfoque más apropiado para su respectivo desarrollo: de pueblos, rural, río y canal, crucero, vela, carretera, ferrocarril, acampada, residencial, raíces y nostalgia, religioso, juvenil, etc.?

11. Si existen posibles atracciones naturales en la zona, ¿qué recomendaciones serían oportunas para desarrollarlas turísticamente, aplicando los principios de planificación expuestos en esta sección? Si estos puntos de interés atraen ya algunos visitantes, ¿cómo se podrían mejorar las instalaciones pertinentes?

12. Si existen sitios arqueológicos o históricos en la zona, ¿qué recomendaciones serían oportunas para desarrollarlos turísticamente, aplicando los principios de planificación expuestos en esta sección? Si estos puntos atraen ya algunos visitantes, ¿cómo se podrían mejorar las instalaciones pertinentes?

13. ¿Qué técnicas de interpretación serían más aconsejables para las atracciones turísticas de la zona: atracciones naturales, arqueológico/históricas, de otro tipo?

14. Si en la zona ya se produce artesanía, o hay potencial para ello, ¿cuál sería el programa mejor para mejorar y ampliar la producción y establecer puntos de venta? ¿Sería aconsejable desarrollar un centro artesanal en la zona?

15. Si en la zona se practican artes escénicas, como danza, música, teatro, etc., ¿cómo se pueden ofrecer a los turistas?

16. ¿Cómo se pueden mejorar las instalaciones comerciales de diverso tipo y los servicios turísticos de la zona?

17. ¿Hay que ampliar o desarrollar instalaciones para congresos y reuniones en la zona?

18. ¿Sería aconsejable desarrollar el turismo de juego (casinos) en la zona?

19. ¿Serían viables parques temáticos en la zona? En caso afirmativo, ¿qué tipo de parque sería el más apropiado?

20. Si ya existen atracciones en la zona, ¿cómo está organizada la visita a estos lugares? ¿Cómo se podría mejorar?

www.kaipachanews.blogspot.pe

www.kaipachanews.blogspot.pe

Sección 5

Ejecución del desarrollo turístico

PANORAMA GENERAL

La ejecución de las políticas y planes de turismo es responsabilidad tanto de la administración pública como del sector privado. Al sector público corresponde la política, la planificación y los estudios; crear la estructura básica; desarrollar algunas atracciones turísticas; fijar y hacer cumplir la normativa para servicios e instalaciones; fijar y administrar la ordenación del territorio y los reglamentos de protección ambiental; estimular y fijar estándares para la educación y formación en turismo; mantenimiento de la salud y seguridad públicas; y algunas funciones de comercialización. Al sector privado corresponde desarrollar el alojamiento, el funcionamiento de giras y viajes y demás empresas turísticas comerciales e infraestructura afín in situ, algunas atracciones y algunas actividades de comercialización. En las zonas de nuevo desarrollo turístico la administración debe muchas veces asumir un papel enérgico facilitando y coordinando el desarrollo global del turismo. La voluntad política de desarrollar el turismo de forma planificada y sostenible es esencial. Las organizaciones no gubernamentales (ONG) participan cada vez más en aspectos diversos de este proceso.

Se deben aplicar diversas técnicas de ejecución. Resulta imprescindible la secuencia lógica de fases y la programación de proyectos de desarrollo y otras actuaciones necesarias (programa de acción turística). Debe haber una organización eficaz de los sectores público y privado dedicada al turismo. Se debe cumplir una legislación apropiada al turismo, incluida la calificación de terrenos y las normas de protección ambiental, así como los niveles de calidad de las instalaciones para turistas. Se deben desarrollar los proyectos específicos de turismo de forma sistemática, aplicando las técnicas de análisis de "camino crítico". Una condición crucial para la ejecución de proyectos del sector tanto público como privado es disponer de financiación; en este sentido se deben contemplar todas las posibilidades. Cada zona debe diseñar una estrategia para financiar su desarrollo turístico. Las comunidades deben participar en este proceso y se puede recurrir a diversas técnicas para estimular la participación comunitaria en el turismo de sus zonas respectivas.

Se debe conceder prioridad al desarrollo de recursos humanos para el turismo con el fin de ofrecer los servicios de calidad esperados por los mer-

www.kaipachanews.blogspot.pe

cados de turistas. Esta tarea requiere un enfoque sistemático que proyecte las necesidades de personal y determine qué formación debe recibir. El personal de ambos sectores requiere formación y adiestramiento. Hay varias formas de lograrlo y todas deben tenerse en cuenta. Si las instituciones nacionales y regionales de capacitación hotelera, de restauración y turismo no pueden satisfacer las necesidades de la zona, quizá habrá que crear en la zona un instituto de formación profesional.

Es esencial una comercialización eficaz del turismo en la zona en cuestión. Deben determinarse los objetivos y estrategias de esta mercadotecnia; además se debe llevar a cabo un programa de promoción. Existen varias técnicas de promoción. Estas actividades deben coordinarse entre los diversos niveles administrativos de turismo y entre la oficina local y el sector turístico privado. Es muy importante crear una imagen favorable de una nueva zona turística ante los posibles mercados. El trabajo de mercadotecnia incluye los servicios locales de información turística.

FUNCIONES RESPECTIVAS DE LOS SECTORES PRIVADO Y PÚBLICO

La ejecución de las políticas y planes de turismo exige diversos enfoques y técnicas. Como ya se ha subrayado, se deben formular recomendaciones de planificación que ofrezcan posibilidad de ser llevadas a cabo. Durante todo el proceso de planificación se debe tener en cuenta la forma de llevar lo planificado a la práctica. La ejecución es responsabilidad de ambos sectores público y privado; los papeles respectivos de ambos sectores deben quedar claramente definidos en este proceso. La política seguida hoy en la mayoría de los países es dejar al sector privado la iniciativa en todas las modalidades de desarrollo, incluido el turismo. Sin embargo, en zonas de nuevo desarrollo turístico donde la capacidad del sector privado es limitada, la administración todavía debe desempeñar un papel fuerte en la coordinación del desarrollo y en la gestión posterior. La administración debe ser el agente catalista del proceso. Por lo demás, no se podrá prescindir de la comprensión y el apoyo al plan por parte de la comunidad.

Las funciones del sector público en el desarrollo del turismo normalmente son formulación de política, planificación y estudios; creación de la estructura básica; desarrollo de algunas atracciones; formulación y aplicación de normas de calidad en instalaciones y servicios turísticos; calificación y ordenación del suelo y reglamentación de protección ambiental; fomento de la educación y formación en turismo y fijación de niveles; mantenimiento de la seguridad y salud ciudadanas; algunas funciones de comercialización. También puede resultar necesario ofrecer incentivos a la inversión privada o incluso iniciar proyectos empresariales conjuntos con la iniciativa privada para de este modo estimularla. La voluntad política de que el desarrollo turístico se produzca de forma planificada y sostenible es esencial para poner las bases que posibiliten la ejecución. Para conseguir esta voluntad se requiere normalmente conciencia por parte de las autoridades de la importancia potencial del turismo local y de la necesidad de desarrollarlo siguiendo principios sostenibles.

www.kaipachanews.blogspot.pe

El sector privado es por lo general responsable del desarrollo de los alojamientos, organización de giras y viajes y otras actividades comerciales del turismo, creación de la infraestructura afín *in situ*, desarrollo de algunas atracciones, y algunas actividades de comercialización. También debe asumir funciones autorreguladoras para el mantenimiento de niveles de calidad de la industria mediante asociaciones privadas del sector. Gran parte de la infraestructura puede ser aportada por empresas privadas de servicios públicos o por empresas públicas; los usuarios costearán la inversión y el funcionamiento.

Es fundamental mantener una estrecha cooperación y coordinación entre ambos sectores durante todo el proceso de planificación y ejecución. Así el desarrollo será homogéneo y hacia objetivos comunes. Una técnica organizativa frecuente es crear un organismo coordinador del turismo zonal, por ejemplo, un consejo o comité asesor integrado por representantes de la administración y de la empresa privada. Este organismo se reúne periódicamente para estudiar asuntos de interés mutuo, intercambiar ideas e información, asesorar a las autoridades competentes sobre medidas apropiadas, y coordinar el patrocinio conjunto de algunos proyectos. Además serán necesarios contactos no oficiales entre autoridades y empresas de forma ininterrumpida.

Va en aumento el número de organizaciones no gubernamentales (ONG) que participan en aspectos del turismo tales como conservación de recursos naturales, históricos y culturales de que se puede servir el turismo, desarrollo del ecoturismo y de proyectos comunitarios, y mejoramiento de la producción y venta de artesanía. Las ONG pueden desempeñar muchas veces un papel valioso en el desarrollo turístico, especialmente a los niveles rural y de pueblos. Se debe mantener estrecha colaboración con las ONG interesadas y fomentar su participación en casos apropiados.

TÉCNICAS DE EJECUCIÓN

La ejecución de planes de turismo conlleva la adopción de diversos criterios y medidas durante un largo periodo de tiempo. Las consideraciones básicas a este respecto son, entre otras:

- Adopción oficial de la política y plan de desarrollo del turismo de la zona.
- Secuencia lógica de fases de desarrollo, normalmente durante cinco años, y programación de proyectos y otras actuaciones necesarias (normalmente conocido como programa de actuación turística) para el primer quinquenio.
- Organización eficaz de los sectores público y privado en lo referente al turismo y estrecha coordinación entre ambos y con las ONG participantes. En la sección 7 se exponen algunas estructuras organizativas.
- Aprobación y cumplimiento de legislación apropiada y reglamentos correspondientes para el desarrollo turístico, incluidos los relativos a los niveles de calidad de instalaciones y servicios, ordenación del suelo y protección ambiental, así como los estándares de desarrollo (normalmente incorporados a la ordenación del suelo) y directrices de diseño de las instalaciones de turismo.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- Programación eficaz de giras, rutas y paradas para el turismo de contemplación.
- Ejecución fiel de los proyectos de turismo siguiendo un enfoque sistemático.
- Financiación suficiente de las funciones del sector turístico público, incluido el desarrollo de atracciones e infraestructura necesaria. En algunos casos, la ayuda externa puede resultar necesaria.
- Atracción de inversiones privadas en el desarrollo de instalaciones y servicios turísticos. Probablemente habrá que ofrecer incentivos.
- Educación y capacitación adecuadas del personal de turismo en todos sus campos; promoción de recursos humanos para la industria.
- Participación de las comunidades locales en el desarrollo turístico.
- Comercialización y promoción eficaces del turismo de toda la zona y de las empresas privadas que en ella trabajan.
- Gestión ininterrumpida y eficaz del sector, como se expone en la sección 7.

La programación del desarrollo es una técnica importante para una ejecución sistemática y coordinada. Con frecuencia reviste la forma de un programa de actuaciones que incluye tanto el desarrollo de proyectos como otras medidas necesarias. El programa de acción para la primera fase del desarrollo, a menudo el primer quinquenio del plan, se elabora normalmente como parte del proceso inicial de planificación turística, actualizándolo y revisándolo después periódicamente. El programa debe abarcar los proyectos sectoriales de ambos sectores privado y público, infraestructura, atracciones, instalaciones y servicios necesarios. Se trata de coordinar e integrar el proceso. Otras actuaciones necesarias pueden ser, por ejemplo, la elaboración y adopción de ciertos reglamentos. El programa puede incluir estudios específicos o una planificación detallada que deberá ser puesta en práctica durante el quinquenio. En el **Cuadro 20** se presenta un modelo de programa de actuaciones de desarrollo turístico para la expansión de una zona concreta que puede servir de guía a este respecto. Un programa completo describiría cada proyecto, estimaría los costos de ejecución correspondientes y designaría el organismo competente para ejecutar el proyecto.

La calificación de terrenos es una técnica importante para garantizar la ejecución de los planes de utilización del suelo en complejos turísticos, instalaciones en lugares de atracción, turismo urbano y otros tipos de turismo local. Como ya se ha señalado, las calificaciones del suelo conllevan normalmente estándares de desarrollo, por ejemplo, de densidad, altura y retranqueo, si bien éstos se pueden adoptar separadamente. También se debe proceder a la calificación del suelo para controlar el desarrollo en torno a las zonas turísticas de forma compatible con el turismo. La calificación no tiene como único objeto el turismo, y la que se adopte a estos efectos puede sumarse a la ya aprobada para otro tipo de usos. Si no hay nada en vigor, habrá que adoptar legislación de protección y procedimientos de evaluación de impacto a fin de pro-

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 20

MODELO DE PROGRAMAS DE ACCIÓN TURÍSTICA

PROYECTO/ACCIÓN	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Instalaciones turísticas					
Ampliación hotelera urbana	Planificación y diseño	Construcción	Apertura		
Nuevo hotel urbano	Planificación y diseño	Construcción	Construcción	Apertura	
Hotel 1 en playa	Planificación y diseño	Construcción	Construcción	Apertura	
Hotel 2 en playa		Planificación y diseño	Construcción	Construcción	Apertura
Cabañas de montaña			Planificación y diseño	Construcción	Apertura
Agencia turística 1	Organización	Apertura			
Agencia turística 2				Organización	Apertura
Parada circuito y restaurante 1	Planificación y diseño	Construcción	Apertura		
Parada circuito y restaurante 2			Planificación y diseño	Construcción	Apertura
Centro de información turística	Planificación y diseño	Construcción	Apertura		
Restaurantes y tiendas de artesanía			Apertura	Apertura	Apertura
Atracciones turísticas					
Parque nacional		Planificación general	Diseño instalaciones	Construcción Instalaciones	Apertura
Playa-Parque marina	Planificación y diseño	Construcción Instalaciones	Apertura		Ampliación
Sitio histórico 1	Planificación	Restauración	Construcción Instalaciones	Apertura	
Sitio histórico 2		Planificación	Restauración	Construcción Instalaciones	Apertura
Centro cultural		Planificación	Diseño construcción	Construcción	Apertura
Ampliación museo	Diseño	Construcción	Apertura		
INFRAESTRUCTURA					
Expansión aeropuerto	Planificación	Construcción	Construcción	Apertura	
Carreteras zona playa	Planificación	Construcción	Construcción	Apertura	
Suministro agua y electricidad zona playa	Planificación	Construcción	Construcción	Apertura	
Ampliación sistema saneamiento y eliminación desechos sólidos	Planificación	Desarrollo	Expansión		
Carreteras montaña		Planificación	Construcción	Construcción	Apertura
Suministro agua y electricidad zona montaña			Planificación	Construcción	Apertura
Otros proyectos y acciones					
Ley reglamentos de turismo	Examen Adopción				
Incentivos	Examen Adopción				
Oficina de turismo y organismo de promoción turística	Establecimiento	Formación inicial personal		Ampliación	
Programa de sensibilización sobre turismo	Organización	Comienzo	Continuación	Continuación	

www.kaipachanews.blogspot.pe

teger el medio ambiente. Habrá que revisar la normativa básica de construcción y la reglamentación sobre incendios vigentes en la zona para asegurarse de que alcanzan el nivel requerido para instalaciones turísticas.

Directrices sobre planificación de sitios turísticos y diseño arquitectónico y paisajístico: con frecuencia, tratándose de zonas turísticas como complejos y distritos históricos, estas materias son competencia de una junta o comisión arquitectónica creada a este efecto. La junta deberá examinar y exigir las modificaciones necesarias de todos los proyectos de desarrollo turístico en relación con los estándares de diseño fijados por ella. Como ya se ha dicho, el arquitecto y demás responsables del diseño deberán mostrar considerable flexibilidad para ejercitar su pericia y creatividad. El procedimiento de revisión del diseño por parte de la junta, sin embargo, garantiza su compatibilidad con el estilo externo de las demás instalaciones y su armonía con las condiciones ambientales locales y sus tradiciones arquitectónicas.

Otros reglamentos: se deben elaborar y adoptar sobre niveles de calidad de instalaciones y servicios, especialmente los relacionados con salud, seguridad y salubridad del enclave. Los reglamentos deben referirse a los requisitos para concesión de licencias y a los procedimientos de inspección de hoteles y otros tipos de alojamiento, restaurantes, agencias de viajes y giras, y guías de turismo. Es probable que haya que diseñar y adoptar un sistema de clasificación de hoteles. También habrá que elaborar y aprobar reglamentos sobre factores de seguridad en vehículos y embarcaciones de turismo. Se deberán revisar los estándares de ingeniería para infraestructura y edificios y asegurarse de que alcanzan niveles aceptables.

Programación de giras: se basa en las recomendaciones del plan sobre desarrollo de atracciones turísticas y la red de transportes. Además de constituir una actividad importante para los turistas, unos programas de giras bien diseñados e imaginativos pueden repartir más ampliamente los beneficios económicos por toda la zona y todos los miembros de la comunidad. El desarrollo de instalaciones y servicios turísticos, como restaurantes y puestos de venta de artesanía, a lo largo de las rutas estimula el gasto en las paradas. Se pueden ampliar los mercados de turistas y la duración de las estancias si se ofrece una diversidad de giras y nuevas experiencias turísticas.

Los programas de giras pueden incluir, además de los tradicionales recorridos en autobús o taxi, marchas y cabalgadas (ecuestres o en otro animal), travesías de lagos, ríos, canales, bahías o puertos, y trayectos en tren. La navegación fluvial, por ejemplo, ofrece la oportunidad a los turistas de visitar pueblos remotos no accesibles de otro modo, reportando de paso beneficios a esos lugares. Las giras aéreas locales, en aeroplano o helicóptero, gozan de aceptación en algunas partes, si bien pueden generar considerable contaminación acústica.

Desarrollo de proyectos: puede ser un proceso complicado, especialmente si se trata de grandes proyectos como complejos con varios hoteles y variedad de instalaciones. Se requiere una programación cuidadosa del desarrollo que aplique el análisis de “camino crítico”. Esta técnica escalona las actuaciones en la secuencia más lógica y eficiente para ejecutar un proyecto de forma

www.kaipachanews.blogspot.pe

coordinada. Normalmente reviste formato esquemático. El **Cuadro 21** muestra un programa de desarrollo modelo para un complejo turístico. Un programa de desarrollo real sería más detallado. Los proyectos raramente siguen exactamente la secuencia prevista. De hecho, se deben hacer ajustes a medida que se avanza en su realización. Sin embargo, sin un programa de "camino crítico", la ejecución será mucho menos eficiente y no se dispondrá de un marco de referencia para el seguimiento de los trabajos y el cumplimiento de las fechas previstas.

Los proyectos comerciales son por lo general iniciativa del sector privado. Los proyectos de cierta envergadura, como complejos turísticos, requieren una inversión considerable, especialmente para infraestructura, y pueden pasar varios años antes de que las actividades comerciales generen ingresos. Estos proyectos también requieren una experiencia gestora considerable. Si el sector privado local es débil y carece de experiencia gestora o capital suficiente para desarrollar proyectos importantes, habrá que crear una sociedad pública de desarrollo financiada por el estado, o conjuntamente por el estado y el sector privado, que pueda emitir pagarés o bonos y que sea capaz de contratar gestores experimentados. Esta entidad será responsable del desarrollo de la infraestructura, paisajes y ajardinamientos y demás componentes no comerciales del proyecto, y quizá tenga que seguir gestionando estos componentes después de la puesta en marcha del complejo. También alquilará los emplazamientos comerciales, por ejemplo los terrenos para hoteles, al sector privado para su desarrollo, empleando los ingresos de ese alquiler para amortizar los costos de inversión de capital y contribuir a los gastos de funcionamiento del complejo. También estará estructurada para poder desarrollar más de un proyecto de turismo en la misma zona.

FINANCIACIÓN DEL DESARROLLO TURÍSTICO

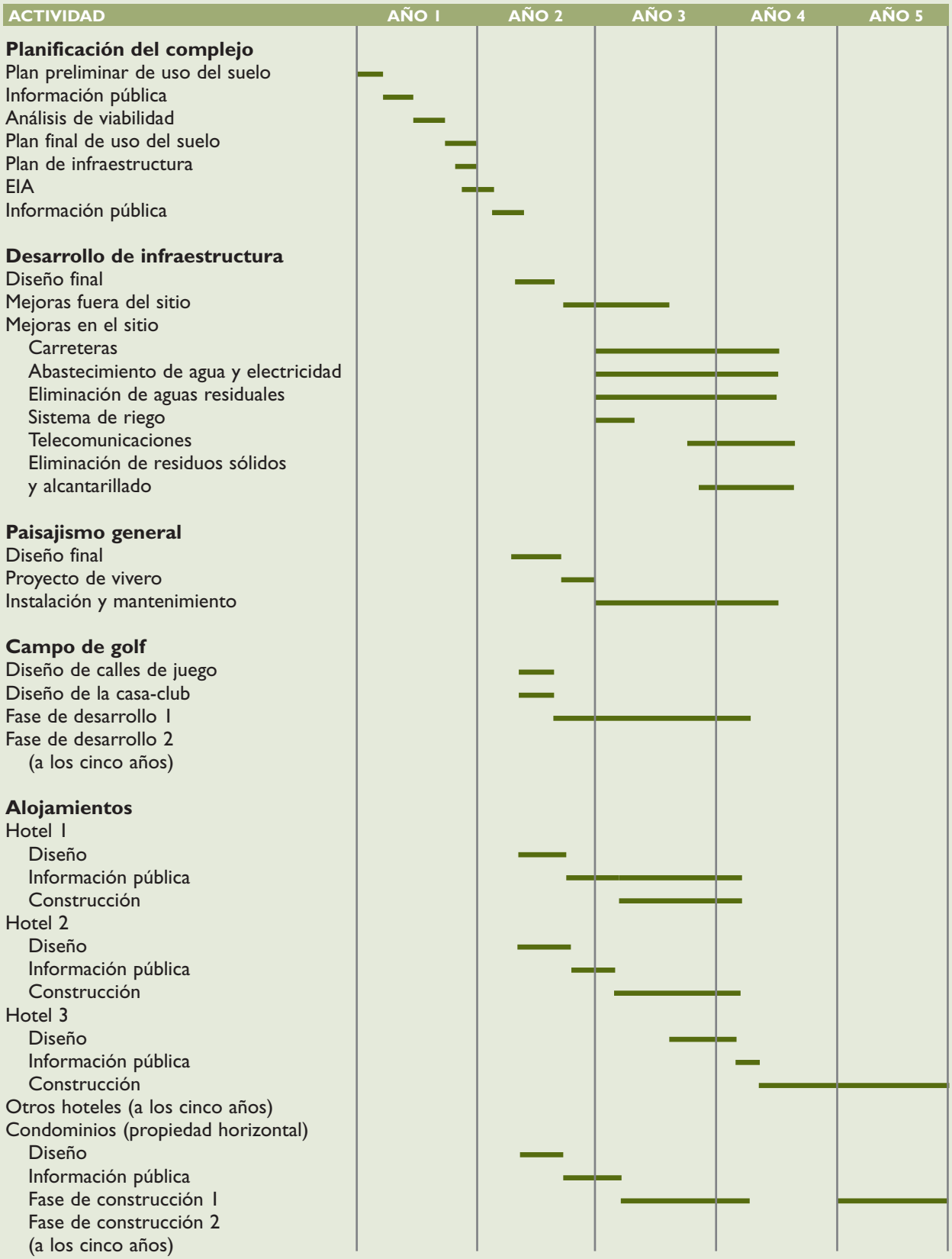
Es esencial contar con recursos financieros adecuados para el desarrollo del turismo. Se requieren varios tipos de financiación:

- **Fondos para planificación y gestión del turismo.** La financiación de la planificación general del turismo a nivel local, como planes de zona, urbanos o de ecoturismo, y la planificación de las atracciones públicas, como parques nacionales y enclaves arqueológicos/históricos, es normalmente responsabilidad de la administración pública. La financiación de una planificación más detallada de sitios de desarrollo turístico y los estudios de viabilidad de proyectos es normalmente responsabilidad del sector privado. La planificación de un gran complejo puede ser financiada bien por la administración pública, una empresa privada o una sociedad pública de desarrollo. Aun cuando la planificación sea obra del sector privado, la administración pública es responsable de fijar los estándares ya descritos, examinar los planes y aprobarlos si presentan niveles de calidad aceptables. La oficina pública de turismo y la comercialización para el gran público corren a cargo de la administración, si bien los gastos pueden ser costeados en parte por un hotel, un impuesto sobre el gasto de turismo, o conjuntamente por ambos sectores a través de un consejo de promoción.

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 21

PROGRAMA MODELO DE DESARROLLO DE COMPLEJOS TURÍSTICOS



www.kaipachanews.blogspot.pe

PROGRAMA MODELO DE DESARROLLO DE COMPLEJOS TURÍSTICOS

Nota: *En este programa simplificado de desarrollo se supone que el sitio ya ha sido seleccionado, se ha llevado a cabo el análisis previo de viabilidad y se ha comprado el terreno, o que el promotor tiene una opción de compra del mismo. Esta opción normalmente depende de la información al público del plan preliminar de utilización del suelo. La compra se realiza durante el primer año del programa.*

La fase de diseño, indicada para los componentes de instalaciones, incluye la planificación del sitio y diseño de su infraestructura, edificios y espacios verdes.

La construcción incluye la preparación del sitio, desarrollo de su infraestructura, espacios verdes y construcción de edificios. Como se ha indicado, este programa se aplica en la primera fase de desarrollo, con una segunda fase durante el segundo quinquenio. Normalmente, se desarrolla una infraestructura provisional para iniciar la construcción de instalaciones de forma que no se requiera la terminación de la infraestructura definitiva para el comienzo de la construcción de instalaciones. Este programa no contempla el tiempo adicional con frecuencia necesario para negociaciones con el promotor del hotel. También, supone un proceso rápido de información pública, el cual, de hecho, consume con frecuencia más tiempo del previsto, especialmente para las correcciones exigidas por el proceso.

Fuente: *Tourism Planning: An Integrated and Sustainable Development Approach, Edward Inskeep, Nueva York: Van Nostrand Reinhold, 1991.*

www.kaipachanews.blogspot.pe

- **Financiación del desarrollo de la infraestructura.** Los principales elementos de infraestructura normalmente son financiados por la administración pública o las compañías de servicios públicos. Sin embargo, los pagos de los usuarios pueden amortizar gran parte de la inversión o al menos de los gastos de funcionamiento. La financiación de la infraestructura *in situ* para proyectos de desarrollo corresponde normalmente al empresariado privado que acomete el proyecto.

- **Financiación de atracciones importantes.** Los parques nacionales, regionales y locales, sitios arqueológicos e históricos, museos, centros culturales y algunos otros tipos de atracciones disfrutan de financiación pública, si bien los derechos de admisión costean al menos parte del funcionamiento. Estas atracciones son lo que induce a los turistas a visitar una zona y gastar dinero en empresas comerciales, y sirven a los residentes tanto como a los turistas. Por esta razón no se debe esperar que se autofinancien por completo. Como ya se ha explicado, la financiación para restaurar distritos históricos puede venir del sector privado, aunque con frecuencia la administración concede incentivos. Las atracciones de índole comercial, como los parques temáticos, las financia el sector privado y se espera de ellas que generen beneficios.

- **Financiación de hoteles y otras instalaciones y servicios comerciales.** El sector privado es la fuente habitual de financiación para el desarrollo de hoteles y otras instalaciones comerciales, y ésta es la política y la tendencia en la mayoría de los países. La promoción de empresas concretas es financiada por los propietarios o gestores de las mismas. Sin embargo, como se ha dicho anteriormente, las administraciones públicas tendrán quizá que actuar de pioneros en las nuevas zonas de turismo hasta que los inversores privados tengan la confianza necesaria. También es posible que la administración pública se lance a empresas conjuntas con inversores particulares en proyectos específicos.

Con frecuencia se requieren incentivos a la inversión en turismo, al menos en la fase inicial de desarrollo, para atraer a inversores del sector privado. Estos incentivos pueden adoptarse a niveles regional o nacional. Si no son suficientes, los responsables locales pueden estudiar la posibilidad de incentivos adicionales. Si no existen incentivos a los niveles citados, la administración local puede tomar la iniciativa a este respecto. Entre los diversos incentivos que pueden contemplarse, figuran éstos:

- Oferta de terrenos a costo moderado o gratis para desarrollo de instalaciones turísticas en sitios adecuados. Si es difícil la adquisición de suelo por el sector privado, sólo la asignación de suelo a estos fines por el gobierno constituye suficiente incentivo.

- Provisión de infraestructura fuera del sitio sin costo para el promotor. En cualquier caso, éste suele ser el caso.

- Construcción, completa o en parte, de toda la infraestructura del sitio, cuyo costo podrá en su día amortizarse mediante derechos de usuario o contratas de hotel y otros emplazamientos comerciales.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- Exención total o parcial de los derechos de aduanas sobre partidas de importación empleadas en el desarrollo inicial de las instalaciones turísticas y quizá también en su explotación. Este incentivo es competencia de la administración central.

- Exención parcial o total del impuesto de sociedades sobre los beneficios durante un cierto lapso de tiempo. Equivaldría a una tregua fiscal. Es competencia típica de la administración nacional o regional.

- Exención completa o parcial del impuesto sobre la propiedad a nivel local por un número concreto de años.

- Préstamos para desarrollo a tipos de interés de mercado o concesionarios, o garantía gubernamental a préstamos concedidos por instituciones privadas. Se pueden conceder periodos de gracia en la amortización de los préstamos.

- Concesión de ayudas para desarrollo hasta un cierto porcentaje de la inversión total, o becas para formación de personal. En determinadas circunstancias puede proceder la concesión de otros incentivos.

Si los recursos de capital privado y público para el desarrollo turístico son limitados, habrá que recabar ayuda internacional. Entre las fuentes internacionales de financiación de asistencia técnica a la planificación del turismo, formación y actividades afines, y a la ejecución de proyectos figuran las siguientes:

- Grupo del Banco Mundial, que incluye la Corporación Financiera Internacional, que financia empresas comerciales del sector privado, y el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones [acrónimo ingles MIGA], que sirve de garante de la inversión extranjera en países en desarrollo.

- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, para asistencia técnica y formación a través de la Organización Mundial del Turismo como organismo ejecutivo.

- Unión Europea para asistencia técnica y capacitación.

- Bancos regionales de desarrollo, como Banco Interamericano de Desarrollo, Banco Asiático de Desarrollo y Banco Africano de Desarrollo, para financiar empresas comerciales, por ejemplo, hoteles.

- Fuentes de ayuda bilateral de países concretos. Algunos países tienen una política de asistencia al turismo.

- Organizaciones no gubernamentales (ONG) y organizaciones de voluntarios, algunas de las cuales participan en desarrollo turístico a pequeña escala orientado a la comunidad.

- Fuentes privadas de capital internacional para inversión privada.

www.kaipachanews.blogspot.pe

A veces la financiación de un proyecto concreto procede de una combinación de fuentes. Cada país y zona debe diseñar una estrategia de financiación del desarrollo turístico para atraer inversiones en el sector que mejor se adapte a sus circunstancias y necesidades.

DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS PARA TURISMO

Es esencial disponer de personal debidamente cualificado para trabajar en todos los campos del turismo. Incluso con las mejores instalaciones, se requiere personal capacitado para ofrecer el nivel de calidad de servicios que los turistas esperan y pagan. Cada administración local debe evaluar las necesidades en su zona respectiva de personal cualificado en el momento y lugar requeridos como parte del proceso de planificación y desarrollo del turismo. La disponibilidad de estos recursos humanos exige un enfoque sistemático:

- Estudio y evaluación de la utilización actual de personal de turismo, e identificación de problemas y necesidades, por ejemplo, mayor capacitación profesional en algunos casos.
- Proyección de las necesidades futuras de personal en función del número requerido en cada categoría; nivel de capacitación de cada trabajo específico.
- Evaluación de todos los recursos humanos disponibles en el futuro. Habrá, por tanto, que estudiar el número de personas de la zona que buscará empleo en los próximos años, y la cualificación profesional de estos futuros empleados.
- Determinación de las necesidades de educación y capacitación del personal y formulación de los programas respectivos para obtener personal cualificado.

En el desarrollo de recursos humanos se deben contemplar todo tipo de trabajo en el campo del turismo:

- Funcionamiento de hoteles y restaurantes y personal administrativo, incluyendo recepción, limpieza, servicio de comidas y bebidas, producción de alimentos (cocina) y mantenimiento.
- Personal para viajes y giras y personal administraivo correspondiente, incluidos billetaje, programación de itinerarios y guías. También se necesitarán conductores de vehículos.
- Funcionarios públicos de turismo para planificación y desarrollo, comercialización, inspección de cumplimiento de reglamentos pertinentes, estudios estadísticos, servicios de información y otras funciones.
- Artesanos, animadores, directores de deportes y demás personal especializado.

Se requiere capacitación de nivel básico, avanzado, de supervisión y de gestión en todas las categorías. Con frecuencia se espera también una espe-

www.kaipachanews.blogspot.pe

cial sensibilidad turística en funcionarios de aduanas e inmigración, conductores de taxi y vendedores al por menor. El **Cuadro 22** muestra un modelo de esquema de desarrollo de recursos humanos para turismo que puede adaptarse a las características de cada zona.

La capacitación incluye organización de cursillos para el personal de turismo que ya trabaja (en el país o fuera de él), programas ordinarios en institutos de formación profesional hostelera, turística o simplemente general, programas universitarios, viajes de estudios y contratos laborales de aprendizaje. Muchas veces los grandes hoteles internacionales ofrecen estos puestos de formación, pero no será suficiente para cubrir todas las necesidades de formación en hostelería (hotel y restauración), especialmente para las empresas menores. Lo normal será crear en la zona un instituto de formación profesional hotelera, de restauración y de turismo si se registra suficiente demanda. Estos centros suponen una inversión y recursos técnicos considerables y muchas veces necesitan ayuda externa para su puesta en marcha y su funcionamiento. Por lo demás, una escuela profesional ya existente puede completar su docencia con estudios de turismo. Al determinar las necesidades de formación, se debe tener en cuenta siempre la capacitación a más alto nivel del personal ya empleado, cosa frecuentemente necesaria.

Cada zona tiene que evaluar sus necesidades de educación y capacitación turísticas y determinar cómo las va a cubrir. Si se cuenta con instituciones adecuadas de formación profesional, la administración local podrá animar a algunas personas a que acudan a ellas. Si se prevé que la zona va a desarrollar un sector turístico considerable, puede estar justificado la creación de un instituto de formación o de un departamento de turismo en una escuela vocacional o politécnica ya en funcionamiento. La oficina de turismo debe colaborar estrechamente con las empresas turísticas del sector privado para el diseño del programa más adecuado de educación y capacitación. También tendrá que estudiar las posibilidades de que su propio personal reciba la formación necesaria en gestión turística, muchas veces a través de programas regionales, nacionales o internacionales. La Organización Mundial del Turismo puede ayudar a la oficina de turismo en la identificación de centros y programas de educación y capacitación profesional adecuados a nivel internacional, incluidos programas intensivos de gestión turística.

PARTICIPACIÓN DE LAS COMUNIDADES LOCALES EN EL DESARROLLO TURÍSTICO

Como se ha venido repitiendo en esta guía, es esencial que las comunidades locales participen en el proceso de desarrollo del turismo. Al hacerlo, comprenderán de qué se trata, podrán hacer frente mejor a esta novedad en su zona y participarán de sus beneficios. Por estas razones se mostrarán a favor del proceso. Además las comunidades locales conocen bien su territorio y sus características sociológicas y pueden tener opiniones válidas sobre el desarrollo turístico y cómo participar en él. El turismo puede reportar beneficios económicos a las comunidades locales en forma de puestos de trabajo y renta, de mejor infraestructura, instalaciones y servicios. Sin embargo, dado que se trata muchas veces de una actividad nueva en su zona respectiva, las comunidades locales deberán asesorarse sobre su participación en el turismo.

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 22

MODELO DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS TURÍSTICOS
Cuadro de Planificación

Clasificación de puestos de trabajo	Empleo existente	Puestos vacantes	Proyección de nuevos puestos Año 5	Año 10	Factor de atrición	Total necesidades personal
HOTEL Y RESTAURACION						
Administración						
Gerente						
Subgerente						
Jefe de marketing						
Jefe de contabilidad						
Subjefe de contabilidad						
Secretario						
Recepción						
Jefe de recepción						
Recepcionista						
Ayudante de recepcionista						
Encargado de reservas						
Cajero						
Operador de centralita						
Jefe de mozos						
Mozo						
Cuidado interno y lavandería						
Encargado						
Ayudante del encargado						
Doncella de habitación						
Jefe de ropería						
Jefe de lavandería						
Empleado de lavandería						
Restaurante y bar						
Encargado del restaurante						
Jefe de barra						
Ayudante de encargado						
Jefe de camareros						
Barman						
Camarero ayudante						
Cajero						
Cocina						
Jefe de cocina						
Subjefe						
Cocinero						
Pinche						
Mantenimiento						
Maquinista						
Jardinero						
Limpiador						
Nota: puede necesitarse personal especializado, como peluquero, animador, jefe de actividades, etc.						
ACTIVIDADES DE GIRAS Y VIAJES						
Gerente de agencia						
Jefe de billetaje						
Jefe de programas de giras						
Jefe de ventas						
Encargado de billetaje						
Jefe de gira						
Guía de gira						
Cajero						
Conductor						
GESTION TURISTICA						
Director						
Jefe de marketing						
Jefe de planificación y desarrollo						
Especialista de marketing y promoción						
Oficial de relaciones públicas						
Especialista de planificación turística						
Estadístico						
Especialista de estándares de instalaciones turísticas						
Especialista de formación turística						
Empleado del servicio de información turística						

www.kaipachanews.blogspot.pe

Los programas de concienciación turística, descritos en la sección 7, deben incluir la concienciación comunitaria. Más concretamente, el comité ejecutivo designado para asesorar sobre la elaboración de un plan de turismo, como ya se ha reclamado, debe incluir portavoces de la comunidad. Si en alguna parte se está estudiando un proyecto de desarrollo turístico, como un complejo o un programa de ecoturismo, se debe tratar por todos los medios que la comunidad participe en el proyecto. Se deben celebrar reuniones con residentes de la zona, y especialmente los dirigentes religiosos y tradicionales, para explicar las ventajas y los problemas del turismo, debatir los diferentes enfoques de desarrollo que se pueden adoptar en la zona y estudiar las diversas formas de que las comunidades y sus residentes participen y se beneficien. Se debe llegar a un acuerdo con las comunidades sobre los enfoques de planificación del turismo en la zona y habrá que formular un programa de participación comunitaria. Una vez elaborados los planes y programas alternativos y final en colaboración con las comunidades, se deben revisar cuidadosamente en reuniones con la comunidad respectiva y recibir la aprobación de ésta. Además de los beneficios del turismo, se debe subrayar la responsabilidad que la comunidad tiene en el desarrollo turístico, por ejemplo, la obligación de cumplir las normas locales de conservación.

Habrá que determinar para cada situación las técnicas que reporten beneficios a las comunidades locales. Entre las de índole general, se incluyen las siguientes:

- Prioridad de la creación de empleo para los residentes en las empresas de turismo en desarrollo. Normalmente ello requerirá programas de capacitación del personal local y, en algunas comunidades alejadas, incluso de alfabetización, cuentas e higiene ya que de otro modo no podrán enrolarse en cursos de hostelería y turismo. También habrá que capacitar al personal en lenguas extranjeras.

- Asistencia técnica y créditos a empresarios locales para crear pequeñas empresas de turismo. Una vez puestas en marcha, habrá que hacer un seguimiento de su actividad y mantener la asistencia técnica en caso necesario.

- Mejora de la infraestructura básica (carreteras, abastecimiento de agua, energía eléctrica y eliminación de residuos) de las comunidades, como parte del programa de desarrollo de la infraestructura que sirve de base al desarrollo turístico.

- Asignación de parte de los ingresos de turismo, por ejemplo, derechos de entrada a parques y sitios arqueológicos o históricos, a la mejora de instalaciones y servicios generales de la comunidad como serían escuelas y centro médico.

- Si hay producción local de artesanía, organización de los artesanos profesionales para producir y vender sus artículos a los turistas. Esto puede suponer un esfuerzo de capacitación y la apertura de puestos de venta, así como asesoramiento para mantener un buen nivel de calidad del producto.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- Si existe una tradición local de danza, música o teatro, se deben estimular actuaciones para turistas, si bien habrá que preservar la autenticidad de esta oferta cultural.

- Si la economía local se basa en la agricultura o pesca, desarrollo de un programa para emplear estos productos en las empresas turísticas, sin privar por ello a las comunidades locales de su propio abastecimiento alimentario. Quizá se requiera mejorar la calidad de los productos locales, garantizar un suministro constante y fiable y desarrollar mecanismos de comercialización y distribución.

- Estimular a las empresas de turismo a que empleen en la medida posible productos locales en la construcción y amueblamiento de instalaciones turísticas, sin crear con ello ningún problema medioambiental.

- Organización de proyectos turísticos basados en la comunidad, como turismo de pueblos o ecoturismo, tal como se describe en la sección 4 de esta guía.

En algunos casos los miembros de la comunidad dependen de recursos naturales locales, como vida silvestre o agricultura, que además deben ser conservados como atracciones turísticas o por razones ecológicas. La invasión de zonas protegidas para ganar tierra cultivable o el furtivismo para comida o venta de carne son problemas comunes en muchos sitios. En estos casos el turismo debe ofrecer empleos y renta alternativos a los residentes de forma que no se vean forzados a violar las normas de protección y se les pueda prohibir tal comportamiento. Parte de los derechos de entrada a los parques puede transferirse a los pueblos limítrofes de modo que se beneficien del turismo. También se pueden fomentar otras actividades económicas para los residentes afectados. Se ha acumulado una experiencia considerable en iniciativas de conservación orientadas a la comunidad, especialmente en países de Africa meridional y oriental.

Debe mantenerse un seguimiento de la participación de la comunidad en las zonas turísticas y de las actitudes de los residentes locales con respecto al desarrollo turístico. Así se sabrá qué programas comunitarios tienen éxito y deben mantenerse o incluso ampliarse, y si otros encuentran problemas y requieren medidas correctoras y quizá reorientación o interrupción.

COMERCIALIZACIÓN Y PROMOCIÓN DEL TURISMO

La aplicación de la mercadotecnia y la promoción del turismo de una zona concreta es esencial para informar a los posibles turistas e inducirles a que la visiten. Un plan completo e integrado de turismo para una zona debe incluir un componente mercadotécnico. El análisis de mercado es un elemento fundamental del proceso planificador, como se describió en la sección 3 donde se subrayó la importancia de relacionar entre sí los mercados de turistas y los recursos turísticos de la zona. En el desarrollo sostenible, los mercados deseables son los que tienden a respetar y apreciar el medio ambiente y la sociedad locales. El estudio de capacidad de absorción de la zona es un factor

www.kaipachanews.blogspot.pe

importante al decidir el umbral de turistas que debe captarse. En función del análisis de mercado habrá que elaborar un plan de comercialización.

El primer paso al elaborar el plan de comercialización es formular los objetivos y estrategia de mercado. Los primeros estarán representados por los umbrales de tipos y número de turistas, y su duración de estancia, establecidos en el análisis mercadotécnico. Estos umbrales se fijan a corto, medio y largo plazo. La estrategia de mercado se formula en función de estos objetivos y determina la metodología más eficaz para lograrlos. En concreto se ocupa de:

- Imagen de la zona que se quiere transmitir.
- Obstáculos que hay que superar.
- Relación entre esfuerzo de comercialización y desarrollo de ciertas atracciones o instalaciones mayores, por ejemplo, complejos turísticos.
- Posibles técnicas de promoción.
- Secuencia de las medidas de promoción con respecto a los diversos mercados emisores de turistas.

Un aspecto importante de la comercialización son los servicios de información antes y después de la llegada al destino. En una zona de nuevo desarrollo turístico todavía desconocida para posibles turistas es importante crear y transmitir una imagen apropiada que se basará normalmente en sus atracciones primarias en conjunción con las instalaciones y servicios de que ya se dispone. La imagen transmitida debe atenerse a la realidad de forma que los turistas que visiten la zona no se sientan decepcionados y no se lleven una impresión desfavorable. Aun en el caso de que los servicios e instalaciones sean todavía muy mejorables, una imagen, por ejemplo, de entorno natural intacto que invite a su descubrimiento puede desencadenar el arranque del turismo. Los folletos informativos deben señalar las deficiencias existentes de modo que los turistas sepan a qué atenerse. Si se quiere captar mercados especializados, como turismo de aventura, ecológico o de intereses especiales, habrá que aplicar una mercadotecnia selectiva y de “nicho”.

Si no se cuenta con un plan global de turismo que incluya un análisis de mercado, pero la comunidad está dispuesta de todos modos a comercializar el turismo ya existente, habrá que seguir un método de promoción relativamente básico. En el **Cuadro 23** se expone lo que las comunidades pueden hacer para comercializar sus atracciones. Los pasos a seguir son éstos:

- Inventario de las atracciones y actividades turísticas actuales y evaluación de otras posibles atracciones comercializables. Debe medirse la posible competencia de otros destinos similares.
- Determinación clara de objetivos comunitarios de desarrollo general y de turismo, incluyendo consideraciones económicas, medioambientales y socioculturales.

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 23

PLAN DE MARKETING PARA UNA COMUNIDAD

PLAN BÁSICO DE MARKETING PARA UN DESTINO

Adaptado de: Guidelines for Tourism Development, University of Missouri, Department of Recreation and Park Administration, EE.UU., 1986.

- Estimación de niveles posibles de demanda y de capacidad de carga de la zona; reconciliación de ambos datos.
- Evaluación de servicios e instalaciones turísticas existentes y planificadas, así como de la infraestructura pertinente, incluidos los accesos a la zona.
- Determinación de los posibles mercados de turismo que pueden captarse en función de las atracciones turísticas de que se dispone.
- Determinación de segmentos y cuotas de mercado.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Para la identificación de los posibles umbrales o cuotas de mercado hay que considerar diversos aspectos además del tipo de atracciones y actividades locales y de los objetivos de desarrollo de la comunidad. Es importante conocer el emplazamiento geográfico de los mercados en relación con sus accesos a la zona y el costo del viaje hasta ella. También deben analizarse las características demográficas y de comportamiento de los segmentos del mercado. Entre estas características figuran los motivos de viaje, categoría de valores de los grupos que se quiere captar, sus intereses peculiares, así como sus perfiles de edad/sexo, estado civil, nivel cultural y profesional.

En función de las metas de mercado, se decidirá la mercadotecnia apropiada y se elaborará un programa de promoción. Con independencia de que forme parte de un plan global o sea un estudio aparte, el programa se derivará de las metas de mercado (objetivos de comercialización) y de la estrategia pertinente. Para ello hay que conocer bien los canales de distribución y las posibles técnicas aplicables. Un programa de promoción normalmente va dirigido a un periodo de tres a cinco años, especificando para cada año las técnicas de promoción oportunas y su costo estimado. Con frecuencia habrá que mantener varios años ciertas técnicas si se quiere lograr un máximo de eficacia. Los costos de esta continuidad, por ejemplo, el mantenimiento de oficinas de información, deben incluirse en el programa.

Las técnicas de promoción son muchas y deben aplicarse selectivamente en función de la estrategia comercializadora. Entre las técnicas más aplicadas figuran éstas:

- Elaboración de material de promoción (material “colateral”): folletos, carteles, mapas, postales y manuales para agencias de viajes. Distribución a los agentes, operadores y consumidores de turismo. Esta es la técnica más seguida. Hoy día se recurre a Internet para divulgar información sobre una zona.

- Elaboración de material audio-visual, como diapositivas y videos, para uso en seminarios y otras reuniones de profesionales. También es ésta una técnica muy habitual.

- Publicidad en periódicos, revistas, radio y televisión dirigida a los consumidores de turismo, y publicaciones comerciales dirigidas a los profesionales. Pueden resultar caras y deben usarse prudentemente.

- Asistencia a ferias profesionales de turismo, muy numerosas al año en todo el mundo, y presencia comercial en ellas para exposición de producto y contactos. Esto se hace normalmente a nivel regional o nacional, si bien las zonas locales también pueden participar y exponer su producto.

- Organización de viajes especiales de promoción a los países emisores para contactar agentes y operadores de turismo. Se pueden organizar seminarios para profesionales con uso de medios audio-visuales.

- Invitación a todos los efectos a agentes y operadores de turismo con el fin de que tengan experiencia directa de las atracciones, instalaciones y servi-

www.kaipachanews.blogspot.pe

cios de la zona. Práctica común, si bien puede resultar cara. Normalmente requiere colaboración de hoteles y operadores de turismo locales en forma de alojamiento y transporte.

- Invitación a todos los efectos a articulistas y fotógrafos, y promoción de artículos de viajes por la zona en periódicos y revistas del país de origen de los turistas o en medios de comunicación internacionales. También se debe incentivar a los editores de guías comerciales turísticas para que visiten la zona.

- Publicación de guías de viajes y libros de información general sobre la zona, si ya no existen en el mercado. La venta de estos libros puede amortizar su costo.

Un factor importante para una promoción eficaz es el contenido del mensaje. Debe decir a los mercados emisores lo que necesitan conocer para decidirse a visitar la zona. Si es posible, los mensajes promocionales deben ponerse a prueba previamente para determinar su eficacia antes de proceder a grandes inversiones en producción de material colateral. Es importante ser riguroso y preciso en la información transmitida. Afirmaciones falsas, exageradas o engañosas pueden traducirse en descontento de los turistas e incluso a responsabilidades jurídicas. El **Cuadro 24** ofrece una lista de comprobación para evaluar el material de promoción, por ejemplo, folletos informativos.

Se debe cuantificar el resultado de las actividades de promoción para determinar cuáles son eficaces y cuáles deben modificarse o abandonarse. Algunas técnicas se prestan a esta cuantificación, pero la mayoría son difíciles de evaluar. En muchos casos lo mejor será preguntar directamente a los mismos turistas, agentes de viajes u operadores de turismo cómo se han enterado acerca de la zona.

Al elaborar las estrategias de mercado y los programas de promoción, las admnistraciones locales deben estudiar los planes correspondientes a nivel nacional y regional. Entonces se debe proceder a diseñar con intención complementaria la mercadotecnia local. Muchas veces las administraciones locales pueden inducir a las autoridades turísticas nacionales o regionales a que incluyan sus zonas en sus respectivos programas. La administración local puede carecer de experiencia en las tareas de promoción, aparte de que su presupuesto no permita la experimentación en estas técnicas. Con frecuencia lo mejor que pueden hacer, al menos inicialmente, es contratar una empresa de relaciones públicas o de publicidad para que elabore y ponga en práctica un programa de promoción de la zona. Si la empresa es competente elaborará el plan de comercialización y asesorará sobre la mejor metodología de promoción, para luego ejecutar todo el programa o ciertos elementos de él.

Además de la promoción llevada a cabo por las administraciones públicas, las empresas de turismo privadas promocionan sus propias actividades. Para ser eficaces en resultados y costos, debe haber estrecha colaboración entre el sector público y el privado para evitar duplicación de esfuerzos y contradicciones en los mensajes. La ejecución de estos programas puede resultar costosa y sobrepasar las posibilidades financieras de la administración local. En

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 24

EVALUACIÓN DEL MATERIAL IMPRESO

Imprimir es más fácil y cuesta menos. Resultado: los papeles nos inundan y, para sobrevivir, desoímos los mensajes a no ser que algo salte de la página, nos cautive y nos grite, "¡Este mensaje es lo que necesitas!"

La siguiente lista de comprobación le ayudará a crear material impreso que impresione a sus lectores. Ahora bien, no está garantizado que lo lean, que no lo tiren y que reaccionen a su mensaje.

	SI	NO
¿Ha identificado claramente el destinatario de este impreso?	❑	❑
¿Ha estudiado el material de sus competidores? ¿Competirá su material eficazmente?	❑	❑
¿Ha determinado sus métodos y necesidades de distribución antes de crear su diseño y decidir cuántos ejemplares se van a imprimir?	❑	❑
¿Es el tamaño adecuado para el método de distribución? ¿Cabrá en la repisa de muestras (medidas estándar: 4" x 9") o en el sobre de correo?	❑	❑
¿Ha diseñado el material teniendo en cuenta su destinatario escogido? Por ejemplo, ¿ha evitado tipos pequeños de letra si va dirigido principalmente a personas mayores?	❑	❑
¿Se identifica en la portada una ventaja concreta? ¿Visualmente o mediante una frase o palabra clave?	❑	❑
¿Refleja el material impreso su imagen auténtica? Un folleto elegante de estilo urbano no es adecuado para un remoto pueblecito rural. Tampoco lo es una fotocopia en papel.	❑	❑
¿Hay continuidad entre todo su material impreso? ¿Indica su aspecto que representan la misma comunidad? Estúdiese el color, diseño, frase tipo, logotipo, letra, impresión global.	❑	❑
¿Ha empleado diseños menos caros para material de corta vida comercial, como calendarios y guías gastronómicas?	❑	❑
¿Ha escogido una gama de colores atractiva para sus destinatarios?	❑	❑
¿Ha ofrecido información concreta, eliminando palabras y frases vacías? Clichés, superlativos y distorsión flagrante no tienen cabida en su material impreso. Enfatice lo distintivo.	❑	❑
¿Están bien redactados los títulos y los pies de fotografías?	❑	❑
Evite las modas. ¿Se le ha ocurrido algo enormemente ingenioso? Consulte con gente ajena; tome nota de sus reacciones.	❑	❑

Fuente: *Rural Tourism Marketing, The Rural Tourism Center, State Tourism Office, California (Estados Unidos), 1987.*

www.kaipachanews.blogspot.pe

algunas partes se crea una instancia conjunta de promoción financiada por ambos sectores e integrada por representantes también de ambos. Esta entidad elabora programas globales de promoción en función de objetivos compartidos y se encarga de ponerlos en práctica. El sector privado siempre puede promocionar sus propias empresas si así lo desea.

Una función esencial del departamento de mercadotecnia de una oficina de turismo es prestar servicios de información. Algunos turistas se pondrán en contacto con la oficina antes de llegar a la zona para recabar información y otros muchos lo harán a su llegada. El material colateral ya mencionado, especialmente folletos, mapas y guías, puede servir también de material informativo. Debe publicarse en los idiomas de los países de los principales mercados a los que se dirige la promoción.

Lo mejor para prestar servicios de información en una zona es abrir un centro de información turística, como se describió en la sección 4, en un punto central y fácilmente accesible. El centro debe disponer de material informativo y de funcionarios preparados para atender preguntas, idealmente en varios idiomas, y explicar mapas de las atracciones e instalaciones locales. Normalmente se cuenta con una sala de proyecciones audiovisuales, espacio para venta de guías y otros libros de información, una cafetería y lavabos. Si la zona turística es extensa, se puede abrir un centro principal en la ciudad más importante, o en el área de concentración cerca del punto de llegada de los turistas, y centros menores en otras partes. Si la mayoría de los turistas llega en avión, también se debe instalar un mostrador de información de turismo en el aeropuerto. El material informativo puede también distribuirse por hoteles, restaurantes y principales puntos de atracción.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Cuestiones de interés

EJECUCION DE LOS PLANES DE TURISMO EN UNA ZONA CONCRETA

1. Identificación de las funciones respectivas de los sectores público y privado, diferentes ONG y cualesquiera otras organizaciones que intervienen en el desarrollo turístico de la zona.

2. ¿Existe en la zona o comunidad algún procedimiento oficialmente establecido para adoptar planes de turismo?

3. ¿Tiene la comunidad reglamentos de calificación de terrenos para guía y control de la utilización del suelo y de los niveles de desarrollo? Si es así, ¿son aplicables al turismo o deben modificarse para servir de norma al desarrollo físico del turismo?

4. ¿Tiene la zona estándares de ingeniería para la infraestructura y un código de construcción de edificios? ¿Son adecuados para el desarrollo turístico?

5. ¿Cuenta la comunidad con un programa de desarrollo o de actuaciones en el que puedan integrarse los proyectos turísticos, o se necesitará un programa independiente para el turismo?

6. ¿Qué tipos de proyectos y actuaciones podrían considerarse parte necesaria de un programa de desarrollo turístico?

7. ¿Qué fuentes de financiación oficial existen en la zona para desarrollo turístico? ¿Serán suficientes? En caso negativo, ¿dónde se puede encontrar financiación complementaria?

8. ¿Sería posible encontrar fuentes privadas de financiación adecuadas para crear empresas turísticas? En caso negativo, ¿dónde se podría conseguir financiación adicional privada? ¿Se ha fijado incentivos en la zona para atraer inversiones privadas en desarrollo turístico?

9. ¿Sería aconsejable crear una empresa pública para el desarrollo de ciertos proyectos de turismo en la zona?

www.kaipachanews.blogspot.pe

10. ¿Qué técnicas pueden aplicarse en la zona para estimular la participación comunitaria en el desarrollo turístico, especialmente para que las comunidades locales se beneficien del turismo?

11. Si el turismo goza ya de cierto desarrollo en la zona, ¿se dispone de personal debidamente cualificado? En caso negativo, ¿qué cualificación adicional necesita?

12. ¿Existen instituciones de formación profesional en turismo en la zona? En caso afirmativo, ¿qué tipos de programas se ofrecen? ¿Cómo podrían mejorarse?

13. Dadas las carencias de formación profesional actuales, ¿qué tipo de educación general en turismo y qué enfoque y programa de formación profesional podría proponerse para la zona?

14. ¿Tiene actualmente la zona un programa de comercialización del turismo? Si así es, ¿puede considerarse eficaz o necesita mejoras?

15. ¿Qué objetivos y estrategia mercadotécnicos podrían proponerse para la zona? ¿Cómo habría que relacionarlos con los objetivos y estrategia nacionales y regionales que inciden en la zona?

16. ¿Qué técnicas de promoción podrían recomendarse para la zona en función de los tipos de turismo y mercados de turistas que se piensa cultivar? ¿Cómo habría que coordinarlas con las técnicas de promoción regionales y nacionales que afectan a la zona?

17. ¿Se prestan servicios de información turística en la zona, y si así es, ¿cómo podrían mejorarse? ¿Cuál sería la mejor forma de prestar este servicio en el futuro?

18. ¿Cuáles son las funciones respectivas más apropiadas de la administración pública de turismo y de las empresas turísticas privadas en cuanto a comercialización del turismo de la zona?

19. ¿Cómo se puede conseguir la colaboración entre el sector público y el sector privado en la comercialización del turismo de la zona?

20. Si se organizan giras turísticas en la zona, ¿es lógico e interesante para los turistas su itinerario y, en caso negativo, cuál sería la forma razonable de organizar las giras?

www.kaipachanews.blogspot.pe

Sección 6

Mantenimiento de la sostenibilidad del turismo

PANORAMA GENERAL

Para mantener la sostenibilidad del turismo se requiere gestionar los impactos ambientales y socioeconómicos, fijar indicadores ambientales y mantener la calidad del producto turístico y de los mercados de turistas. Con una buena planificación, desarrollo y gestión, los impactos negativos del turismo pueden reducirse a un mínimo. No obstante, habrá que vigilar sin interrupción su desarrollo, tomando medidas correctoras, si surgen problemas, con el fin de garantizar su sostenibilidad.

Existe una estrecha relación entre turismo y medio ambiente. El primero puede generar impactos tanto positivos como negativos, según se planifique, desarrolle y gestione. Se deben aplicar diversas medidas de protección ambiental, incluido el desarrollo de sistemas adecuados de transportes y servicios públicos, siguiendo principios ambientalmente adecuados de planificación de terrenos turísticos y de ordenación del suelo, así como estándares de diseño y desarrollo pertinentes, gestionando rigurosamente la afluencia de visitantes y controlando el uso por los usuarios de las atracciones.

El turismo puede también tener efectos socioeconómicos positivos y negativos. Es verdad, sin embargo, que estos impactos se derivan de todo tipo de desarrollo y especialmente de la exposición de las sociedades tradicionales a los medios modernos de comunicación. El turismo es sólo una de las diversas influencias externas que gravitan sobre una zona. Sin embargo, se pueden adoptar diferentes políticas para paliar los impactos negativos y reforzar los favorables. Un enfoque básico ya subrayado en esta guía es estimular la participación de la comunidad en el turismo. Entre las formas importantes de intensificar los beneficios económicos figuran la creación de un estrecho vínculo entre el turismo y otros sectores, fomentar el empleo, la propiedad y la gestión local en las empresas de turismo, así como inducir el gasto turístico en bienes de producción local.

Entre las medidas importantes para mitigar los efectos socioculturales negativos, figuran éstas: mantener la autenticidad de la artesanía y del arte locales; garantizar que no resulte costoso para los residentes el acceso a atrac-

www.kaipachanews.blogspot.pe

ciones e instalaciones turísticas locales; evitar la congestión en las atracciones; educar a los residentes en materia de turismo; informar a los turistas sobre costumbres locales y propiedad en su atuendo; estricto control del tráfico y consumo de drogas, crimen y prostitución, si son un problema en la zona. Quizá haya que estructurar un programa sociocultural.

Aun cuando se hayan planificado ambientalmente los proyectos de turismo y se haya seguido el procedimiento de evaluación de impacto ambiental de cada proyecto concreto, habrá que seguir vigilando el desarrollo turístico para tener certeza de que no se están produciendo impactos negativos serios. La técnica ahora aplicada para seguimiento de impactos consiste en fijar indicadores ambientales para cada zona o sitio de desarrollo turístico. Se comprueban estos indicadores periódicamente y, si se detectan problemas, se toman medidas correctoras. Debe mantenerse la calidad del producto y revitalizarlo de vez en cuando de forma que la satisfacción de los turistas se mantenga a un alto nivel, reteniéndose así las cuotas de mercado. En ciertas zonas sería deseable modificar al cabo del tiempo el producto turístico y reorientar los mercados donde se busca clientes.

GESTIÓN DE IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES

Hay una estrecha relación entre turismo y medio ambiente en varios aspectos. Muchos elementos del entorno natural y del que es obra del hombre son atracciones turísticas y el turismo puede contribuir a su conservación. Las instalaciones e infraestructura de turismo constituyen un elemento del entorno obra del hombre, y el desarrollo turístico y la visita de los turistas pueden generar impactos ambientales tanto positivos como negativos. Por lo demás, el nivel global de calidad ambiental de la zona turística es importante para los residentes tanto como para los turistas.

Muchos y diferentes impactos ambientales pueden derivarse del desarrollo turístico y de la presencia de los turistas en el entorno. Si el turismo está bien planificado, desarrollado y gestionado, los efectos serán positivos. El desarrollo turístico adecuado:

- Contribuye a justificar y costear la conservación de importantes áreas naturales y de vida silvestre, incluidos los enclaves marinos, ya que son atracciones turísticas.
- Contribuye a justificar y costear la conservación de sitios históricos y arqueológicos ya que son atracciones turísticas.
- Contribuye a mejorar la calidad global ambiental de determinadas zonas dado que los turistas desean visitar lugares atractivos, limpios e incontaminados. La mejora de la infraestructura con fines turísticos también contribuye a una mejor calidad ambiental.
- Intensifica la conciencia ambiental de los residentes en la zona cuando observan el interés de los turistas por la conservación y comprueban que la protección del medio ambiente es importante.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Si el turismo no está bien planificado, desarrollado y gestionado, puede generar diversos tipos de impacto ambiental negativo:

- Contaminación del agua derivada de una gestión inadecuada de residuos y de sistemas insatisfactorios de alcantarillado y residuos sólidos en hoteles y otras instalaciones turísticas. Este tipo de contaminación puede afectar a ríos, lagos y aguas costeras como efecto de vertidos o filtraciones.

- Contaminación del aire por uso excesivo de vehículos de combustión interna en zonas turísticas y sistemas insatisfactorios de escape de gases en estos vehículos. La aviación es también causante de esta contaminación.

- Contaminación acústica derivada de actividades y vehículos de turistas, incluido el tráfico aéreo.

- Congestión causada por el tráfico de peatones o vehículos de turistas en atracciones e instalaciones famosas.

- Paisajes afeados (contaminación visual) por diversas causas: diseño desafortunado de hoteles y otras instalaciones; distribución mal planificada de instalaciones (ordenación del territorio y calificación de terrenos); ajardinamiento insuficiente de centros turísticos; publicidad estática invasiva y antiestética; obstrucción de vistas por construcciones turísticas.

- Suciedad del entorno resultante de la presencia de turistas, y pintadas o daños a las atracciones (gamberrismo).

- Perturbación ecológica de zonas naturales y de vida silvestre por presencia excesiva o uso incorrecto por los turistas, y por desarrollo turístico inapropiado. Los entornos costeros, marinos y desérticos, todos ellos parajes turísticos, son especialmente vulnerables al daño ecológico. En la costa, por ejemplo, el desarrollo lineal cerca del agua puede intensificar la erosión; la sedimentación derivada de las escorrentías puede sofocar y matar los arrecifes coralinos.

- Daños a sitios arqueológicos e históricos por presencia excesiva y uso incorrecto por parte de turistas o por inapropiado desarrollo turístico.

- Riesgos ambientales, como erosión, corrimientos de tierra, oleaje, inundaciones, terremotos, etc. y problemas de ordenación del territorio derivados de mala planificación, emplazamiento o construcción de instalaciones turísticas, como se indicó en la sección 3.

Los problemas ambientales presentan características diferentes según el entorno en que se producen. En el **Cuadro 25** se mencionan los diversos impactos negativos que pueden registrarse en zonas turísticas costeras.

Esta guía ha subrayado que la protección del medio ambiente y la reducción de los impactos ambientales debe tenerse en cuenta durante todo el proceso de planificación del turismo sostenible. En el **Cuadro 26** se mencionan algunas directrices básicas para mejorar la relación turismo

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 25

IMPACTOS POTENCIALES DEL TURISMO EN ENTORNOS COSTEROS

IMPACTOS POTENCIALES	CAUSAS DE DESARROLLO TURÍSTICO
Arrecifes coralinos y fondos de algas	
* Daño físico a arrecifes de coral y recogida de organismos	* Paseos sobre el arrecife, recogida de conchas & coral, anclaje de embarcaciones, buceo
* Mayor escorrentía de agua dulce & sedimentos	* Limpieza de vegetación para construir edificios
* Introducción de contaminantes transportados por el agua (nutrientes y plaguicidas)	* Vertido de aguas residuales negras no debidamente tratadas en aguas costeras
Estuarios/atolones	
* Invasión	* Allanado de suelo para asentamiento de estructuras
* Cambios en pautas de sedimentación	* Emplazamiento de estructuras en playas y de palafitos
* Cambios en régimen de salinidad	* Escorrentía de agua dulce
* Introducción de contaminantes transportados por el agua	* (ver arrecifes coralinos)
* Destrucción de vegetación sumergida y circundante	* Escorrentía, sedimentación, uso recreativo
* Modificaciones de brazos de agua	* Mantenimiento de puertos, asentamiento de edificios y estructuras
* Mayor pérdida de hábitats de peces	* Modificaciones del uso del suelo, escorrentías, sedimentación, contaminación
Manglares	
* Cambios en escorrentía de agua dulce; régimen de salinidad; pautas de nivel de mareas	* (ver arrecifes coralinos)
* Sedimentación excesiva	* Construcción, vertidos de aguas negras
* Introducción de contaminantes	* (ver arrecifes coralinos)
* Conversión del hábitat manglar & extracción excesiva de recursos	* Proyecto de desarrollo turístico
Marismas saladas	
* Degradación de hábitat de aves & semilleros	* Vertidos de desechos, alteración del lugar para fines de turismo
* Obstrucción de escorrentía de lluvia torrencial	* Modificación de marismas para desarrollo turístico
Playas de atolón, dunas y bancos de arena	
* Extracción de arena	* Para construir
* Erosión	* Emplazamiento impropio de estructuras
* Corrimiento de dunas	* Eliminación de vegetación natural

Fuente: Adaptado de *Environmental Guidelines for Coastal Tourism Development in Sri Lanka* [Directrices ambientales para desarrollo del turismo costero], Kate Sullivan y otros, Departamento de Conservación de Costas de Sri Lanka.

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 26

DIRECTRICES PARA UNA MEJOR RELACIÓN ENTRE TURISMO Y MEDIO AMBIENTE

1. Las consideraciones ambientales deben integrarse plenamente en los planes de desarrollo turístico, especialmente en lo que respecta a la calidad del aire y del agua (potable y de uso recreativo), la conservación del suelo, la protección del patrimonio natural y cultural, y la calidad de los asentamientos humanos.

2. Los objetivos de turismo deben basarse en la capacidad de absorción de los sitios y en la sostenibilidad ambiental, y ser compatibles con el desarrollo regional, los intereses sociales y la planificación de uso del suelo.

3. Las decisiones deben basarse en la información más completa posible con respecto a sus consecuencias ambientales. La evaluación de impacto ambiental (EIA) debe realizarse en todos los proyectos de desarrollo importantes con objeto de evaluar los daños potenciales al medio ambiente a la luz de las proyecciones de crecimiento del turismo y de demanda punta. Se deben estudiar otros posibles emplazamientos de desarrollo, tomando en cuenta las limitaciones locales y la capacidad de absorción turística. Esta capacidad incluye factores físicos, ecológicos, culturales y sicológicos.

4. Se deben definir y poner en práctica medidas ambientales adecuadas a todos los niveles de planificación. Habrá que prestar especial atención a la demanda punta, sistema de alcantarillado, eliminación de residuos sólidos, contaminación acústica, y control de densidad de tráfico. En las zonas más amenazadas se deben formular y aplicar programas globales de mejoramiento.

5. Se deben aplicar planes de incentivación en los sectores privado y público para dispersar la demanda de turismo en el tiempo y en el espacio con objeto de optimizar el uso del alojamiento disponible.

6. Se deben aplicar las competencias reglamentadoras para limitar el desarrollo turístico en zonas sensibles, y se deben arbitrar instrumentos legales para proteger entornos exóticos, amenazados o sensibles.

7. Como parte del esfuerzo general para evitar la degradación ambiental, pero también por su propio interés, la industria de turismo y viajes debe oponerse (rehusando a tomar parte en proyectos de desarrollo insostenible, desinvirtiendo en ellos, presionando a las administraciones públicas y organizaciones de la industria, y colaborando con las ONG) a:

   * vertidos de aguas residuales no tratadas en el mar

   * pesca insostenible, incluidas la practicada con explosiones o redes de gran longitud y la caza de ballenas

   * extracción y recogida de coral

   * explotación forestal insostenible; clareo de selva tropical para fines agrícolas y tala rasa

   * métodos agrícolas (?) insostenibles

   * centrales nucleares cerca de zonas turísticas

   * rutas de navegación de carga cerca de playas de baño

   * uso de clorofluorocarbonos

   y apoyar financieramente y con inversiones complementarias las presiones sobre las administraciones públicas para que:

   * los gobiernos y las ONG protejan el medio ambiente

   * se adopten medidas para reducir las emisiones de fábricas y centrales eléctricas

   * se instale equipo de contención y limpieza de derrames de petróleo en puntos estratégicos

   * se negocie directamente con los representantes de pueblos indígenas antes de acometer todo proyecto de desarrollo que pueda incidir en su territorio o modo de vida.

Fuente: *Tourism, Ecotourism and Protected Areas* [Turismo, ecoturismo y zonas protegidas], Héctor Ceballos-Lascurain, International Union for Conservation of Nature and Natural Resources (IUCN), Cambridge (Reino Unido), 1996.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- medio ambiente. Como ya se ha dicho, un principio básico de especial importancia es no sobrepasar la capacidad de carga turística de los sitios. Entre otras medidas de protección ambiental ya mencionadas, y que deben integrarse en la planificación, desarrollo y gestión del turismo, cabe mencionar éstas:

- Desarrollo de sistemas adecuadamente diseñados de servicios públicos (infraestructura): abastecimiento de agua, energía eléctrica, eliminación de residuos y alcantarillado, todo con fines turísticos. Las técnicas de ahorro de energía, como el empleo de energía solar y el reciclado del agua, deben estar presentes en el desarrollo de las instalaciones de turismo.

- Desarrollo de sistemas adecuados de carreteras y demás transportes, con énfasis en sistemas de transporte público no contaminantes. Pueden usarse autobuses lanzadera eléctricos, por ejemplo, en complejos y parques. El buen mantenimiento de los vehículos de turismo es importante para evitar la contaminación del aire y para una mayor seguridad.

- Aplicación de principios ambientalmente adecuados de calificación de terrenos, ordenación del suelo, emplazamiento de instalaciones en las atracciones, estándares de desarrollo y diseño arquitectónico en las zonas turísticas. El control de los paneles de publicidad y el soterramiento de las líneas eléctricas son importantes para no afear el entorno.

- Reserva de espacios abiertos, parques y ajardinamientos ambientalmente adecuados en complejos y zonas turísticas.

- Gestión rigurosa de la afluencia de visitantes en atracciones turísticas. En sitios vulnerables habrá que limitar el número de visitantes o prohibirlo por completo en ciertas épocas, incluso todo el año. En algunos sitios importantes se puede recurrir a la construcción de una réplica de la atracción para su visita por los turistas, prohibiéndose la presencia de éstos en el sitio original.

- Prohibición en zonas naturales de cortar flores o plantas en áreas de senderismo o acampada, coleccionar plantas o animales exóticos, y perturbar la vida silvestre. Se permitirá la caza y la pesca sólo bajo estricto control de forma que las especies se mantengan a niveles sostenibles en función de sus hábitats. En los desiertos se debe limitar la conducción de vehículos de recreo fuera de las carreteras y caminos a unas áreas bien delimitadas o prohibirse totalmente.

- En entornos marinos, son importantes varias medidas de control: zonas donde se permite la limpieza de fondos de los barcos; uso de embarcaciones a motor en zonas ambientalmente sensibles; recogida de moluscos vivos; recogida o daños a los corales: perturbación de nidos de tortuga; uso de anclas en bahías con fondo coralino; minas en playas de arena o coral para construcción de edificios; pesca esquilmadora y venta de peces exóticos. Los embarcaderos y diques deben diseñarse de forma que no causen erosión u otros problemas.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Hay otras medidas de control que deben tomarse en zonas especiales de turismo en función de sus características. El **Cuadro 27** ejemplifica algunos factores habituales de impacto ambiental y medidas correctoras correspondientes en Africa oriental.

Con respecto al control de afluencia de visitantes, es importante informar a los turistas por qué debe ejercerse. Si los turistas comprenden su necesidad, probablemente lo respetarán mejor. Será de todos modos necesario patrullar la zona para vigilar la afluencia de visitantes, notificarles su posible infracción de las normas, y fijar multas para los que cometen violaciones graves. La importancia de seguir planes de conservación orientados a la comunidad para estimular la protección de zonas naturales por parte de los residentes quedó subrayada en la sección 5. Si los residentes locales perciben algunos beneficios del turismo en las zonas protegidas, con más gusto las respetarán y no practicarán actividades perjudiciales como la caza furtiva o la invasión de esas zonas para usos agrícolas.

Los operadores de turismo tienen una gran responsabilidad en la gestión de impactos ambientales y en el mantenimiento de la sostenibilidad del turismo favoreciendo, entre otras cosas, tipos adecuados de productos y actividades turísticas. El anexo 6 expone para operadores europeos directrices ambientales que pueden servir de guía en otras partes. Estas directrices pueden ser útiles también para las administraciones locales a la hora de fijar estándares de desarrollo turístico en sus zonas de competencia.

GESTIÓN DE IMPACTOS SOCIOECONÓMICOS

Los impactos sociales, culturales y económicos, tanto positivos como negativos, están todos estrechamente relacionados entre sí. Al igual que con los impactos ambientales, la planificación del turismo debe contemplar la posibilidad de efectos socioeconómicos durante todo el proceso. Se trata de optimizar las ventajas y reducir al mínimo posible los problemas. Sin embargo, habrá que vigilar y gestionar ininterrumpidamente estos impactos, como se subrayó en la sección 7 de esta guía.

Se critica a veces el turismo por sus impactos socioculturales negativos, especialmente en comunidades pequeñas y más tradicionales. Aunque el turismo puede conllevar algunos efectos negativos, debe reconocerse que todos los tipos de desarrollo causan impactos, incluida la exposición a influencias externas como son los instrumentos modernos de comunicación (periódicos, revistas, radio y televisión). Los residentes que viajan fuera de sus zonas de origen también traen nuevas ideas y pautas de conducta. El turismo es normalmente uno de los diversos tipos de desarrollo e influencias externas sobre una zona que generan cambios.

Es importante conocer los diversos tipos de impactos socioeconómicos y cómo reforzar los efectos positivos y evitar o paliar los negativos. Entre los efectos socioeconómicos favorables se incluyen éstos:

- Beneficios económicos y elevación del nivel de vida de la zona. Los beneficios económicos se miden con relación a:

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 27

GESTIÓN DE IMPACTOS NEGATIVOS

El principio o director para el desarrollo sostenible del turismo es gestionar los recursos naturales y humanos, con vistas al pleno disfrute de los visitantes y a un máximo beneficio local, reduciendo al mínimo posible los efectos negativos sobre el punto de destino turístico, la comunidad y la población local. Esto exige una evaluación objetiva de los posibles impactos negativos y un análisis detenido de cómo se puede controlar este potencial. El cuadro siguiente identifica muchos factores de desarrollo turístico y sus efectos negativos; también sugiere medidas correctoras o atenuantes. La actuación correctora se basa en el supuesto de que el efecto negativo ya se ha producido. Lógicamente, sería más deseable una mejor planificación anterior que lo hubiese evitado.

FACTOR	Impacto negativo en calidad ambiental	Posible medida aminorante o correctora
AFLUENCIA EXCESIVA	• Presión ambiental sobre personas • Cambios de comportamiento animal en zonas con recursos de fauna	• Limitar acceso de visitantes • Ampliar capacidad turística
DESARROLLO EXCESIVO	• Aparición de barriadas pobres rurales • Reducción de hábitat • Destrucción de vegetación • Erosión y deterioro de los cauces de agua • Efecto antiestético de tendidos eléctricos	• Dispersar visitantes a otras zonas y atracciones • Mejoras y rehabilitación • Aplicar planificación de uso del suelo y reglamentos de calificación de terrenos
CONTAMINACIÓN ACÚSTICA	• Irritación de fauna, residentes y visitantes	• Campañas de concienciación • Reglamentación • Limitar acceso de visitantes
BASURAS	• Habituación de la fauna a alimentarse de basuras • Suciedad • Peligros para la salud	• Campañas de concienciación • Reglamentación • Contenedores para basuras en lugares adecuados
VANDALISMO	• Mutilación y destrucción de instalaciones • Pérdida de tesoros culturales e históricos irremplazables	• Campañas de concienciación • Reglamentación • Mayor vigilancia
RUIDOS DE AEROPUERTO	• Presión ambiental sobre personas y animales	• Estudio de otras pautas posibles de despegues y aterrizajes • Controles de utilización del suelo junto a aeropuertos
SATURACIÓN DE CARRETERAS	• Presión ambiental sobre personas y animales	• Mayor oferta de transporte público
CONDUCCIÓN FUERA DE LA CARRETERA	• Daños a suelos, vegetación y fauna	• Limitar acceso • Implantar o mejorar cumplimiento de reglamentos
BARCOS A MOTOR	• Perturbación de fauna, especialmente durante la cría • Contaminación acústica	• Restringir acceso y uso • Programa de educación ambiental
CAZA Y PESCA	• Competencia con depredadores naturales • Agotamiento de recursos	• Restringir acceso • Programa de educación ambiental

www.kaipachanews.blogspot.pe

FACTOR	Impacto negativo en calidad ambiental	Posible medida aminorante o correctora
SAFARIS A PIE	• Perturbación de fauna • Erosión de caminos	• Apertura o modificación de senderos • Restringir acceso y uso • Programa de educación ambiental
RECOGIDA DE RECUERDOS	• Detracción de objetos naturales en peligro de desaparición como coral, conchas, cuernos, plantas exóticas • Perturbación de procesos naturales	• Educación ambiental y campaña de concienciación • Legislación restrictiva
RECOGIDA DE LEÑA	• Destrucción de hábitats • Mortalidad de animales pequeños	• Educación ambiental y campaña de concienciación • Empleo de otros combustibles
ALIMENTACIÓN NO AUTORIZADA DE ANIMALES	• Cambios de comportamiento y dependencia	• Educación ambiental y campaña de concienciación
PUBLICIDAD COMERCIAL	• Daño al paisaje	• Reglamentación

Fuente: *Protected Areas in East Africa & Training Manual, James Thorsell, Gland (Suiza): UICN.*

– Empleo y renta de trabajo en el sector turístico, tanto directamente en hoteles, restaurantes, giras y viajes, y comercio al por menor, como indirectamente en sectores proveedores como agricultura, pesca, artesanía, manufacturas y construcción. También se registra empleo inducido mediante los gastos de empleados directos o indirectos, por ejemplo, en el comercio minorista local.

– Fomento del empresariado local mediante la creación de empresas locales de turismo, y cualificación laboral de los empleados que puede transferirse a otros sectores de actividad.

– Ingresos de divisas a nivel nacional. A nivel regional y local el turismo genera ingresos procedentes de otros países.

– Contribución a los ingresos del estado a todos los niveles, incluido el local si se recaudan impuestos locales por concepto de turismo. Estos ingresos pueden asignarse a la mejora de equipamientos y servicios de la comunidad y de la infraestructura local.

– Efecto multiplicador del turismo como catalizador de la expansión de otras actividades económicas locales como agricultura, pesca, artesanía, etc., como ya se señaló al tratar de la generación de empleo. El **Cuadro 28** ilustra cómo funciona el efecto multiplicador.

– Mejora de la infraestructura financiada en parte por el turismo, de lo que se benefician también las comunidades locales.

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 28

EL EFECTO MULTIPLICADOR

El cuadro siguiente pone de manifiesto los flujos de gasto del turismo a través de la economía:

LOS TURISTAS GASTAN EN	SEGUNDA RONDA DE GASTOS	BENEFICIARIOS FINALES (LISTA PARCIAL)
Alojamiento	Sueldos y salarios	Abogados
Alimentación	Propinas	Agricultores
Bebidas	Impuestos sobre nómina	Arquitectos
Distracciones	Comisiones	Artistas y artesanos
Vestido	Música y diversiones	Atletas
Objetos de regalo y recuerdo	Gastos administrativos y generales	Cajeros
Cuidado personal, medicamentos y cosméticos	Servicios profesionales	Camareros
Fotografía	Compra de suministros de comida y bebida	Carniceros
Esparcimiento	Compra de bienes para reventa	Carpinteros
Excursiones, visitas, guías y transporte local	Compra de materiales y suministros varios	Centrales lecheras
Varios	Reparaciones y mantenimiento	Cocineros
	Publicidad, promoción y divulgación	Compañías de seguros
	Servicios públicos	Contables
	Transporte	Dentistas
	Licencias	Educadores
	Primas de seguro	Electricistas
	Alquiler de instalaciones y equipo	Empleados de banca
	Pagos de principal e intereses de préstamos	Empleados de oficina
	Impuestos directos y de otro tipo	Empleados domésticos
	Sustitución de activos de capital	Empresas de alquiler y venta de equipo de recreo
	Rendimientos estatales	Empresas de señalización
		Empresas de transporte
		Estaciones de servicio
		Fábricas de muebles
		Fontaneros
		Funcionarios públicos
		Grandes almacenes
		Impresores y editores
		Ingenieros
		Jardineros
		Lavanderías
		Mayoristas
		Mecánicos de automóviles
		Médicos
		Obras de caridad
		Obreros industriales
		Organizaciones culturales
		Panaderos
		Personal sanitario
		Pescadores
		Pintores
		Porteros
		Productores y distribuidores de cine y vídeo
		Propietarios, gestores y empleados de complejos turísticos
		Proveedores de artistas y artesanos
		Proveedores de material de oficina
		Proveedores y empresas de mantenimiento de servicios públicos
		Restaurantes
		Servicios de mantenimiento de carreteras
		Servicios de reparación de electrodomésticos
		Talleres de confección
		Tiendas de comestibles
		Tiendas de recuerdos
		Transportistas de carga

Egresos: cuando el sector público o privado adquiere bienes o servicios de fuentes externas a la comunidad, ese dinero ya no es objeto del efecto multiplicador y los beneficios se escapan de la comunidad.

Fuente: *Organización Mundial del Turismo.*

www.kaipachanews.blogspot.pe

- Conservación del patrimonio cultural de la zona: danza, música, teatro, artesanía, bellas artes, vestimenta tradicional, costumbres, tradiciones, ceremonias y demás pautas culturales quizá en peligro de desaparición ante el desarrollo moderno. Dado que los turistas aprecian muchas veces estas manifestaciones culturales, el turismo justifica y contribuye a costear su conservación. Además el turismo ayuda al mantenimiento de museos, teatros y demás instalaciones y manifestaciones culturales, de las que se benefician tanto residentes como turistas.

- Orgullo renovado de los residentes en su cultura al observar que los turistas se interesan por ella y quieren conocerla mejor.

- Intercambio cultural entre turistas y residentes. Esto puede traducirse en mayor entendimiento y aceptación mutuos y relaciones pacíficas entre grupos de diferentes procedencias culturales.

El papel del turismo en la conservación de sitios arqueológicos e históricos y otros monumentos culturales fue puesto de relieve en la sección anterior dedicada a impactos ambientales.

Entre los posibles impactos socioeconómicos negativos se incluyen la pérdida de beneficios económicos potenciales si el turismo no está estrechamente vinculado a otras actividades económicas locales y si se produce una fuerte importación de bienes y servicios para turismo. Si los servicios e instalaciones de turismo son propiedad y están gestionados por personas de fuera de la zona o si no se genera empleo de residentes, puede registrarse tanto la pérdida de beneficios locales como una cierta animosidad contra el turismo. Si no se desarrolla de forma planificada y gradual, el turismo puede inducir subidas locales del precio de la tierra y los bienes. También pueden producirse distorsiones económicas y de empleo generadas por el turismo si éste se concentra en unos cuantos puntos sin que se produzca un desarrollo correspondiente (de cualquier tipo) en otros puntos de la zona, o si el turismo absorbe personal antes dedicado a otras actividades como la agricultura. Una dependencia excesiva con respecto al turismo puede resultar en una contracción de otras actividades económicas y en una economía desequilibrada.

El desarrollo incontrolado del turismo puede generar impactos socioculturales negativos. La congestión de turistas en atracciones y enclaves de descanso puede provocar antipatía hacia ellos por parte de los residentes, que no pueden disfrutar de estos lugares a sus anchas. La excesiva comercialización del arte y la artesanía puede llevar a la pérdida de autenticidad de la danza, la música, las representaciones teatrales y otras manifestaciones culturales. El “efecto demostración”, especialmente en los jóvenes, y el mimetismo hacia formas de vestir y comportarse de los turistas puede generar problemas sociales y pérdida de identidad cultural. Pueden surgir malentendidos y conflictos entre residentes y turistas por razón de lengua, costumbre, valores religiosos y pautas de conducta. Los turistas quizá se sientan irritados y saquen una mala impresión de la zona si se ven acosados por vendedores y mercachifles que ofrecen insistentemente bienes y servicios. Problemas sociales locales de droga, alcoholismo y prostitución pueden verse exacerbados por el turismo, si bien éste es raramente la causa fundamental de estos males.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Una importante política de planificación general para reforzar los efectos positivos y mitigar los negativos sería estimular la participación de la comunidad en el turismo, como ya se ha puesto de relieve en esta guía. Los residentes deben comprender el turismo, participar en la adopción de decisiones sobre su planificación, desarrollo y gestión, y tener oportunidad de beneficiarse de él. También es importante desarrollar una forma y volumen de turismo apropiados al entorno y a la sociedad local (capacidad social de absorción). Los complejos grandes o medianos quizá sean apropiados y aceptables en algunas zonas, pero el desarrollo a pequeña escala será quizá más conveniente en otras. Normalmente las zonas urbanas pueden absorber un desarrollo más intensivo del turismo. Una política importante consiste en desarrollar el turismo de forma gradual, lo que permite a los residentes adaptarse y vigilar los efectos sociales (y ambientales), y tomar medidas correctoras si surgen problemas.

Una política básica para incrementar los beneficios económicos locales del turismo consiste en establecer fuertes vínculos con otros sectores de la economía. El turismo debe hacer uso máximo de los bienes y servicios de producción local, como alimentos, materiales de construcción, decoración y mobiliario, arte y artesanía, y giras y viajes organizados. De hecho el recurso a los bienes y servicios locales puede hacer del turismo de una zona una experiencia más interesante e informativa para los turistas al transmitirles la impresión de estar en un lugar irrepetible. Sin embargo, será quizá necesario que los programas fomenten vínculos intersectoriales más fuertes. Por ejemplo, habrá que mejorar la calidad de los productos agrícolas para uso de los turistas, asegurar un suministro constante y fiable de esos productos, y crear mecanismos eficientes de comercialización y transporte. No obstante, muchas veces será inevitable alguna importación de bienes o servicios, al menos de otros puntos de la región o país, para ofrecer un producto turístico de buena calidad. Aún así el turismo puede reportar beneficios a la zona.

También es importante buscar modos de estimular la propiedad y gestión local de instalaciones y servicios de turismo, por ejemplo, créditos a bajo tipo de interés y otros incentivos a los inversores locales, así como asesoramiento a posibles empresarios locales sobre cómo crear sus propios negocios turísticos. Sin embargo, tratándose de instalaciones a gran escala, será necesario recurrir al capital y gestión foráneos si estos factores no son suficientes a nivel local. Se debe conceder prioridad al empleo de personal local y para ello quizá sea necesario organizar programas especiales de capacitación. Si se dispone de atracciones y accesos, se debe estimular el turismo en zonas económicamente deprimidas. En ellas hay especial necesidad de puestos de trabajo y renta.

Se puede incrementar el gasto en turismo de muchas maneras. La zona puede crear más oportunidades comerciales produciendo una mayor variedad de artículos artesanales o especializados, por ejemplo, vestidos de moda. El número y la variedad de las atracciones turísticas locales puede ampliarse. También puede hacerlo la red de rutas turísticas por la zona, lo que llevará a un incremento en la duración de estancia de los turistas y de sus gastos. A veces se puede lograr este objetivo simplemente con una mejor información sobre la diversidad de giras y actividades posibles en la zona.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Entre otras formas de reforzar los efectos socioeconómicos positivos y mitigar los negativos figuran éstas:

- Mantener la autenticidad de la danza, música, teatro, arte y artesanía local tradicional mediante programas y controles de calidad.

- Garantizar que los residentes tengan acceso a precio razonable a las atracciones turísticas, ya sea concediendo precios especiales a los residentes, acceso gratuito en ciertos días o acceso gratuito a grupos de estudiantes, jóvenes o mayores. El acceso público a las playas debe ser siempre posible, como se indicó en la sección 3.

- Aplicar medidas de control y organización de la afluencia de visitantes para evitar la congestión en las atracciones, como se señaló en la sección 4.

- Si las rentas locales son bajas, facilitar alojamiento no costoso o subvencionado e instalaciones de recreo a los residentes de la zona.

- Educar a los residentes en materia de turismo (programas de concienciación) y a los turistas sobre las costumbres locales (código de comportamiento turístico), como se describe en la sección 7.

- Diseñar hoteles y demás instalaciones turísticas que reflejen el estilo arquitectónico regional para que se integren en el entorno cultural, como se explicó en la sección 3.

- Atraer, mediante una mercadotecnia selectiva, los tipos de turistas que respeten el medio ambiente y las tradiciones culturales locales y se interesen por conocerlas.

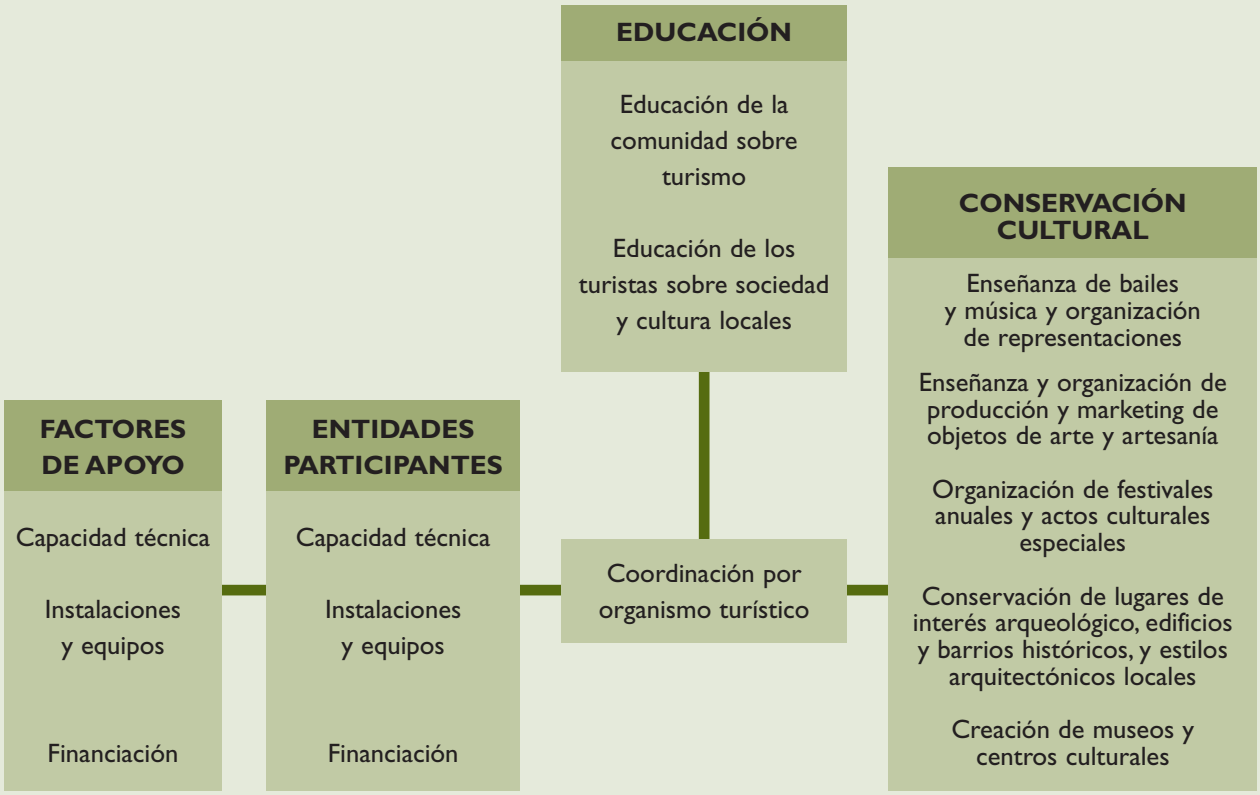
- Aplicar controles estrictos al tráfico y consumo de drogas, crimen y prostitución, especialmente infantil, si éstos son problemas actuales o potenciales en la zona. Disuadir a los turistas de que visiten puntos de altos índices de criminalidad.

- Controlar el acoso a los turistas por parte de vendedores y ofertantes de bienes o servicios locales. Los mercados de artesanía florecerán en las zonas turísticas si los vendedores pueden alquilar puestos de venta a precios razonables y si se limita la venta ambulante.

En zonas de reciente desarrollo turístico puede resultar conveniente crear un programa sociocultural que ofrezca una vía estructurada para que el turismo contribuya a la conservación cultural. Al mismo tiempo, estas expresiones culturales pueden constituirse en atracciones turísticas significativas. En el **Cuadro 29** se presenta un modelo de estructura organizativa para un programa sociocultural que puede adaptarse a zonas concretas.

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 29



Fuente: *Tourism Planning: An Integrated and Sustainable Development Approach, Edward Inskeep. Nueva York: Van Nostrand Reinhold, 1991.*

INDICADORES AMBIENTALES

Aunque se haya planificado y desarrollado el turismo teniendo en cuenta el medio ambiente, se haya llevado a cabo una evaluación de impacto ambiental y se hayan aplicado controles de afluencia de visitantes, pueden surgir problemas ambientales imprevistos. En las zonas turísticas que no se han beneficiado de conveniente planificación y desarrollo, pueden ya darse problemas ambientales que exijan análisis y solución. Para la gestión de estos efectos se está recurriendo hoy día a la fijación y seguimiento de indicadores ambientales referidos al entorno tanto natural como construido por el hombre, así como a aspectos socioculturales y de costos/beneficios económicos.

La Organización Mundial del Turismo ha diseñado una primera serie de indicadores ambientales de turismo sostenible para uso de gestores turísticos (ver bibliografía). Estos indicadores miden los efectos del turismo en una zona concreta para ver si se están produciendo los efectos positivos previstos y se están evitando los negativos. Si los efectos positivos no están a la altura de las expectativas, los indicadores lo harán saber. Si están apareciendo efectos negativos, los indicadores los denunciarán antes de que lleguen a ser graves. Los indicadores ambientales harán que los responsables tomen las decisiones necesarias para reforzar impactos favorables y evitar o paliar los desfa-

www.kaipachanews.blogspot.pe

vorables. Cada administración local debe fijar una lista de indicadores ambientales que cuantifiquen los tipos más importantes de impacto en una zona concreta en función de sus objetivos de desarrollo turístico.

Qué indicadores sean pertinentes para las decisiones del gestor turístico depende de las características del destino y de los objetivos de desarrollo. Por ejemplo, si el principal objetivo en un destino concreto es la conservación de atributos específicos del entorno natural de forma que pueda seguir siendo disfrutado por los turistas, los indicadores clave serían éstos:

- Los que miden la extensión de las zonas protegidas.
- Los que miden la pérdida de biodiversidad (flora y fauna) y la degradación de ecosistemas.

Si el objetivo es mantener la autenticidad de un sitio histórico y su fama como atracción turística, los indicadores clave podrían ser éstos:

- Los que miden la integridad física del sitio.
- Los que miden los niveles de satisfacción de los visitantes y la tendencia en la afluencia de visitantes.
- Los que miden los beneficios económicos locales del turismo: empleo, renta y empresas turísticas de propiedad local.
- Los que miden el mantenimiento de la calidad de las atracciones y los niveles de satisfacción de los turistas.

El **Cuadro 30** contiene indicadores clave de turismo sostenible aplicables a la mayoría de las zonas turísticas. El anexo 7 enumera otros indicadores específicos que pueden complementar el seguimiento de la evolución de los diversos entornos turísticos. Sin embargo, es importante que cada zona establezca su propia serie de indicadores como más pertinente a sus características. Los indicadores pueden variar de un sitio turístico a otro dentro de una misma zona.

MANTENIMIENTO DEL PRODUCTO TURÍSTICO Y DE LOS MERCADOS DE TURISTAS

El mantenimiento de la sostenibilidad del turismo requiere también el mantenimiento de la calidad del producto turístico y de sus instalaciones, atracciones, servicios e infraestructura, y a veces su mejora. El mantenimiento físico de atracciones, instalaciones e infraestructura es esencial. Una gestión eficaz garantiza el mantenimiento de la calidad del servicio. La importancia de los estándares de calidad de las instalaciones de turismo fue tratada en la sección 3, en tanto que la sección 7 aborda la gestión de calidad y el mantenimiento de la vitalidad del sector turístico. Si se mantienen los estándares de calidad del producto turístico, se mantendrán también a un alto nivel los niveles de satisfacción por parte del turista y la cuota del mercado turístico.

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 30

INDICADORES CLAVE DE TURISMO SOSTENIBLE

INDICADOR	MEDIDAS ESPECÍFICAS
1. Protección del sitio	Categoría de la protección del sitio según el Índice de la UICN*
2. Presión (sobre el sitio)	Número de turistas que visitan el sitio (por año/mes máximo)
3. Intensidad de uso	Intensidad de uso en alta temporada (persona/hectárea)
4. Impacto social	Ratio entre turistas y residentes (alta temporada y exceso de tiempo)
5. Control de desarrollo	Existencia de procedimiento de revisión ambiental o controles formales del desarrollo del sitio y densidades de uso
6. Gestión de desechos	Porcentaje de aguas residuales del sitio receptor del tratamiento (entre otros indicadores adicionales pueden incluirse los límites estructurales de la capacidad infraestructural del sitio, como el suministro de agua)
7. Proceso de Planificación	Existencia de plan regional organizado para la región destino turístico (con inclusión de los componentes turísticos)
8. Ecosistemas críticos	Número de especies raras/en peligro
9. Satisfacción del turista	Nivel de satisfacción de los visitantes (basado en encuestas)
10. Satisfacción de la población local	Nivel de satisfacción de los residentes (basado en encuestas)
11. Contribución del turismo a la economía local	Porporción de la actividad económica local generada únicamente por el turismo
Índices compuestos	
A. Capacidad turística	Medida compuesta de la alarma temprana de factores clave que afectan a la capacidad del sitio para soportar diferentes niveles de turismo
B. Presión sobre el sitio	Medida compuesta de los niveles de impacto sobre el sitio (sus atributos naturales y culturales debidos al turismo y otras presiones acumulativas del sector)
C. Atracción	Evaluación cuantitativa de los atributos del sitio que lo hacen atractivo para el turismo y que pueden cambiar con el tiempo

* **Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza**

Fuente: *Lo que todo gestor turístico debe saber: una guía práctica para el desarrollo y uso de indicadores de turismo sostenible. Organización Mundial del Turismo, 1996.*

www.kaipachanews.blogspot.pe

Cuestiones de interés

MANTENIMIENTO DEL TURISMO SOSTENIBLE EN UNA ZONA CONCRETA

1. ¿Cabe señalar por significativos algunos impactos perjudiciales o favorables del desarrollo general o turístico en la zona?

2. ¿Cómo se podrían mitigar los impactos negativos actuales? ¿Cómo podrían haberse evitado?

3. ¿Hay una infraestructura suficiente en la zona como para que no se produzcan problemas ambientales si se desarrolla el turismo? ¿Cómo habrá que completar o mejorar la infraestructura actual para que el turismo no genere problemas ambientales en el futuro?

4. Si la zona cuenta con espacios de naturaleza protegidos, como parques naturales o marinos, ¿cómo habrá que desarrollar las instalaciones para visitantes y controlar la afluencia de éstos para que no se registren problemas ambientales?

5. Si la zona cuenta con sitios históricos o arqueológicos, ¿Cómo habrá que desarrollar las instalaciones para visitantes y controlar la afluencia de éstos para que no se registren problemas ambientales?

6. ¿Se han adoptado reglamentos adecuados para proteger los enclaves naturales o sitios arqueológico/históricos de la zona? En caso afirmativo, ¿se aplican de hecho y se cuenta con personal suficiente para vigilar su cumplimiento?

7. ¿Se toman en la zona medidas de conservación basadas en la comunidad para estimular la protección de los espacios naturales?

8. ¿Cuáles son, en su opinión, los beneficios socioeconómicos importantes del turismo que ya existe actualmente en la zona? ¿Y en el futuro, en función del desarrollo turístico propuesto?

9. ¿Hay algún problema socioeconómico derivado del turismo o de otras formas de desarrollo de la zona? Si es así, ¿cuáles son y cómo podrían paliarse? ¿Cómo podrían haberse evitado?

www.kaipachanews.blogspot.pe

10. Si ya hay algún desarrollo turístico en la zona, ¿se registran problemas derivados de formas de comportamiento de los turistas? ¿Es probable que ocurran en el futuro como efecto del desarrollo turístico propuesto?

11. ¿Tienen los residentes acceso a las atracciones turísticas de la zona? ¿Hay instalaciones turísticas cuya entrada no resulte demasiado costosa para los residentes?

12. ¿Hay en la zona instalaciones o empresas de servicios de turismo propiedad de residentes? ¿Sería posible aumentar su número?

13. ¿Hay algún problema de congestión en las atracciones turísticas en la actualidad? ¿Es probable que lo haya en el futuro?

14. ¿Pertenece a las comunidades locales la mayoría del personal empleado en el turismo de la zona?

15. Si la zona cuenta ya con un cierto nivel de turismo, ¿cuál es el porcentaje estimado de bienes y servicios locales consumidos por los turistas, y qué porcentaje procede de fuera? ¿Qué tipos de bienes y servicios de turismo se importan de fuera de la zona?

16. ¿Cómo se podrían intensificar los beneficios económicos del turismo en la zona, en la actualidad y en el futuro de su desarrollo?

17. ¿Se cuida la autenticidad de la artesanía y de las artes escénicas de la zona? Si se va perdiendo, ¿qué medidas podrían tomarse para revitalizarlas?

18. ¿Sería apropiado para la zona un programa formal que estimulara la conservación cultural? En caso afirmativo, ¿qué debería subrayar este programa?

19. ¿Cuáles serían los diferentes indicadores ambientales más importantes para la zona en general y para determinados enclaves en particular?

20. Si la zona cuenta ya con un cierto desarrollo turístico, ¿se mantienen las cuotas de mercado turístico ya alcanzadas o más bien se está perdiendo terreno? ¿Cuáles serían las razones?

www.kaipachanews.blogspot.pe

Sección 7
Gestión del sector turístico

PANORAMA GENERAL

Es imprescindible una gestión eficaz del sector turístico por parte de las administraciones locales, en colaboración con el sector privado y las ONG. La gestión turística engloba varias funciones: política y planificación, coordinación con otros organismos oficiales, fijación y aplicación de estándares para instalaciones y servicios de turismo, mercadotecnia, educación y capacitación, mantenimiento de la vitalidad del sector, vigilancia y respuesta pronta a las situaciones de crisis.

Los organismos de turismo oficiales están normalmente organizados según funciones de desarrollo, comercialización, estadística y estudios, y educación y capacitación. Muchas veces una entidad semiautónoma se ocupa de la promoción y funciones afines. Es importante que el sector privado forme asociaciones, las cuales pueden servir varios fines, por ejemplo, representación de los intereses sectoriales ante la administración, control de calidad de sus propias empresas turísticas, y patrocinio de la formación profesional y acontecimientos especiales.

Una herramienta básica para una gestión eficaz es un sistema informatizado de información relacionada con la gestión turística (SIGT). Este sistema dispone de una base de datos para estudios de mercado, actividades de desarrollo y de control de las mismas. El SIGT debe disponer de toda la información pertinente sobre turismo, incluidas las llegadas de turistas y sus características, atracciones, instalaciones y servicios, datos económicos e impactos ambientales y socioculturales. La vigilancia y seguimiento del turismo constituye una función gestora esencial. Esta vigilancia se debe centrar en la ejecución de planes, mercados de turistas, proyectos de desarrollo, impactos ambientales y socioeconómicos, niveles de satisfacción de los turistas y otros aspectos. La vitalidad del sector debe mantenerse mediante controles de calidad y ajustes en el producto turístico, y en la mercadotecnia en función de las circunstancias.

Debe realizarse una educación del público en materia de turismo, especialmente en las zonas de nuevo desarrollo turístico. Esta labor se concreta en programas de concienciación turística y en diversos medios y técnicas para este fin. De especial importancia es la institucionalización de esta conciencia

www.kaipachanews.blogspot.pe

mediante su incorporación en el programa escolar. Se debe informar a los turistas sobre las costumbres locales. Resulta muy eficaz la elaboración de un código de comportamiento turístico que se entregue a los turistas como un folleto aparte o en la publicidad de giras y viajes.

La seguridad personal frente a los riesgos físicos y el crimen es vital en la gestión turística y cubre diversos aspectos en función de los posibles problemas. La zona en cuestión debe tener un plan y programa de seguridad ciudadana y los mismos turistas deben asumir alguna responsabilidad a este respecto. A medida que una zona de turismo va madurando, la saturación de las atracciones e instalaciones turísticas se convierte muchas veces en una fuente importante de preocupación. Hay diversas formas de incrementar la capacidad de carga de los sitios; la mayor dispersión de los turistas por toda la zona y la menor estacionalidad de su afluencia son soluciones eficaces. Sin embargo, si se llega al punto de saturación, habrá que limitar el número de turistas. La respuesta a las situaciones de crisis, como desastres naturales, es una función importante de la gestión. Para lograr un turismo sostenible se requiere el apoyo y la gestión coordinada de todas las partes interesadas: administración pública, sector privado, diferentes ONG y turistas.

FUNCIONES Y ORGANIZACIÓN DE LA GESTIÓN TURÍSTICA

Una gestión ininterrumpida y eficaz del sector por parte de la administración local resulta esencial para el éxito sostenible del turismo. Esta gestión tiene varias funciones:

- Determinación de la política de desarrollo turístico y elaboración de planes al respecto; coordinación de todos los aspectos relacionados con la ejecución de las recomendaciones formuladas en los planes. Los gestores deben encargarse de revisar los planes en la medida necesaria y de la mejora y expansión del producto turístico a fin de mantener la vitalidad de todo el sector.

- Coordinación con las instancias de planificación física urbana y rural y con los organismos de protección ambiental para revisar y tomar medidas sobre las propuestas de desarrollo relacionadas con el turismo con el fin de que éstas se atengan a las recomendaciones del plan sobre modalidad y emplazamiento de las actuaciones turísticas y respeten los parámetros de diseño y desarrollo convenientes. Si no existen tales organismos e instancias, la administración turística será la única responsable.

- Coordinación con los organismos competentes en transportes e infraestructura para que ésta sea adecuada a los objetivos de turismo y, en la medida posible, cumpla aceptablemente con los estándares pertinentes.

- Coordinación con otros organismos oficiales sobre cuestiones de desarrollo relacionadas con el turismo, incluidos los responsables de zonas protegidas (parques y reservas) y de la conservación de sitios arqueológicos e históricos. Esta coordinación es importante en materia de salud pública y seguridad ciudadana. Debe producirse una estrecha colabora-

www.kaipachanews.blogspot.pe

ción entre los sectores privado y público si se quiere lograr un desarrollo turístico ordenado. Si las ONG locales participan en el desarrollo turístico, por ejemplo, en proyectos comunitarios y de ecoturismo, los gestores del turismo tendrán que trabajar coordinadamente con ellas.

- Determinación de la normativa pertinente, y vigilancia para su cumplimiento, en instalaciones y servicios de turismo, incluidos los requisitos para obtención de licencia y de inspección, y un sistema de clasificación de hoteles. Medidas para que otras entidades interesadas adopten y apliquen la normativa adecuada, por ejemplo, sobre seguridad de vehículos de turismo.

- Desempeño de actividades de comercialización del turismo, realización de los estudios necesarios y prestación de servicios de información. A nivel local, esto exigirá coordinación en el esfuerzo comercializador con la administración turística regional y nacional.

- Fijación de normativa y programas de educación y capacitación del personal local para trabajo en turismo, complementando los programas ya en vigor a nivel regional y nacional. Es posible que haya que crear un instituto local de capacitación para empleo en hoteles, restaurantes y turismo en general. Un aspecto importante de esta función formativa es la formulación y realización de programas de concienciación turística y de información a los turistas sobre costumbres locales.

- Seguimiento del desarrollo turístico para que no se salga de lo programado en cuanto a desarrollo y comercialización (objetivos de mercado). Esta vigilancia y demás actividades de observación requieren el mantenimiento de una base de datos que fundamente un sistema de información para gestión turística.

- Respuesta pronta a las crisis. Pueden presentarse muchas situaciones críticas imprevistas que afectan directamente a los turistas, como desastres naturales localizados, epidemias, accidentes, crimen, súbita contracción de un mercado emisor de turistas importante, o inestabilidad política temporal.

Según sea la situación local, puede haber otras funciones que deban ser asumidas como parte de la gestión turística global.

Tanto las administraciones públicas como las empresas turísticas privadas deben organizarse para la gestión turística. Como se insistió en la sección 5, en zonas de nuevo desarrollo turístico la administración normalmente debe asumir un papel protagonista en la gestión turística, si bien se espera que el sector privado aporte las instalaciones y servicios comerciales necesarios. Las instancias oficiales de turismo, a nivel nacional, regional y local, están organizadas normalmente según sus actividades funcionales:

- **Planificación y desarrollo:** política de desarrollo y planificación, coordinación de la ejecución y desarrollo del plan, aprobación de normativa sobre instalaciones y servicios y vigilancia para su cumplimiento.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- **Servicios de comercialización:** planificación de mercado y promoción, coordinación con instancias oficiales de turismo nacionales y regionales, funcionamiento de las oficinas locales de información turística.

- **Estadísticas y estudios:** proceso de recogida y elaboración de datos, funcionamiento del sistema de información para la gestión turística, realización de estudios especiales y de investigación.

- **Educación y capacitación:** planificación de recursos humanos y programación, formulación y administración de niveles de formación, funcionamiento de programas e instituciones de capacitación, y ejecución de un programa de concienciación pública sobre turismo.

Si la ejecución del plan presenta dificultades importantes, a veces se crea una unidad especial para este fin a las órdenes del responsable de planificación y desarrollo o con despacho directo con la máxima autoridad oficial de turismo. En muchos países se ha creado otra entidad semiautónoma para los servicios de comercialización y a veces otras funciones relacionadas con la ejecución del plan de desarrollo turístico. La asignación de la mercadotecnia a una entidad específica, como un consejo de promoción, por ejemplo, tiene la ventaja de una mayor sensibilidad a las tendencias del mercado. Permite, además, la coordinación con el sector privado en actividades de promoción conjuntas. Aunque en alguna medida autónoma, el consejo debe rendir cuentas del uso eficaz de los fondos, normalmente a través de una revisión anual de sus gastos y programa por parte del ministerio competente en turismo.

Como quiera que el turismo es una actividad multisectorial, es esencial mantener una máxima coordinación entre la administración turística y otros organismos oficiales y entre los sectores privado y público. Normalmente la mejor forma de lograrlo será crear una comisión asesora de turismo con representación de las administraciones, el sector privado y otras entidades pertinentes.

La gestión del turismo por parte de las administraciones públicas requiere personal técnicamente cualificado y motivado, liderazgo eficaz, instalaciones y equipamiento adecuados, apoyo logístico de vehículos y recursos para actividades especiales, por ejemplo, encuestas a los turistas. Las actividades de promoción, en particular, requieren financiación suficiente. Así pues la administración turística debe estar dotada de fondos suficientes con cargo al presupuesto o procedentes de otras fuentes.

Si la administración tiene que participar en el desarrollo de complejos y otros tipos de atracciones e instalaciones turísticas, lo normal en este caso es crear una empresa pública de desarrollo financiada con cargo al presupuesto que funcione independientemente aunque con inspección oficial. Cuando el sector privado adquiere mayor fuerza en la zona, la empresa pública puede vender sus activos a inversores individuales y privatizarse.

Las empresas del sector turístico privado normalmente se organizan ellas mismas en asociaciones, lo que merece todo tipo de estímulos. Pueden ser asociaciones independientes para cada tipo de empresa, por ejemplo, hoteles,

www.kaipachanews.blogspot.pe

restaurantes, agencias de viajes y giras, o servicios de transportes (alquiler de vehículos). En una zona reducida las empresas se organizarán en grupos, como hoteles y restaurantes, o formarán una sola asociación para todas las empresas relacionadas con el turismo. Si las empresas de una zona de nuevo desarrollo turístico no han tomado la iniciativa de organizarse entre sí, la administración quizá tenga que estimular y cooperar a este proceso.

Las asociaciones del sector turístico privado cumplen varias e importantes funciones:

- Crear un foro de debate y solución de los problemas comunes a las empresas de turismo.
- Formular recomendaciones consensuadas a la administración turística sobre mejoras en el sector.
- Representar a los asociados en consejos y comisiones de turismo.
- Estudios y formación para las empresas asociadas.
- Fijación y vigilancia de estándares adecuados para instalaciones y servicios de sus miembros, y medidas contra aquéllos que no los aplican o violan los códigos de conducta.
- Patrocinio de acontecimientos especiales, por sí solas o en cooperación con las administraciones turísticas.

El sector privado tiene un papel esencial en la promoción de un turismo sostenible practicado por las empresas turísticas. Como ejemplo de la iniciativa del sector privado, el **Cuadro 31** formula directrices para los organizadores de safaris de naturaleza fijadas por la industria misma. El **Cuadro 32** presenta los "Diez Mandamientos del Ecoturismo" adoptados por la *American Society of Travel Agents* [Sociedad de Agentes de Viajes de Estados Unidos] y distribuidos a los turistas. En ellos se reconoce que los turistas también tienen una responsabilidad en el mantenimiento del turismo sostenible y que esta responsabilidad debe ser fomentada por el sector privado.

Como se indicó en la sección 5, las ONG pueden muchas veces desempeñar un papel importante en el desarrollo de proyectos de turismo de carácter comunitario, como son los de ecoturismo y turismo de pueblos. Con frecuencia participan en proyectos de conservación relacionados con el turismo. Los gestores turísticos deben estimular la participación de las ONG si sus proyectos son compatibles con la política y planificación turísticas, y coordinar su acción con la de estas ONG.

SISTEMA DE INFORMACIÓN DE TURISMO

Una herramienta esencial para la gestión eficaz del turismo es un sistema de información relacionada con la gestión turística (SIGT) que ofrezca una base de datos para estudios de mercado, toma de decisiones sobre actividades

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 31

SAFARIS AMBIENTALMENTE RESPONSABLES: DIRECTRICES PARA TOUR OPERADORES

- Declare su compromiso con la conservación en sus folletos y otra información previa a la partida.
- Celebre reuniones de orientación y sensibilización cultural antes del viaje y durante el mismo. Concierte reuniones con los guardas en todas las zonas de fauna de todos sus safaris, no sólo para los circuitos de intereses específicos.
- Asesore sobre productos de especies en peligro vendidos en tiendas de "recuerdos" y de la razón para rechazarlos, en todo el material impreso que reparta antes de la salida. Durante el viaje, sólo acuda a concesionarios de artesanía que vendan bienes de origen local que beneficien a la economía. Indique si es o no conveniente regatear precios o hacer trueques de objetos.
- Abra una colecta de contribuciones a un proyecto de conservación, cultural o arqueológico. Anime a hacer donaciones directamente a la reserva, servicio de fauna o proyectos sin afán de lucro. Adopte un proyecto concreto. Organice una colecta para donar equipo especializado o atender alguna necesidad concreta. Regale la condición de miembro de una organización ambiental como incentivo del viaje. Facilite una oportunidad a sus clientes de ver en qué consiste el proyecto a que están contribuyendo con su dinero.
- Informe a sus clientes sobre cómo evitar en lo posible cualquier impacto negativo (por ejemplo, no vestir con colores chillones, evitar comportamientos inadecuados, perfumes, fumar, hablar ruidosamente o acosar a los animales observados con más de cinco vehículos simultáneamente, salirse de los caminos trazados). Esto estimula a los clientes a no pedir a los conductores que incumplan las normas de la reserva. Organice paradas en los centros de visitantes. Facilite a los clientes ejemplares de las normas del parque y explique por qué son importantes.
- Evite toda conducta social negativa que pueda derivarse de dar caramelos o regalos inadecuados a los niños durante el recorrido. Si se quiere donar algo, hágase a través de los guías o de un anciano o maestro del poblado para su distribución.
- Asegúrese de que los operadores de campo adiestran a los conductores/guías. Aprecie públicamente o recompense económicamente su excelencia en materia de seguridad y sensibilidad hacia las normas de la reserva. Ruegue a los conductores que apaguen el motor para aminorar ruidos y escapes de combustible diesel cuando se contempla el paisaje o se observan animales.
- Mantenga el efecto del safari mediante gacetas e información sobre peticiones de ayuda para conservación. Informe de la marcha del proyecto especial al que los clientes ayudaron con sus donaciones. Pida información crítica a los clientes sobre el safari que acaban de terminar.
- Manifieste su lealtad al medio ambiente ante sus colegas tour operadores, a los agentes de viajes durante visitas profesionales y ferias comerciales y operadores de tierra de turismo receptor. Comparta ideas sobre materiales no perjudiciales, capacitación de conductores y criterios éticos para la industria turística. Declarar la dedicación de su compañía a la conservación del medio ambiente como factor de competitividad en ventas puede contribuir a una mayor concienciación y a persuadir a otros de que evalúen su propio comportamiento.

Fuente: Material perteneciente a *Wildlife Tourism Impact Project*, Laurie Lubech, California (Estados Unidos), 1991.

de desarrollo, y vigilancia de la marcha del turismo. De estos datos se podrán deducir mejoras necesarias en el producto turístico. Este sistema de información debe estar informatizado y su base de datos debe seguir las normas estadísticas recomendadas por la Organización Mundial del Turismo. Así mismo debe ser compatible con cualquier otro sistema *SIGT* establecido por las administraciones turísticas regionales o nacionales de forma que la información sea fácilmente intercambiable. Si es posible, el SIGT local debe conectarse con la red de sistemas nacional y regional.

La información que debe figurar en el SIGT a nivel local incluye estos campos:

- Llegadas de turistas a la zona y sus características, por ejemplo, nacionalidad; tratándose de turistas internos, región de residencia, grupos de edad/sexo, motivo de visita, ocupación habitual, nivel de renta, viaje en grupo o individual, y cualesquiera otras características significativas para posibles estudios del turismo local. Duración de estancia y pautas estacionales de llegadas.

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 32

ASTA: LOS DIEZ MANDAMIENTOS DEL ECOTURISMO

ESTÉ USTED DE VACACIONES O EN VIAJE DE NEGOCIOS:

1. **Respete la fragilidad de la Tierra**. Comprenda que si no nos decidimos a colaborar todos en su conservación, estos puntos de destino bellos y únicos quizá no estén aquí para disfrute de las próximas generaciones.

2. **Deje sólo las huellas de sus pies.** Tome sólo fotografías. No haga inscripciones. No ensucie. No se lleve "recuerdos" de sitios históricos o zonas de naturaleza.

3. Para dar mayor sentido a sus viajes, **infórmese sobre geografía, costumbres, modales de cortesía y culturas de la región que va a visitar**. Párese y escuche a la gente. Estimule los esfuerzos locales de conservación.

4. **Respete la intimidad y la dignidad de las personas**. Pida permiso para fotografiar a personas.

5. **No adquiera productos hechos de plantas o animales en peligro de extinción**, como marfil, conchas de tortugas, pieles y plumas. Lea "Know Before You Go", la lista de productos que no se pueden importar a Estados Unidos, publicada por el Servicio de Aduanas de ese país.

6. **Siga siempre los senderos indicados**. No perturbe las plantas, los animales o sus hábitat naturales.

7. Infórmese y **apoye programas y organizaciones orientadas a la conservación** que se esfuerzan por proteger el medio ambiente.

8. Siempre que sea posible, **camine o utilice medios de transporte que no dañen el medio ambiente**. Ruegue a los conductores de vehículos públicos que apaguen los motores cuando el vehículo está estacionado.

9. **Sea cliente de empresas** (hoteles, líneas aéreas o de cruceros, proveedores y operadores de turismo) que promuevan la conservación del medio ambiente y el ahorro de energía; calidad de aire y agua; reciclado de materiales; gestión saludable de materiales tóxicos y residuos; atenuación de ruidos; participación comunitaria y que contraten personas experimentadas, bien adiestradas y **leales a los principios del conservacionismo**.

10. Pida a su agente de ASTA que le **indique qué organizaciones suscriben las Directrices Ambientales de ASTA para viajes por tierra, agua y aire.** ASTA ha recomendado que esas organizaciones adopten sus propios códigos ambientales para cubrir casos y ecosistemas especiales.

He aquí un ejemplo de cómo una asociación profesional de viajes puede promocionar un turismo ambientalmente sostenible.

Fuente: *American Society of Travel Agents.*

- Niveles de satisfacción de los turistas en la zona y sus actitudes con respecto al tipo y calidad de atracciones, instalaciones, servicios e infraestructura.

- Atracciones turísticas por tipo y emplazamiento, número y tipos de visitantes en cada atracción de la zona, y estacionalidad de las visitas de turistas a las diversas atracciones.

- Alojamiento según tipo, número de habitaciones, emplazamiento, tarifas y nivel de calidad. A medida que las instalaciones de alojamiento se mejoran o amplían, habrá que registrar los datos pertinentes.

- Otras instalaciones y prestaciones turísticas, como restaurantes, servicios de viajes y giras, alquiler de vehículos, según tipo, tamaño, emplazamiento y nivel de calidad (si ello aporta información útil).

- Datos económicos del turismo, como gasto por turista, empleo generado según tipo, contribución del turismo a la economía local, ingresos públicos y demás aspectos económicos significativos.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- Impactos ambientales y socioculturales.

- Resultados del seguimiento y vigilancia del desarrollo y propuestas en este sentido; otros datos.

Para obtener los datos y mantenerlos actualizados, habrá que establecer procedimientos de informes periódicos por parte de las instalaciones de alojamiento sobre número y tipos de huéspedes, de las atracciones turísticas sobre el número de visitantes, de los organismos encargados de las licencias de apertura, y de otras fuentes. Será esencial realizar encuestas específicas a los turistas para saber sus características, pautas de viajes en la zona y niveles de satisfacción. También se deben realizar encuestas periódicas de las empresas de turismo para recabar datos sobre empleo y otros aspectos.

Los datos sobre turismo local deben publicarse de forma periódica y distribuirse a otros organismos oficiales, empresas turísticas, inversores y otros interesados. El mantenimiento actualizado de la base de datos es especialmente importante para detectar las tendencias que se están registrando en la zona.

Una función gestora esencial consiste en el seguimiento de todos los aspectos del turismo, especialmente de éstos:

- Progreso realizado en la ejecución del plan y programa de desarrollo turístico.

- Mercados turísticos, incluidas las llegadas de turistas y sus características, duración de estancia y distribución estacional, número de visitantes en las atracciones y cumplimiento de las metas de mercado.

- Marcha de ejecución de proyectos de desarrollo concretos.

- Impactos económicos, ambientales y socioculturales del turismo y calidad ambiental global de las zonas turísticas.

- Niveles de satisfacción de los turistas.

- Educación y capacitación de personal para trabajo en turismo.

- Cualquier otro factor turístico significativo para la zona.

El seguimiento permitirá saber si el turismo se va ateniendo a lo previsto y detectará cualquier problema antes de que adquiera gravedad de forma que se puedan aplicar medidas correctoras. A título más general, el seguimiento permite evaluar la eficacia de la política global, del plan y del programa de desarrollo turístico para alcanzar los objetivos fijados o si se requiere hacer algúnos ajustes. La planificación y el desarrollo eficaz del turismo demandan una cierta experimentación con diferentes enfoques para determinar cuál es el más apropiado a la zona.

Esta labor de seguimiento debe realizarse de forma estructurada y sistémica según un programa secuencial. El sistema de información para gestión turística será un instrumento importante. Habrá que realizar encuestas espe-

www.kaipachanews.blogspot.pe

ciales y trabajo de campo para obtener la información necesaria. En las encuestas se incluyen entrevistas y reuniones con residentes de las zonas turísticas para conocer su actitud respecto del desarrollo del turismo y su posible participación en él. Las encuestas a turistas y empresas son imprescindibles. Los resultados de este proceso deben publicarse en beneficio de los organismos oficiales y del sector privado.

MANTENIMIENTO DE LA VITALIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO

Otra importante función de la gestión turística es mantener la vitalidad del sector, como se indicó en la sección 6. En este sentido es básico mantener, y en caso necesario mejorar, los niveles de calidad. Las administraciones públicas deben fijar estándares mínimos de salud, seguridad personal y comodidad, y, en zonas de turismo en desarrollo, deben formular directrices a las empresas de turismo sobre estándares de calidad. Sin embargo, el control de calidad es responsabilidad básica de las empresas turísticas; su propio interés y productividad les reclama una clientela satisfecha.

Un informe de la OMT sobre control de calidad de productos y servicios de turismo *(Quality Control of Tourism Products and Services, 1998)* concluía que:

La empresa u organización de turismo debe pasar del simple seguimiento a la gestión de calidad en función de una política específica. Este proceso debe tomar cuerpo a través del personal de la entidad y debe servir en primer lugar para corregir los problemas detectados y en segundo para introducir sistemáticaemte mejoras por razones de competitividad o buena salud económica. La política de calidad es cuestión de todos y debe orientarse al menos a cuatro objetivos:

- Mejorar la calidad de productos y servicios.
- Incrementar la productividad.
- Mejorar la calidad de vida en el sitio de trabajo.
- Mejorar la organización y métodos de trabajo.

El **Cuadro 33** presenta una lista de comprobación que puede servir a los gestores de turismo para evaluar la calidad del servicio prestado por los operadores de turismo de la zona y en qué medida logran interactuar con las comunidades locales.

Incluso después de que el plan de desarrollo turístico, o su primera fase, se haya ejecutado, los responsables de la gestión no deben tener la certeza de que su producto turístico es el más conveniente para el futuro. Las nuevas tendencias turísticas pueden volver anticuados algunos productos. Las expectativas de los mercados de turistas pueden cambiar. Es posible que haya mejorar el producto turístico y reorientar los mercados para lograr un nivel más alto de calidad. Es también posible que algunas atracciones estén alcan-

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 33

EVALUACIÓN DE TOUR OPERADORES

LISTA DE COMPROBACIÓN

	SI	NO
¿Su tour operador ha dado muestras de comprender la importancia del patrimonio y de la cultura de la zona visitada?	❑	❑
¿Ayuda y estimula a los clientes a respetar y apreciar ese patrimonio y esa cultura?	❑	❑
¿Respeta el operador al medioambiente –incluidos plantas y animales– y alienta a que sus clientes hagan lo mismo?	❑	❑
¿Da muestras de sensibilidad al describir fielmente a los residentes locales en los folletos de publicidad? ¿Respeta sus ceremonias religiosas? ¿Insta a los participantes en la excursión a pedir permiso antes de fotografiar a los residentes locales?	❑	❑
¿Recurre a instalaciones de alojamiento de propiedad y administración local cuando se dispone de ellas?	❑	❑
¿Recurre a servicios de alimentación de propiedad y administración local?	❑	❑
¿Emplea y adiestra a guías locales?	❑	❑
¿Concede la oportunidad adecuada a la interacción entre participantes en el circuito y residentes locales cuando se reúnen como iguales que comparten intereses culturales, profesionales o religiosos?	❑	❑
¿Se hicieron los preparativos del viaje con la suficiente antelación?	❑	❑
¿Se cumplieron fielmente las disposiciones acordadas con antelación?	❑	❑
¿Retribuye adecuadamente a los residentes locales por los servicios prestados al grupo de viaje?	❑	❑

Fuente: *North America Coordinating Center for Responsible Tourism, California (Estados Unidos).*

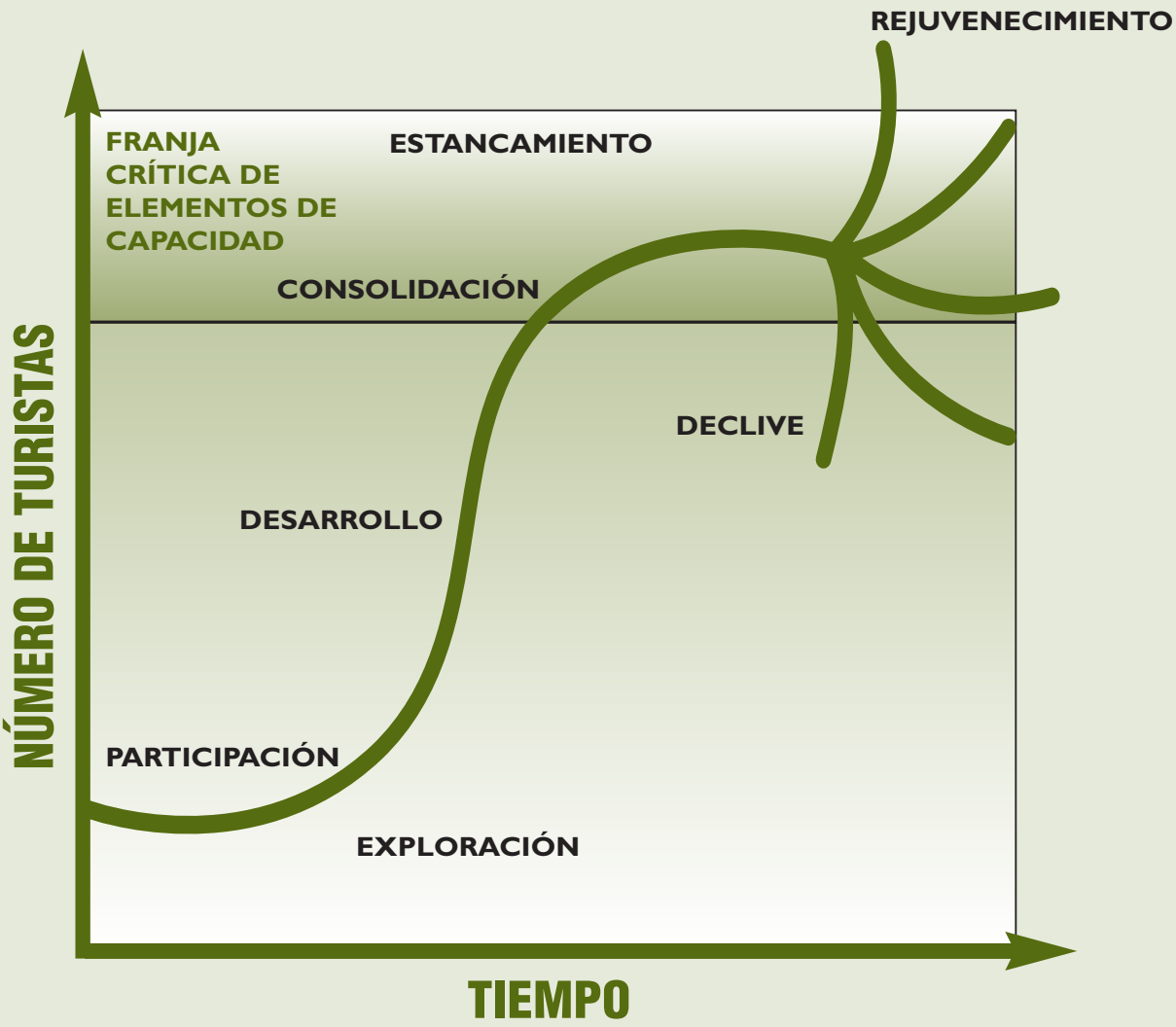
zando su punto de saturación y que por tanto haya que tomar medidas para evitar su estancamiento. El **Cuadro 34** muestra, de forma gráfica y clara, qué puede pasar en una zona de turismo al llegar a su madurez y la importancia de su rejuvenecimiento si se quiere mantener su vitalidad y sostenibilidad. Los destinos turísticos de mayor éxito durante un largo periodo de tiempo son los que se renuevan constantemente con nuevas y mejores atracciones e instalaciones que satisfacen las expectativas de los turistas y compiten eficazmente con otros destinos.

El proceso de seguimiento permite determinar si se requiere algún ajuste concreto en el producto de turismo y en su comercialización. Hay que observar los niveles de satisfacción del turista y su actitud frente al producto ofre-

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 34

CICLO EVOLUTIVO DE UNA ZONA DE TURISMO



Fuente: *R.W. "The Concept of a Tourist Area Cycle of Evolution: Implications for Management of Resources", Canadian Geographer, vol. 24 número 1, 1980, P.7.*

cido para determinar qué mejoras hay que introducir. Los debates sobre política indicarán si la zona desea reorientar su producto y mercados, normalmente a un nivel superior de calidad (y más gasto) que el de las pautas de desarrollo originales que contribuyeron a poner en marcha el turismo en la zona. Las visitas selectivas a otras zonas de turismo darán ideas a los gestores sobre lo que se está haciendo en otras partes, incluidos los destinos competidores. De las entrevistas con los operadores de turismo se revelarán percepciones sobre la adecuación del producto turístico de la zona y cómo puede ser mejorado. De especial importancia para la gestión turística es estar al día en cuanto a nuevas formas de interpretación de atracciones turísticas naturales e histórico/culturales y a nuevas formas de turismo de interés especial, diversión y aventura.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Las tendencias de los mercados turísticos están cambiando constantemente. A medida que se fragmentan, van surgiendo nuevos mercados especializados. Además, a medida que más países y regiones de un país van progresando económicamente, surgen nuevos mercados turísticos, con frecuencia con sus propias características peculiares. En función del producto turístico de la zona, algunos de estos nuevos mercados pueden ser cultivados como fuente emisora de visitantes. Por otra parte, a medida que se van alcanzando los niveles de saturación, la reorientación hacia un producto y mercados de mejor calidad generará los beneficios económicos deseados a partir de un número menor de turistas. Los complejos de turismo también se están transformando, y es práctica común hoy día "remodelarlos" y revitalizarlos, a menudo a un costo considerable pero necesario, para mantenerlos como empresas viables.

EDUCAR AL PÚBLICO E INFORMAR A LOS TURISTAS

Hay que educar en materia de turismo al público en general de una zona determinada y especialmente de las comunidades cercanas a sitios de desarrollo turístico: beneficios, problemas (y cómo resolverlos), programas y planes de desarrollo, acontecimientos turísticos, y modos de tratar a turistas de diferente cultura y lengua. Especialmente importante es explicar a los residentes locales las formas en que pueden beneficiarse del turismo, directa o indirectamente. El aumento de la conciencia comunitaria sobre protección ambiental de las zonas naturales, conservación de los sitios históricos o arqueológicos, artes y artesanía tradicionales, y calidad medioambiental es normalmente un aspecto importante de la concienciación pública dada la importancia de la conservación para el desarrollo del turismo.

La educación pública en materia de turismo toma la forma de programas de concienciación turística. Estos programas deben prepararse inicialmente, con frecuencia como parte del plan y programa de desarrollo turístico cuando el turismo comienza en una zona; posteriormente deben renovarse sin interrupción. Sin embargo, pueden elaborarse y llevarse a la práctica después de que el desarrollo turístico haya comenzado en la zona. Los programas deben elaborarse sistemáticamente una vez fijados los objetivos, los colectivos a que van destinados (público en general, estudiantes de segunda y primera enseñanza, grupos y dirigentes tradicionales, funcionarios públicos, periodistas, grupos religiosos y sus dirigentes, diplomáticos, etc.) y las técnicas de concienciación que se van a emplear. Las técnicas básicas normalmente usadas en estos programas son éstas:

- Emisiones periódicas de radio que informan sobre acontecimientos y actividades turísticas así como conceptos básicos. La radio es muchas veces el medio mejor para llegar a un gran número de personas en zonas de turismo tradicionales y muy dispersas.

- Programas periódicos o especiales de televisión sobre turismo. Los programas suelen incluir entrevistas con personas relacionadas con el turismo para ganar en interés.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- Artículos en periódicos sobre conceptos, noticias y proyectos de desarrollo de turismo. Columnas semanales o mensuales sobre temas turísticos.

- Carteles, folletos y catálogos, de gran distribución, dedicados al turismo. Los carteles deben ser de fácil comprensión incluso por analfabetos.

- Instrucción escolar en materia de turismo, quizá como parte de las clases de ciencias sociales. Es la mejor forma de institucionalizar el conocimiento del turismo por parte de los jóvenes. Se puede incluir asesoramiento sobre cómo hacer una carrera profesional en turismo. Los centros de enseñanza pueden organizar conferencias especiales a cargo de funcionarios de turismo.

- Reuniones de comunidad o pueblo sobre turismo con funcionarios públicos invitados para que expongan temas concretos. Es un método eficaz para los sitios donde se planea un desarrollo turístico cerca de comunidades. Deben explicarse las formas en que los residentes pueden beneficiarse del turismo. Con frecuencia habrá que organizar una serie de reuniones e incluso un programa concreto de participación comunitaria en el desarrollo turístico.

- Publicación de una revista periódica sobre asuntos turísticos dirigida tanto a la comunidad en general como a organizaciones y personas directamente pertenecientes al sector.

- Conferencias o seminarios públicos sobre temas concretos de turismo. Pueden celebrarse periódicamente, por ejemplo, una conferencia anual sobre el turismo de la zona.

En zonas de nuevo desarrollo turístico la concienciación y la comprensión del turismo por parte de los funcionarios públicos, dirigentes políticos, líderes religiosos y tradicionales, son muchas veces limitadas. Si las autoridades locales no comprenden el turismo y cómo se desarrolla y gestiona, no prestarán pleno apoyo al proceso. La organización de seminarios y conferencias sobre turismo es con frecuencia una forma eficaz de elevar el nivel de concienciación de los funcionarios públicos y dirigentes sociales. La redacción final del plan de turismo de la zona presenta una buena ocasión de organizar un seminario de alto nivel para estudiarlo. Esto servirá además para elevar el nivel de concienciación de los participantes.

En zonas turísticas cuyas tradiciones culturales y costumbres son diferentes de las de los mercados de turistas, surgen malentendidos cuando los turistas, normalmente sin percatarse de ello, violan algunas costumbres, con la consiguiente animosidad por parte de los residentes. Es importante informar a los turistas sobre costumbres locales, códigos de vestido, comportamientos sociales no aceptables, conducta en lugares sagrados, propinas, si se espera el regateo de precios en mercados y tiendas, reacción de los residentes al ser fotografiados, y cualquier otro aspecto relacionado con el respeto debido a los valores y usos sociales de la zona. Se puede incluir en esta información las políticas y normativa de conservación ambiental. En algunas partes habrá que prevenir también a los turistas sobre problemas locales específicos, por

www.kaipachanews.blogspot.pe

ejemplo, de seguridad personal y qué precauciones deben tomar, de acoso por vendedores de bienes o servicios, o de precios abusivos en tiendas para turistas.

Esta información toma la forma muchas veces de código de conducta o de "*Mandamientos*" del turista. Se puede imprimir un folleto con estos consejos ilustrados humorísticamente o incluirlos en las guías de turismo. Los operadores también pueden explicarlos a los participantes en las giras.

SEGURIDAD PERSONAL DEL TURISTA

La seguridad personal es vital para el desarrollo del turismo. Todos los planes de desarrollo y gestión turística deben tener muy en cuenta esta cuestión. El anexo 8 reproduce la Resolución de la Reunión de Expertos en Seguridad Personal de Turistas (OMT) celebrada en 1994. La publicación *Tourist Safety and Security*, de la OMT, sobre seguridad personal del turista, estudia este asunto detalladamente.

- **Entorno humano e institucional:** los riesgos derivados del entorno humano e institucional se hacen evidentes cuando el turista es víctima de la delincuencia común (robo, sustracción de cartera, etc...), violencia personalizada (por ejemplo, violación), crimen organizado, terrorismo, guerra o perturbaciones políticas o religiosas, o falta de servicios públicos e institucionales de protección .

- **Turismo y sectores afines:** el funcionamiento deficiente del turismo y sectores afines puede ser responsable del daño a la seguridad personal, integridad física o intereses económicos del turista como consecuencia de deficiencias en: seguridad personal en establecimientos de turismo, saneamientos, respeto por la sostenibilidad del medio ambiente, protección contra interferencia ilegal, crimen o delincuencia en instalaciones de turismo, fraude en las transacciones comerciales, incumplimiento de contrato y huelgas.

- **Viajeros individuales:** Los viajeros mismos pueden crear problemas de seguridad personal para ellos y para el país por el que viajan. Las causas pueden ser múltiples: prácticas deportivas y actividades de ocio peligrosas, conducción de automóviles, comida y bebida, condición previa de salud que puede empeorar durante el viaje, conducta con respecto a la población residente o leyes locales, actividad específica ilegal o criminal, visitas a lugares peligrosos, pérdida por descuido de efectos personales.

- **Riesgos físicos y ambientales:** estos riesgos surgen si los viajeros desconocen las características naturales del punto de destino y sus efectos, no están preparados desde el punto de vista médico (vacunas, profilaxis), no toman las precauciones necesarias en su comida y hábitos higiénicos, y se exponen a situaciones de peligro como epidemias o desastres naturales.

Toda zona turística, de ámbito nacional o local, debe contar con un plan y programa de seguridad personal para turistas. Este plan debe incluir los elementos siguientes:

www.kaipachanews.blogspot.pe

- Identificación de los posibles riesgos para los turistas según tipo de viaje, sectores y emplazamientos.
- Detección y prevención de actos criminales contra turistas.
- Protección de los sitios e instalaciones turísticas contra interferencias ilegales.
- Directrices para operadores de instalaciones turísticas en caso de tales interferencias.
- Información a los profesionales de viajes internacionales sobre aspectos de seguridad personal.
- Gestión de crisis en caso de desastre natural u otra situación límite.
- Relaciones con la prensa y otros medios de comunicación, en el propio país y en el extranjero.
- Adopción de normas y prácticas de seguridad en instalaciones y sitios turísticos en relación con robos, fuego, salubridad y salud.
- Normas de responsabilidad ante daños y perjuicios en establecimientos turísticos.
- Aspectos de seguridad personal para obtención de licencia profesional de alojamientos, restaurantes, autobuses, vehículos de alquiler y taxis.
- Documentación e información adecuada sobre seguridad personal a los turistas en general, tanto los que salen del país como los que entran en él.
- Desarrollo de políticas relacionadas con la salud de los turistas; sistemas de información y declaración de problemas de salud de los turistas.
- Desarrollo del seguro turístico y de asistencia en viaje.
- Promoción, recogida y divulgación de estadísticas fiables sobre criminalidad contra turistas.

Las administraciones locales deben considerar los riesgos de seguridad personal en sus zonas y tomar las medidas correctoras necesarias. De especial importancia son las normas adecuadas de salud y seguridad en alojamientos, restaurantes y otras instalaciones turísticas. No hay forma de eliminar todos los riesgos; por ello los turistas deben ser informados para que tomen precauciones razonables si existe algún peligro. Sin embargo, se debe hacer el máximo esfuerzo para evitar que los turistas sean víctimas de crímenes y acoso en las zonas que visitan. Una medida común es organizar una "policía turística" con personal especialmente adiestrado que patrulle los lugares estratégicos y detenga cualquier acción criminal, impida el acoso por vendedores y mercachifles, facilite información a los turistas y les haga saber cuándo están comportándose de forma inapropiada. Su mera presencia en la zona turística constituye un factor disuasor del crimen y del acoso.

www.kaipachanews.blogspot.pe

SOLUCIONES AL PROBLEMA DE LA SATURACIÓN

Si no se ha planificado el turismo cuidadosamente, y a veces incluso si se han seguido principios de sostenibilidad, existe el peligro de que en algún momento se colme la capacidad de carga del entorno natural o social, o de la infraestructura de un sitio turístico. Se llegará a la saturación y se depreciará la calidad del producto y de la experiencia turística, con los consiguientes problemas medioambientales y sociales. Al decaer la calidad, descenderán los niveles de satisfacción de los turistas y se reducirá la cuota de mercado o pasará a mercados menos rentables. En la sección 6 se describieron ya los diversos impactos adversos en el turismo.

La saturación en los sitios turísticos debe preverse. Antes se deben adoptar medidas adecuadas. Si ya se ha alcanzado el punto de saturación, estas medidas pueden contribuir, además, al rejuvenecimiento de la zona. Las tres reacciones básicas a la saturación son aumento de la capacidad del sitio, limitación del número de visitas, y dispersión de la presión ejercida por los turistas. Pueden adoptarse separadamente o, lo que es más frecuente, en combinación.

El incremento de la capacidad del sitio puede lograrse de formas diversas:

- Ampliación de capacidad en suministros de agua y energía eléctrica, gestión de residuos y telecomunicaciones. Se pueden tomar medidas de conservación para reducir el consumo de agua y electricidad. A este fin se pueden aplicar técnicas de reciclado de agua.

- Ampliación de capacidad en instalaciones y servicios de transporte, por ejemplo, carreteras y aparcamientos. Quizá sea preferible limitar el acceso de vehículos privados al sitio o prestar servicio de autobús lanzadera no contaminante desde aparcamientos periféricos. Normalmente será mejor emplazar las instalaciones de alojamiento fuera del sitio.

- Si es posible, situar las atracciones más concurridas cerca de los puntos de entrada al sitio para así reducir el tráfico a otras partes del mismo.

- Tratándose de una zona de gran extensión, como un parque natural, crear más puntos de atracción en otras partes para evitar así la congestión en una de ellas. Se pueden trazar nuevos senderos para dispersar a los caminantes por todo el parque.

- Más instalaciones de grupo y menos individuales.

- Itinerario más eficiente de los turistas por el sitio sin que se degrade, sin embargo, la experiencia turística.

- Educar a los turistas para un uso más cuidadoso del sitio de forma que éste no se deteriore tanto incluso si el número de visitantes aumenta.

- Si existe alguna animosidad local contra el número creciente de turistas, ayudar a los residentes a comprender la importancia del turismo, procu-

www.kaipachanews.blogspot.pe

rar que algunos beneficios recaigan en las comunidades locales y que las atracciones y equipamientos de ocio sean accesibles a los residentes a precios razonables.

- Mejora de las instalaciones actuales, si procede, para dotarlas de un diseño más adecuado y ambientalmente aceptable.

- Si el sitio es pequeño o vulnerable al uso excesivo, situar un modelo o réplica del elemento de atracción en un lugar cercano donde los turistas puedan visitarlo, y prohibir el acceso al original.

La expansión de capacidad normalmente encuentra un límite insuperable. Si la demanda sigue creciendo, habrá que aplicar medidas para limitar el número de visitantes, especialmente en periodos punta con mayor probabilidad de saturación. Esta limitación numérica puede lograrse de varias formas:

- Imposición de medidas de autolimitación, como precios de alojamiento y de admisión más altos durante periodos punta e inferiores en la estación baja.

- Cierre de puntos vulnerables, como enclaves naturales ambientalmente frágiles, durante algún tiempo para permitir la recuperación ecológica, o durante periodos cruciales, como épocas de apareamiento o nidificación.

- Limitar el acceso al sitio, por ejemplo, reduciendo los aparcamientos o el número de plazas disponibles en el transporte público.

- Sistema de reserva obligatoria para uso de las instalaciones, por ejemplo, lugares de acampada, o para poder acceder al sitio.

- Fijar un número máximo de personas a las que se permite visitar el sitio en un momento dado o al día.

- Fijar un número máximo de unidades de alojamiento, como habitaciones de hotel o espacios de acampada, permitidas en el sitio, y controlar o prohibir la construcción de nuevas instalaciones mediante la apropiada calificación de terrenos.

Muchas veces el acceso al sitio queda automáticamente controlado cuando todo el alojamiento y las plazas en los medios de transporte se obtienen por reserva, por ejemplo, en trenes y aviones, para los periodos punta. Como quiera que la saturación sólo se alcanza en estos periodos, se deben buscar las formas de reducir la estacionalidad de las llegadas de turistas, como se explica más abajo.

Una solución común es la dispersión de la presión causada por la llegada masiva de visitantes a determinados sitios dentro de la zona turística. Se puede conseguir desarrollando nuevos puntos de atracción y otras posibles instalaciones turísticas si se dispone de espacio suficiente. Por ejemplo, si una playa o parque natural se llena de gente, se pueden abrir otros espacios. Se pueden restaurar otros lugares históricos y dotarlos de instalaciones para visi-

www.kaipachanews.blogspot.pe

tantes si las primeras atracciones históricas se saturan. La dispersión de turistas también es deseable porque distribuye los beneficios del turismo por toda la zona. A veces la solución puede consistir en atracciones diseñadas por el hombre, como son los parques temáticos, si bien ello requiere una considerable inversión pública y privada en infraestructura y en desarrollo de las atracciones mismas, instalaciones de apoyo y servicios.

La llegada de turistas puede dispersarse a lo largo del año, reduciéndose así su acusada estacionalidad. Esta solución también distribuye los beneficios durante todo el año. Afortunadamente se registra hoy la tendencia a tomar vacaciones más cortas y más frecuentes, con frecuencia en diferentes estaciones del año, de forma que los mercados de turistas se mantienen activos también en la estación baja. Se pueden aplicar diversas soluciones para reducir la estacionalidad:

- Desarrollo de atracciones y actividades turísticas que interesen a los turistas en diferentes momentos del año, especialmente durante la estación baja. Por ejemplo, los complejos de deportes de nieve pueden desarrollar actividades de verano como senderismo, excursiones a caballo, congresos y seminarios. Los complejos de playa pueden acoger congresos durante los meses de invierno. También pueden organizarse eventos especializados, como festivales culturales y competiciones deportivas.

- Aplicación de técnicas de marketing: entre otras, programas específicos de promoción durante la estación baja y elección como objetivo de mercado de ciertos colectivos, por ejemplo, retirados y tercera edad, que puedan viajar en cualquier momento del año.

- Mecanismos de precios, como ya se ha indicado: más altos para alojamiento y entradas durante la estación alta y más bajos durante la baja.

- Fomento del turismo interno y uso por residentes de atracciones e instalaciones durante la estación baja, incluidas las visitas de estudiantes y colectivos jóvenes durante esa estación. Se pueden crear incentivos mediante la oferta de precios de admisión bajos o entrada gratuita a residentes durante los meses de escasa afluencia.

GESTIÓN DE CRISIS

Una función importante de la gestión turística es responder pronta y eficazmente a las situaciones críticas. Las crisis pueden presentarse en una zona turística por diversas causas súbitas: desastres naturales como vendavales o inundaciones causados por tormentas, terremotos o maremotos (*tsunamis*), epidemias, por ejemplo, de cólera o hepatitis, protestas y desórdenes públicos, conflictos étnicos y guerras civiles, violencia terrorista que afecta a los turistas, y crímenes graves contra los turistas como homicidio o violación. Normalmente el perfil de un desastre turístico es el siguiente:

- Se produce un incidente y los medios de comunicación lo describen de la forma más cruda, con frecuencia exagerando el alcance de la crisis.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- Los turistas abandonan la zona, los operadores cancelan reservas y las agencias de viajes interrumpen sus ventas.

- El destino sufre económicamente con el menor número de llegadas y puede seguir padeciendo una cobertura periodística adversa que magnifica los efectos del incidente.

- El destino despliega su propia cobertura informativa, divulgando una descripción precisa de la situación.

- Se lleva a cabo durante mucho tiempo una labor enérgica y a menudo costosa de promoción; finalmente los turistas empiezan a llegar y el turismo recobra su ritmo habitual.

Las administraciones locales deben contar con un plan de desastres para su aplicación genérica en la zona. La oficina local de turismo debe tener también planes para el caso de una crisis importante. Estos planes deben estar coordinados con las respectivas medidas en caso de desastre a nivel regional y nacional. Además de reaccionar a las crisis interesándose por la salud y seguridad de los turistas, los medios de información deben actuar de forma precisa y verídica. El **Cuadro 35** menciona los principios básicos para tratar con los medios de comunicación en una situación crítica. Estos principios pueden aplicarse a nivel tanto nacional como local de gestión turística. Una vez pasado el desastre, referida a los medios la información inicial sobre lo ocurrido, y tomadas las medidas correctoras para paliar los efectos y reducir la posibilidad de repetición del desastre, se puede desplegar una campaña de promoción para renovar la imagen positiva de la zona y recuperar finalmente la afluencia habitual de turistas.

DIVERSAS FUNCIONES DE APOYO Y GESTIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

Para lograr un turismo sostenible se requiere el apoyo y la gestión coordinada de todos los agentes que intervienen en el proceso. Como ya se ha subrayado, las administraciones locales, los organismos oficiales de turismo regionales y nacionales, las empresas de turismo del sector privado, las organizaciones no gubernamentales (ONG) y los turistas mismos tienen responsabilidades particulares a este respecto. El **Cuadro 36** describe gráficamente cómo se puede lograr la sostenibilidad ecológica y económica mediante los esfuerzos coordinados de las administraciones públicas, la industria del turismo, las ONG y los clientes a favor de una gestión del entorno turístico que incluya la reglamentación necesaria y una comercialización selectiva. El **Cuadro 37** menciona las responsabilidades de cada uno de estos cuatro grupos.

Es importante que las administraciones locales creen un aparato de turismo fuerte y eficazmente dirigido, adecuadamente dotado, y con personal competente y motivado para desempeñar sus funciones gestoras. Las ONG están mostrándose cada vez más activas, especialmente en proyectos de conservación y desarrollo basados en la comunidad, y pueden prestar fuerte apoyo al turismo sostenible. La industria turística, especialmente a través de

www.kaipachanews.blogspot.pe

sus asociaciones profesionales, debe desempeñar su función esencial en el mantenimiento de los niveles de calidad de las instalaciones, observando las normas de protección ambiental, respetando las tradiciones culturales y haciendo llegar parte de los beneficios a las comunidades locales. Los turistas, cada día con mayor sensibilidad ambiental y social, tienen un papel importante en la elección de instalaciones y servicios medioambientalmente apropiados y en el respeto al entorno y sociedad por donde viajan.

Todos estos agentes deben coordinar estrechamente sus esfuerzos y programas hacia la consecución de metas comunes en el proceso de desarrollo turístico sostenible. Si todos asumen sus responsabilidades y trabajan juntos, se puede avanzar mucho en el camino hacia un turismo sostenible.

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 35

PRINCIPIOS BÁSICOS DE RELACIONES CON LOS MEDIA

1. Sea rápido. La información recorre el mundo en cuestión de minutos. Si usted no facilita la información con rapidez, los media publicarán de todos modos la noticia, pero sin favorecerse del matiz que usted habría podido aportar. Cuando se produzca un incidente en su destino, su objetivo será hacer que sus informaciones formen parte de las primeras noticias. Para reducir el riesgo de que se propaguen rumores vagos y, por tanto, peligrosos, sobre la naturaleza y la localización de los incidentes, transmita una evaluación detallada de las probabilidades de riesgo en la zona afectada.

2. Sea sincero y realista. Las administraciones nacionales de turismo deben tener credibilidad con los media. Por su misma naturaleza, las actividades coyunturales perfectamente seguras son excepcionales. No hay fronteras para las catástrofes naturales, los delitos y problemas de salud. Si en su destino ocurre uno de estos casos, facilite información completa –quién, qué, cuándo, dónde, cómo– y la sitúe en su contexto general, lo que permitirá su evaluación con una perspectiva más amplia.

3. Sea receptivo. Su primer comunicado de prensa puede producir más peticiones de información, de informaciones generales o peticiones de entrevistas. A largo plazo, la cooperación con la prensa puede ser rentable.

4. Esté preparado. La administración nacional de turismo debe contar con un responsable en relaciones con los media. Esta persona debe estar familiarizada con toda información relativa a la seguridad y disponer de una base de datos de todos los representantes de la prensa en el país y de los principales corresponsales en el extranjero. Conviene también que las oficinas de turismo en el extranjero dispongan de los mismos elementos de trabajo. Los media serán más comprensivos si conocen al interlocutor designado y están acostumbrados a tratar con él. Si este último informa con regularidad a los media, se puede esperar que las informaciones corrientes incidan en general sobre hechos positivos, lo que contribuirá a situar el caso de urgencia en el contexto de lo excepcional.

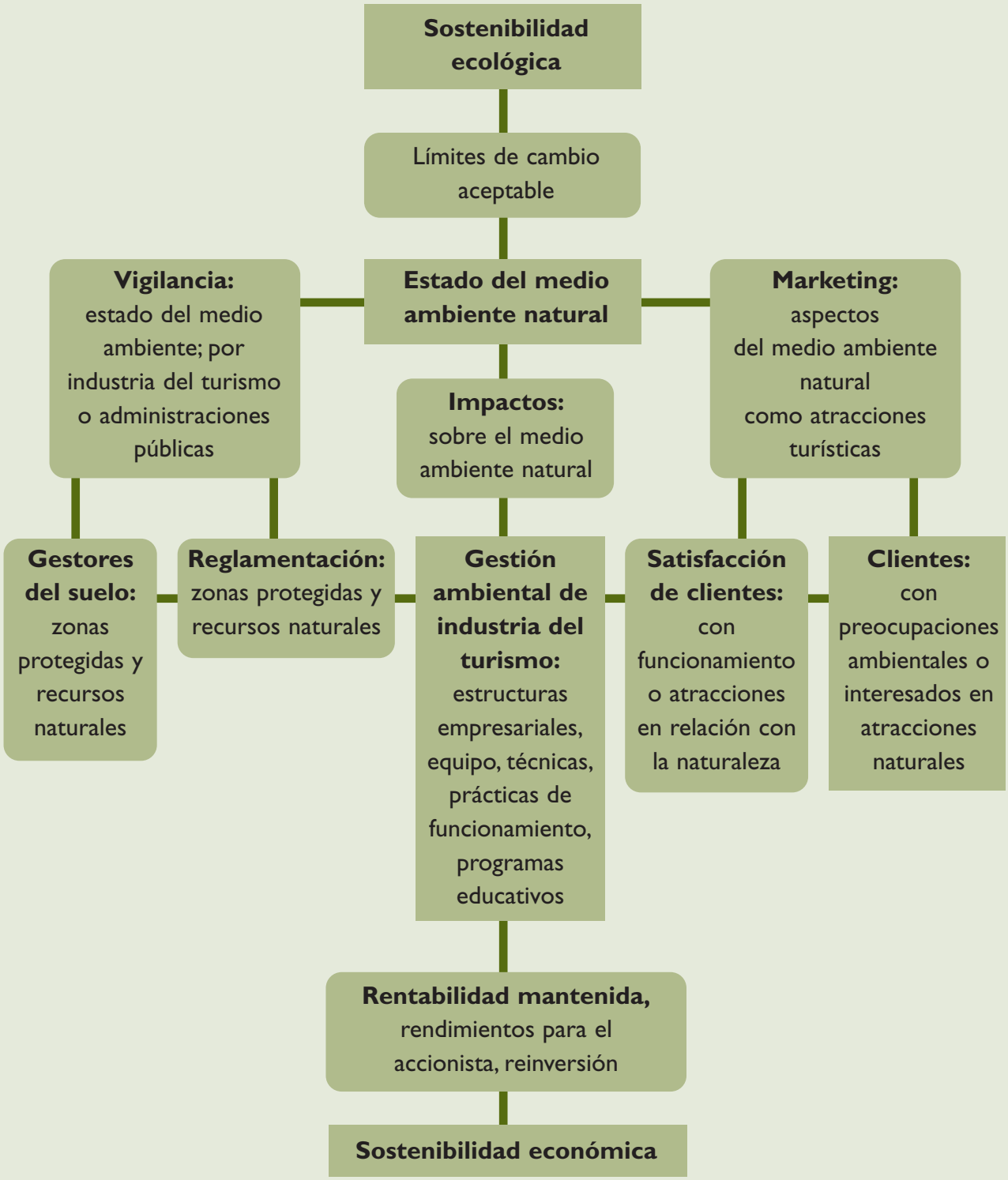
   Esta política de entendimiento con los media debe forjarse con principios sólidos de ética y de apertura, que prevea un acceso público a los planes de urgencia del sector y de los destinos y que estén basados en una actitud profesional hacia la seguridad, todo lo cual redundará en beneficio de la tónica de las informaciones difundidas.

Fuente: *Seguridad en Turismo, Organización Mundial del Turismo, 1997.*

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 36

VÍNCULOS ENTRE TURISMO SOSTENIBLE Y ECOLOGÍA



Fuente: *Environmental Guidelines for Coastal Tourism Development in Sri Lanka [Directrices medioambientales para el desarrollo turístico costero en Sri lanka], 1995, Kate Sullivan y otros, Sri lanka, Coastal Resources Management Project [Proyecto de gestión de recursos costeros].*

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUADRO 37

FUNCIONES DE APOYO A UN TURISMO SOSTENIBLE

Esta lista describe qué se puede hacer en apoyo del turismo sostenible por parte del gobierno, las organizaciones no gubernamentales (ONG), la industria turística y los turistas particulares.

¿Qué puede hacer el gobierno?

- El gobierno puede incorporar el objetivo de desarrollo de un turismo sostenible en el proceso de planificación con varias actividades:
  - colaborando con las organizaciones intergubernamentales (OIG),
  - estudiando los efectos ambientales, culturales y económicos,
  - formulando modelos económicos que contribuyan a la definición de niveles y tipos de actividades económicas apropiadas para zonas urbanas y rurales,
  - formulando criterios y normas para la evaluación de efectos culturales y medioambientales,
  - vigilando e inspeccionando los desarrollos turísticos existentes y proyectados, y
  - aplicando sistemas regionales de responsabilidad ambiental a la industria turística.

- El gobierno puede incluir el turismo en la planificación del uso del suelo para reducir al mínimo los conflictos con los usos tradicionales y garantizar que la capacidad de los puntos de destino de turismo refleje niveles sostenibles de desarrollo y se vigile y modifique cuando sea necesario.

- El gobierno puede desarrollar criterios de diseño y construcción que garanticen que los proyectos de desarrollo turístico no contrarían la cultura local y el medio ambiente natural.

- El gobierno puede desarrollar instrumentos y técnicas adecuados para analizar el efecto de los proyectos de desarrollo turístico sobre sitios históricos y monumentos antiguos como parte integral de una evaluación del impacto ambiental y cultural.

- El gobierno puede exigir el cumplimiento de las normas que prohíben el tráfico ilegal de objetos históricos y obras de arte, la investigación arqueológica sin autorización, la erosión de los valores estéticos y la profanación de lugares sagrados.

- El gobierno puede crear juntas asesoras de turismo que incluyan a la población indígena, las ONG, y otras instancias, así como a todos los posibles afectados por la decisión adoptada.

- El gobierno puede promocionar y apoyar el desarrollo de un turismo sostenible:
  - elaborando programas educativos y de concienciación pública;
  - instruyendo a todos los ministerios del gobierno competentes en materia turística y a los que tienen funciones relacionadas con recursos naturales, protección de patrimonio histórico, artes y campos afines;
  - garantizando que todos los intereses turísticos estén representados en las principales reuniones de planificación ambiental y económica, e
  - incluyendo una política de desarrollo de turismo sostenible en todos los acuerdos de desarrollo turístico nacionales y locales.

¿Qué pueden hacer las organizaciones no gubernamentales que representan y protegen los intereses del público?

- Las ONG pueden participar en juntas asesoras de turismo sostenible a todos los niveles del gobierno y de la industria. Esto podría incluir la evaluación de planes de desarrollo regionales y de sitios concretos y la combinación y localización adecuadas de los diferentes usos asignados al suelo.

- Las ONG pueden recabar el apoyo local al desarrollo de un turismo sostenible y oponerse a un desarrollo turístico inadecuado.

- Las ONG pueden promocionar la participación de los residentes locales en la investigación y el acopio de datos para un turismo sostenible.

- Las ONG pueden participar en la educación del público sobre la importancia económica del desarrollo de un turismo sostenible, la necesidad de una base segura de recursos (especialmente paisajísticos) y un comportamiento adecuado por parte del gobierno, la industria turística y los turistas mismos.

- Las ONG pueden vigilar los impactos del turismo en la cultura y medio ambiente locales, la participación en el capital invertido en la industria turística local, los impactos de otros sectores de la economía en el turismo sostenible, y la adhesión del gobierno y de la industria al concepto de turismo sostenible.

www.kaipachanews.blogspot.pe

¿Qué puede hacer la industria del turismo con los productos y servicios al turista?

- La industria turística puede proteger la biosfera; por ejemplo, reduciendo o eliminando el uso de herbicidas en los campos de golf y el empleo de nieve artificial en las estaciones de esquí, y apoyando la creación de parques y reservas en emplazamientos clave.
- La industria turística puede asegurar la explotación sostenible del suelo, agua y bosques en las actividades de desarrollo del turismo.
- La industria turística puede reducir y eliminar adecuadamente los residuos; por ejemplo, aplicando una política de reciclaje, aprovechamiento y reducción de volumen siempre que sea posible, y fijándose criterios exigentes en el tratamiento de aguas residuales y en la eliminación de residuos sólidos.
- La industria del turismo puede asumir el fomento de energías alternativas no contaminantes y el ahorro energético; por ejemplo, favoreciendo siempre que sea posible la energía solar y eólica, y otras fuentes apropiadas.
- La industria del turismo puede reducir los peligros para la salud; por ejemplo, evitando emplazamientos peligrosos como zonas pantanosas donde se transmite el paludismo, volcanes activos e instalaciones nucleares.
- La industria turística puede practicar un marketing "verde"; por ejemplo, promocionando un turismo que reduzca al mínimo los impactos ambientales y culturales negativos, e informando y educando a los turistas sobre los efectos de su presencia.
- La industria del turismo puede atenuar daños; por ejemplo, reemplazando o restaurando entornos degradados y compensando los impactos locales negativos.
- La industria turística puede facilitar a los turistas información fiable y completa.
- La industria turística puede incorporar los valores ambientales en las decisiones de gestión; por ejemplo, asegurando una representación ambiental a nivel ejecutivo en juntas y otras instancias de gestión.
- La industria del turismo pude realizar periódicamente auditorías ambientales; por ejemplo, llevando a cabo evaluaciones independientes de comportamiento ambiental de todas las actividades empresariales, incluidas las relativas a la calidad del agua, la capacidad turística, el consumo de energía, la estética ambiental y la eliminación de residuos.

¿Qué pueden hacer los turistas, a título individual, como usuarios finales del medio ambiente?

- Cada turista puede acudir a empresas que tengan la reputación de ser ética y ambientalmente responsables.
- Cada turista puede familiarizarse con el patrimonio cultural y humano de las comunidades receptoras y respetarlo, incluida su geografía, historia, costumbres y aspiraciones actuales.
- Cada turista puede viajar de forma cultural y ambientalmente respetuosa, absteniéndose de comportamientos inadecuados que afectarían negativamente a la comunidad receptora o degradarían el medio ambiente local.
- Cada turista puede abstenerse de adquirir o emplear productos, servicios y transportes que pongan en peligro la ecología y la cultura locales.
- Cada turista puede viajar con una actitud de efectos mínimos.
- Cada turista puede apoyar las actividades de conservación de recursos en los países que lo reciben.

Fuente: *Globe '90 Conference, Tourism Stream, Action Strategy for Sustainable Tourism Development. Vancouver, (Canadá), 1990.*

www.kaipachanews.blogspot.pe

Cuestiones de interés

GESTION TURISTICA EN UNA ZONA CONCRETA

1. ¿Tiene la zona o comunidad un dispositivo local de turismo y, si es así, cómo está organizado? ¿Cómo mejorarlo para hacerlo más eficaz? ¿Tiene suficiente presupuesto y personal?

2. ¿Hay en la zona asociaciones de profesionales privados de turismo? ¿Son eficaces? Si no existen, ¿cuáles deberían organizarse?

3. ¿Se ha creado en la zona un sistema de información o base de datos para gestión turística? ¿Qué mejoras podrían introducirse? Si no se cuenta con esta base de datos, ¿qué aspectos deberían incluirse en un futuro sistema informativo?

4. ¿Qué aspectos del turismo actual y futuro de la zona deberían ser objeto de observación y seguimiento? ¿Cómo podría organizarse en la zona un programa a este efecto?

5. ¿Qué vías deben seguirse para mantener la vitalidad del turismo en la zona?

6. ¿Existe algún programa de concienciación turística en la zona, y qué eficacia tiene? ¿Qué técnicas serían las más eficaces para despertar esta conciencia en la zona?

7. ¿Hay algunos temas de turismo en el plan de estudios local?

8. ¿Qué costumbres, pautas culturales y otros factores locales deben mencionarse en el código de conducta del turista en la zona?

9. ¿Qué factores importantes de seguridad personal del turista deben tenerse en cuenta en la zona?

10. Si es probable que algún sitio turístico local alcance el nivel de saturación en el futuro previsible, ¿qué medidas para evitarlo deben aplicarse?

www.kaipachanews.blogspot.pe

11. ¿Es posible dispersar más a los turistas por toda la zona para aliviar la congestión en algunos puntos concretos?

12. ¿Tiene la administración o los organismos oficiales de turismo de la zona algún programa de gestión de crisis?

13. Identifíquense las responsabilidades respectivas de las administraciones públicas, del sector privado, de las ONG y de los turistas en la gestión del desarrollo turístico de la zona. El Cuadro 37 puede servir de guía a este efecto.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Anexos

www.kaipachanews.blogspot.pe

www.kaipachanews.blogspot.pe

Anexo 1

Carta del turismo y código del turista

La Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, reunida en Sofía (República Popular de Bulgaria), en su sexta reunión ordinaria, del 17 al 26 de septiembre de 1985:

1. CONSCIENTE de la importancia del turismo en la vida de los pueblos por sus efectos directos y positivos en los sectores sociales, económicos, culturales y educativos de las sociedades nacionales y de la contribución que puede aportar el turismo, de conformidad con el espíritu de la Carta de las Naciones Unidad y de la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, para lograr un mejor conocimiento recíproco y el acercamiento de los pueblos y, por consiguiente, para el reforzamiento de la cooperación internacional.

2. RECORDANDO el papel decisivo y central que la Asamblea General de las Naciones Unidad ha reconocido a la Organización Mundial del Turismo en el fomento del turismo con miras, a tenor del artículo 3, apartado 1, de sus Estatutos a "contribuir al desarrollo económico, la comprensión internacional, la paz, la prosperidad y el respeto universal, y la observancia de los derechos humanos y las libertades fundamentales para todos, sin discriminación de raza, sexo, lengua o religión".

3. RECORDANDO la Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948, y especialmente su artículo 24, según el cual "toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas", así como el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de diciembre de 1966, que invita a los Estados a garantizar a toda persona "el descanso, el disfrute del tiempo libre, la limitación razonable de las horas de trabajo y las vacaciones periódicas pagadas, así como la remuneración de los días festivos".

www.kaipachanews.blogspot.pe

4. CONSIDERANDO la resolución y las recomendaciones adoptadas por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Turismo y los Viajes Internacionales (Roma, septiembre de 1963) y en particular las que tienden a fomentar el desarrollo del turismo en los distintos países del mundo y a simplificar las formalidades exigidas por los gobiernos cuando se realizan viajes internacionales.

5. INSPIRÁNDOSE en los principios enunciados en la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, adoptada por la Conferencia Mundial del Turismo, el 10 de octubre de 1980, en la cual se subraya la auténtica dimensión humana del turismo, se reconoce la nueva función del turismo, instrumento adecuado para mejorar la calidad de la vida en todos los pueblos y fuerza viva al servicio de la paz y de la comprensión internacional, y se definen las responsabilidades de los Estados en el desarrollo del turismo, especialmente en el fomento de la conciencia turística entre los pueblos del mundo y en la protección y revalorización, con miras a contribuir a la instauración de un nuevo orden económico internacional, de los recursos turísticos que pertenecen al patrimonio de la humanidad.

6. AFIRMANDO SOLEMNEMENTE, como consecuencia natural del derecho al trabajo, el derecho fundamental de todo ser humano, consagrado ya por la Declaración Universal de Derechos Humanos, al descanso, al disfrute del tiempo libre y a vacaciones periódicas pagadas, a utilizar éstas con fines de vacaciones, a viajar libremente para su educación y su recreo y a disfrutar de las ventajas relacionadas con el turismo, tanto en su país de residencia como en el extranjero.

7. INVITA a los Estados a inspirarse en los principios seguidamente enunciados, que constituyen la Carta del Turismo y el Código del Turista, y a aplicarlos de conformidad con sus propias modalidades, tal como se prevea en su legislación y reglamentaciones respectivas.

CARTA DEL TURISMO

Artículo I

1. Se reconoce universalmente a toda persona el derecho al descanso y al tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo, a vacaciones periódicas pagadas y a la libertad de viajar, sin limitación, dentro de los límites legales.

2. El ejercicio de este derecho constituye un factor de equilibrio social y de intensificación de la conciencia nacional y universal.

Artículo II

Como consecuencia de ese derecho, los Estados deberían formular y aplicar políticas que tiendan al desarrollo armonioso de las actividades nacionales e internacionales de turismo y de tiempo libre, para beneficio de todos los que participan en ellas.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Artículo III

A estos efectos los Estados deberían:

a) Favorecer el crecimiento ordenado y armonioso de la actividad turística, tanto nacional como internacional.

b) Integrar su política turística en su política global de desarrollo a sus diversos niveles –local, regional, nacional e internacional– y ampliar la cooperación turística en un marco bilateral, como en uno multilateral, así como en el marco de la Organización Mundial del Turismo.

c) Prestar la debida atención a los principios enunciados en la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial y en el Documento de Acapulco "cuando formulen o apliquen, según proceda, sus políticas, planes y programas de turismo, con arreglo a sus prioridades nacionales y en el marco del programa de trabajo de la Organización Mundial del Turismo"*.

d) Estimular la adopción de medidas que permitan la participación de todos en el turismo nacional e internacional, especialmente mediante la ordenación del tiempo de trabajo y del tiempo libre, la creación o la ampliación del sistema de vacaciones anuales pagadas y el escalonamiento de las fechas de vacaciones, y concediendo una atención especial al turismo de los jóvenes, de las personas de edad y de los minusválidos.

e) Proteger, en interés de las generaciones presentes y futuras, el medio ambiente turístico que, por ser al mismo tiempo un medio humano, natural, social y cultural, constituye el patrimonio de la humanidad entera.

Artículo IV

Los Estados también deberían:

a) Favorecer el acceso de los turistas nacionales e internacionales al patrimonio de las comunidades visitadas, en aplicación de las disposiciones de los instrumentos de facilitación existentes concluidos en el marco de las Naciones Unidas, de la Organización de Aviación Civil Internacional, de la Organización Marítima Internacional, del Consejo de Cooperación Aduanera y de cualquier otra instancia, especialmente de la Organización Mundial del Turismo, que tiende a liberalizar cada vez más los desplazamientos de personas.

b) Fomentar la conciencia turística y facilitar los contactos de los visitantes con las comunidades visitadas, con un objetivo de comprensión y enriquecimiento mutuos.

c) Garantizar la seguridad de los visitantes y de sus bienes por una acción de prevención y de protección.

d) Ofrecer a los visitantes en toda la medida posible las mejores condiciones de higiene y de acceso a los servicios de salud, así como de prevención de enfermedades contagiosas y de accidente.

* Resolución 38/146, 38° período de sesiones de la Asamblea General de las Naciones Unidas. 19 de diciembre de 1983.

www.kaipachanews.blogspot.pe

e) Impedir toda posibilidad de utilización del turismo para la explotación de la prostitución de otros.

f) Reforzar, para la protección de los turistas y de la población de las comunidades visitadas, las medidas destinadas a prevenir e impedir la utilización ilegal de estupefacientes.

Artículo V

Por último, los Estados deberían:

a) Permitir la libertad de desplazamiento de los turistas nacionales e internacionales en el interior del país, sin perjuicio de medidas limitativas adoptadas en beneficio del interés nacional en ciertas zonas del territorio.

b) No permitir la aplicación de ninguna medida de discriminación respecto de los turistas.

c) Permitir a los turistas un acceso rápido a los servicios administrativos y judiciales y a las representaciones consulares y hacer que puedan disponer de comunicaciones públicas interiores y exteriores.

d) Contribuir a la información de los turistas para ayudarles a comprender las costumbres de las poblaciones que constituyen las comunidades visitadas en los lugares de tránsito y de estancia.

Artículo VI

1. Las poblaciones que constituyen las comunidades visitadas en los lugares de tránsito o de estancia tienen derecho al libre acceso a sus propios recursos turísticos, sin dejar de velar, con su actitud y comportamiento, por el respeto de su medio ambiente natural y cultural.

2. Esas poblaciones tienen también derecho a la comprensión y al respeto por parte de los turistas de sus costumbres, de sus religiones y de otras formas de su cultura, que constituyen parte integrante del patrimonio de la humanidad.

3. Para facilitar esta comprensión y este respeto por parte de los turistas, convendría estimular la difusión de informaciones adecuadas sobre:

a) Las costumbres de las comunidades visitadas, sus prácticas tradicionales y religiosas, los usos prohibidos por la costumbre local, los parajes y lugares sagrados que deben respetarse.

b) Sus riquezas artísticas, arqueológicas y culturales que deben preservarse.

c) La fauna, la flora y los demás recursos naturales que deben protegerse.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Artículo VII

Se invita a las poblaciones que constituyen las comunidades visitadas en los lugares de tránsito y de estancia a ofrecer a los turistas las mejores condiciones de hospitalidad, cortesía y respeto necesarias para el establecimiento de relaciones humanas y sociales armoniosas.

Artículo VIII

1. Los profesionales y gestores de los servicios de turismo y de viajes pueden aportar una contribución positiva al desarrollo del turismo y a la aplicación de las disposiciones de la presente Carta.

2. Esos profesionales y gestores deberían actuar de conformidad con los principios de la presente Carta y respetar las obligaciones de cualquier clase que hayan contraído en el marco de sus actividades profesionales, para contribuir a asegurar al turismo su carácter humanista, al respetar la calidad de los productos ofrecidos.

3. Dichos profesionales y gestores deberían abstenerse de todo lo que pueda fomentar la utilización del turismo con el fin de explotar, de cualquier forma, a otras personas.

Artículo IX

Los profesionales y gestores de los servicios de turismo y de viajes, por medio de una legislación apropiada, a los niveles nacional e internacional, deberían ser estimulados y deberían disponer de facilidades que les permitan:

a) Ejercer sus actividades en condiciones favorables, sin obstáculos especiales y sin discriminación.

b) Beneficiarse de una formación general y técnica, tanto en su propio país como en el extranjero, a fin de que se disponga de recursos humanos calificados.

c) Cooperar entre ellos, así como con los poderes públicos, en el seno de organizaciones nacionales e internacionales, a fin de mejorar la coordinación de sus actividades y la calidad de sus prestaciones.

CÓDIGO DEL TURISTA

Artículo X

Los turistas deberían favorecer, con su comportamiento, la comprensión y la amistad entre los hombres, en las esferas nacional e internacional, y contribuir así al mantenimiento de la paz.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Artículo XI

1. En los lugares de tránsito y de estancia, los turistas deben respetar el orden establecido en las esferas política, social, moral y religiosa y acatar las leyes y reglamentos en vigor.

2. En esos mismos lugares, los turistas también deben:

a) Mostrar la mayor comprensión con respecto a las costumbres, creencias y comportamientos de las comunidades visitadas, y el mayor respeto por el matrimonio natural y cultural de esas comunidades.

b) Evitar que se pongan de relieve las diferencias económicas, sociales y culturales que existen entre ellos y la población local.

c) Abrirse a la cultura de las comunidades visitadas, que forma parte integrante del patrimonio de la humanidad.

d) Abstenerse de toda explotación de la prostitución de otros.

e) Abstenerse de comercial, transportar o utilizar estupefacientes y/u otras drogas prohibidas.

Artículo XII

Los turistas, en el curso de sus desplazamientos, tanto de un país a otro como en el interior del país visitado, deberían poder beneficiarse de medidas apropiadas dictadas por los poderes públicos, a fin de disponer:

a) De una reducción de los controles de carácter administrativo y económico.

b) De las mejores condiciones posibles de transporte y de estancia que ofrezcan los gestores de los diferentes servicios turísticos.

Artículo XIII

1. Debería permitirse a los turistas, tanto en su país como fuera de él, el libre acceso a los lugares y localidades de interés turístico y, a reserva de los reglamentos y limitaciones en vigor, circular libremente por los lugares de tránsito y de estancia.

2. Con ocasión de su acceso a los lugares y localidades de interés turístico y durante su tránsito y estancia, debería asegurarse también a los turistas.

a) Una información objetiva, exacta y completa sobre las condiciones y facilidades que les ofrecen durante su viaje y estancia los servicios oficiales de turismo y los gestores de los servicios turísticos.

b) La seguridad de su persona y sus bienes, así como la protección de sus derechos en calidad de consumidores.

www.kaipachanews.blogspot.pe

c) Una higiene pública satisfactoria especialmente en materia de alojamiento y de servicios de restaurante y transporte, una información para la prevención eficaz de enfermedades contagiosas y de accidentes, así como el libre acceso a los servicios de salud.

d) El acceso a comunicaciones públicas rápidas y eficaces, tanto interiores como exteriores.

e) Los procedimientos y garantías administrativas y judiciales necesarios para la protección de sus derechos.

f) La posibilidad de practicar su propia religión, utilizando las facilidades disponibles a estos efectos.

Artículo XIV

Toda persona tiene derecho a exponer a los legisladores y a los poderes públicos sus necesidades, con miras a poder ejercer su derecho al descanso y al recreo, a fin de poder gozar de los beneficios del turismo en las condiciones más favorables y, cuando sea apropiado y en la medida en que sea posible según la ley, a asociarse con otros a estos efectos.

www.kaipachanews.blogspot.pe

PROYECTO DE DECLARACIÓN DE LA OMT SOBRE LA PREVENCIÓN DEL TURISMO SEXUAL ORGANIZADO

Habida cuenta de que la Carta del Turismo y Código del Turista de la OMT (Sofia, 1985) insta a los Estados y a los particulares a prevenir toda posibilidad de utilizar el turismo para la explotación de la prostitución de otros.

Consultadas las organizaciones internacionales y nacionales interesadas, tanto gubernamentales como no gubernamentales, así como los representantes del sector del turismo.

Considerando la preocupación de la comunidad internacional sobre la persistencia del turismo sexual organizado, que puede definirse como "viajes organizados en el sector del turismo, o al exterior del mismo, pero utilizando sus estructuras y sus redes, con el propósito principal de facilitar a los turistas la práctica de relaciones sexuales comerciales con residentes del lugar de destino".

Consciente de las graves consecuencias sanitarias, sociales y culturales que esta actividad implica para los países receptores y emisores de turistas, en especial cuando explota la desigualdad entre sexos, grupos de edad y situación social y económica en el destino visitado.

La Asamblea General

1. **Rechaza** esa actividad, explotadora y subversiva para los objetivos fundamentales del turismo, que consisten en fomentar la paz, los derechos humanos, el entendimiento mutuo, el respeto para todos los pueblos y culturas y el desarrollo sostenible.

2. **Denuncia y condena** en particular el turismo sexual que afecta a la infancia por considerarlo como violación del artículo 34 de la Convención sobre los derechos del niño (Naciones Unidas, 1989), y requiere una estricta acción jurídica por los países emisores y receptores de turistas.

3. **Pide a los gobiernos de los países emisores y receptores de turistas que**

   Movilicen sus departamentos competentes, incluidas las administraciones nacionales de turismo, para tomar medidas contra el turismo sexual organizado.

   Reúnan pruebas sobre el turismo sexual organizado y alienten la educación de los funcionarios gubernamentales interesados y los altos directivos en el sector del turismo acerca de las consecuencias negativas de esta actividad.

   Difundan directrices al sector del turismo insistiendo en que se abstenga de organizar toda forma de turismo sexual y de explotar la prostitución como atracción turística.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Establezcan y apliquen, cuando sea posible, medidas jurídicas y administrativas para prevenir y erradicar el turismo sexual que afecte a la infancia, en particular mediante acuerdos bilaterales para facilitar la persecución de los turistas implicados en toda actividad sexual ilícita que involucre a niños y jóvenes.

Asistan a las organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales interesadas en su acción contra las formas de turismo sexual organizado.

4. **Insta** a los países donantes, organismos de ayuda y otras fuentes de financiación a emprender proyectos de desarrollo turístico para mejorar y diversificar la oferta de servicios turísticos en los destinos afectados por el turismo sexual, con objeto de fomentar el empleo en el sector del turismo, reforzar sus nexos con otros sectores de la economía nacional y contribuir a su sostenibilidad social y económica.

5. **Encomia** a las empresas de turismo y a las organizaciones de la industria del turismo, así como a las organizaciones no gubernamentales, como la ECPAT, que ya han emprendido medidas contra el turismo sexual, en particular con respeto a la explotación sexual de niños y jóvenes.

6. **Insta al sector del turismo a:**

Unir esfuerzos y cooperar con las organizaciones no gubernamentales para eliminar el turismo sexual organizado, tanto en el origen y destino de los movimientos turísticos, definiendo y centrándose en los puntos críticos en que esta actividad puede proliferar.

Educar al personal acerca de las consecuencias negativas del turismo sexual, incluyendo su incidencia en la imagen del sector del turismo y de los destinos turísticos, e invitarle a que investigue los medios para eliminar de la oferta turística los servicios sexuales comerciales.

Desarrollar y reforzar los códigos profesionales deontológicos y los mecanismos autorreglamentarios contra la práctica del turismo sexual.

www.kaipachanews.blogspot.pe

www.kaipachanews.blogspot.pe

Anexo 2

Agenda 21 para los viajes y el turismo

El Programa 21 es un plan de acción adoptado por 182 gobiernos en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (CNUMA), la Cumbre de la Tierra, el 14 de junio de 1992. El Programa 21, primer documento de esta clase que logra un consenso internacional, estipula un plan original para proteger el futuro sostenible del planeta, desde ahora hasta el siglo XXI. El programa define los problemas de medio ambiente y desarrollo que amenazan con provocar una catástrofe ecológica y económica, y presenta una estrategia de transición hacia prácticas de desarrollo más sostenibles.

La Agenda 21 es un plan de acción para los viajes y el turismo. La industria de los viajes y del turismo tiene un interés en proteger los recursos naturales y culturales, que son la base misma de sus negocios, y cuenta con los medios necesarios para conseguirlo. Al ser la industria mayor del mundo, tiene el potencial para poder llevar a cabo mejoras medioambientales y socioeconómicas, además de aportar contribuciones muy importantes al desarrollo sostenible de las comunidades y países en los que opera. Será pues necesaria una acción concertada de gobiernos y de todos los sectores de la industria para explotar ese potencial y asegurar un desarrollo futuro a largo plazo.

La Agenda 21 define el papel que los viajes y el turismo pueden desempeñar para alcanzar los objetivos de dicho Programa. El documento pone de relieve la importancia de la asociación entre gobierno, industria y otras organizaciones; analiza el significativo estratégico y económico de los viajes y del turismo, y muestra los grandes beneficios que pueden obtenerse al hacer toda la industria sostenible y no simplemente concentrada en turismo ecológico.

La parte II de la Agenda 21 presenta el programa de acción. El capítulo 2 se dirige a los departamentos del gobierno con responsabilidad en los viajes y el turismo, a las administraciones nacionales de turismo (ANT) y organizaciones comerciales representativas. El capítulo 3 se refiere a las empresas de viaje y turismo. Cada capítulo presenta un objetivo principal y un número de áreas prioritarias por acción. Para cada área de prioridad se define un objetivo y las medidas que pueden adoptarse para alcanzarlo. Diversos estudios de casos muestran cómo organizaciones de todo el mundo están comenzando a abordar algunas de estas áreas.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Para los departamentos del gobierno, las ANT y las organizaciones comerciales representativas, el objetivo principal consiste en establecer sistemas y procedimientos para introducir consideraciones de desarrollo sostenibles en el núcleo del proceso de toma de decisiones, y definir las acciones necesarias para el logro de este desarrollo turístico. Las nueve áreas de acción prioritarias son las siguientes:

I. **evaluación de la estructura regulatoria económica y voluntaria existente para lograr un turismo sostenible**
II. **evaluación de las consecuencias económicas, sociales, culturales y medioambientales de las operaciones de la organización**
III. **formación, educación y conciencia pública**
IV. **planificación para un desarrollo sostenible del turismo**
V. **medios para el intercambio de información, conocimientos y tecnología que se relacionen con el turismo sostenible entre países desarrollados y en desarrollo**
VI. **facilitar la participación de todos los sectores de la sociedad**
VII. **diseño de nuevos productos turísticos centrados en la sostenibilidad**
VIII. **medición del progreso necesario para alcanzar un desarrollo sostenible**
IX. **asociaciones para un desarrollo sostenible**

La principal prioridad de las empresas consiste en establecer sistemas y procedimientos para incorporar cuestiones de desarrollo sostenible como parte de la función directiva central, y definir las acciones necesarias para lograr un turismo sostenible. Las diez áreas de acción prioritarias son las siguientes:

I. **minimización de desechos**
II. **conservación y control de la energía**
III. **control de recursos de agua potable**
IV. **control de aguas residuales**
V. **sustancias peligrosas**
VI. **transporte**
VII. **control y planificación de la explotación del suelo**
VIII. **participación de personal, interesados y comunidades en asuntos medioambientales**
IX. **diseño para la sostenibilidad**
X. **asociaciones para un desarrollo sostenible**

El reto de alcanzar los objetivos planteados en este documento no se subestima, pero requerirá una nueva orientación fundamental. Sin embargo, los costes de la inacción superarán con mucho los de la acción. A corto plazo, continuará el daño a los recursos de la industria y las empresas podrían enfrentarse a crecientes perjuicios económicos o reguladores, particularmente después del seguimiento efectuado por las Naciones Unidas al proceso de Río. A largo plazo, el desarrollo futuro de los viajes y del turismo dependerá de las acciones que ahora se tomen en apoyo al Programa 21.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Anexo 3

Establecimiento de capacidad de carga turística

Para establecer la capacidad de carga turística hay que basarse en el concepto de mantenimiento de un nivel de desarrollo y uso que no se traduzca en serio deterioro medioambiental, problemas socioculturales o económicos, o que no sea percibido por los turistas como contrario a su disfrute y apreciación de la zona o sitio turístico. El análisis de capacidad turística es una técnica básica de aplicación generalizada en planificación de turismo y diversión (y en gestión de vida silvestre) que contribuye a lograr un desarrollo sostenible mediante la determinación de los límites superiores de desarrollo y uso por visitantes, y de la explotación óptima de los recursos turísticos. Todo tipo de desarrollo conlleva algunos cambios en el medio ambiente. El análisis de capacidad turística se basa concretamente en el respeto al umbral de cambio aceptable. Son muchas las zonas turísticas del mundo que dan muestras de haber sobrepasado su capacidad turística. Esto se ha traducido en problemas ambientales, sociales y a veces económicos, con un descenso del nivel de satisfacción del turista y consiguiente pérdida de cuota en los mercados de turismo.

En la práctica y con frecuencia, la determinación de la capacidad de carga turística no es fácil o precisa, y depende de los factores en cuestión. Todo se basa en las hipótesis de trabajo y dónde se fijen los niveles de cambio aceptable. Además, es posible que esta capacidad se modifique con el paso del tiempo y que se incremente por efecto de ciertas medidas. Sin embargo, eso no impide que sea una técnica muy útil para guiar la planificación del turismo sostenible.

Se puede establecer la capacidad de carga tanto para zonas turísticas no desarrolladas como para las que ya tienen un cierto desarrollo, y quizás incluso para las que ya alcanzan o exceden sus niveles de saturación. Son con frecuencia los destinos más desarrollados los que se muestran preocupados por sus niveles de capacidad. La capacidad se calcula mejor si se trata de sitios concretos de desarrollo y zonas turísticas restringidas. A nivel nacional, regional y de zonas turísticas amplias, el cálculo de capacidad adquiere solamente un significado general. Con frecuencia, la capacidad total es la suma de las capacidades respectivas de sitios concretos, por ejemplo complejos o atracciones turísticas importantes.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Los criterios de medición que se ofrecen en este estudio sirven primariamente para fijar la capacidad de destinos turísticos. También es importante analizar la capacidad de los servicios e instalaciones de transporte utilizados por los turistas que se desplazan a sus destinos. Cada zona y su tipo de turismo respectivo son irrepetibles y los objetivos de desarrollo variarán de un lugar a otro, especialmente en lo que se refiere a los conceptos locales de qué constituya un nivel aceptable de cambio en el medio sociocultural y físico. Por otra parte, los tipos de mercado de turismo condicionan los niveles de medición. No obstante, existen algunos criterios comunes aplicables virtualmente en todas partes. Algunos de estos criterios pueden evaluarse cuantitativamente, en tanto que otros son de índole cualitativa. En las secciones siguientes se describen los factores principales que hay que tomar en consideración para determinar una capacidad turística concreta.

EL ENTORNO INDÍGENA FÍSICO Y SOCIOECONÓMICO

Se trata de la capacidad de desarrollo y uso por visitantes que puede alcanzarse sin daño al entorno físico (obra del hombre o natural) y sin generar problemas socioculturales y económicos a la comunidad local, beneficiando sin embargo a la comunidad y manteniendo un equilibrio adecuado entre desarrollo y conservación. La superación de los niveles de saturación producirá daños permanentes al entorno físico o problemas socioeconómicos, o ambas cosas. Entre los criterios para determinar las capacidades óptimas se incluyen:

Físicos

- niveles aceptables de congestión e impacto visual
- punto al que se mantienen los sistemas ecológicos antes de que se produzcan daños
- nivel de turismo que contribuye a conservar la vida silvestre y la vegetación natural del entorno tanto terrestre como marítimo sin degradación
- nivel de turismo que contribuye a conservar monumentos arqueológicos, históricos y culturales sin degradación
- niveles aceptables de contaminación atmosférica, hídrica o acústica.

Económicos

- volumen de turismo que genera beneficios económicos óptimos sin distorsiones económicas o inflación
- montante de beneficios económicos para las comunidades locales
- nivel de empleo turístico adecuado a los recursos humanos de la comunidad local

www.kaipachanews.blogspot.pe

Socioculturales

- nivel de desarrollo turístico que puede absorberse socialmente sin detrimento del estilo de vida y las actividades de la comunidad local
- nivel de turismo que contribuye a conservar y revitalizar, si así conviene, artes, artesanías, redes de creencias, ceremonias, costumbres y tradiciones
- nivel de turismo que no cause resentimiento en los residentes locales o les impida el uso de las atracciones y lugares de recreo

De infraestructura

- disponibilidad suficiente de servicios e instalaciones de transporte
- disponibilidad adecuada de servicios e instalaciones de abastecimiento de agua, suministro de energía eléctrica, gestión de aguas residuales, recogida, tratamiento y eliminación de residuos sólidos, y telecomunicaciones
- disponibilidad suficiente de otras instalaciones y servicios comunitarios relacionados, por ejemplo, con la seguridad y salud públicas, y servicios de vivienda y de comunidad para los empleados de turismo.

IMAGEN Y PRODUCTO TURÍSTICO

Se trata de los niveles de desarrollo y número de turistas compatibles con la imagen del destino y del producto turísticos y los tipos de experiencias que buscan los visitantes. Si en la zona se exceden los niveles de saturación, el medio ambiente y las atracciones que los visitantes han venido a experimentar quedarán destruidas o degradadas. La satisfacción de los turistas será menor. El destino perderá calidad y fama, con retroceso o pérdida en los mercados turísticos. Entre los criterios para determinar la capacidad óptima se incluyen los siguientes:

Físicos

- limpieza general y ausencia de contaminación en el destino
- ausencia de congestión indebida del destino, incluidas sus atracciones
- paisaje y pueblos atractivos, incluida la calidad y el carácter de su arquitectura
- conservación y mantenimiento de los sistemas ecológicos, fauna y flora de los puntos naturales de atracción
- conservación y mantenimiento de los monumentos arqueológicos, históricos y culturales

www.kaipachanews.blogspot.pe

Económico

- costo de la vacación y relación precio/calidad

Socioculturales

- interés intrínseco de la comunidad indígena y de sus rasgos culturales
- calidad del arte, artesanía, actividades culturales y cocina locales
- amabilidad de los residentes

De infraestructura

- estándares aceptables de instalaciones y servicios de transporte
- estándares aceptables de servicios de abastecimiento de agua, electricidad, etc
- estándares aceptables de otros servicios y equipamientos

Para cada criterio se deben establecer estándares cuantitativos en cada sector particular. Por ejemplo, se puede determinar un valor concreto para la superficie de playa arenosa por turista alojado en el complejo turístico en función de diversas convenciones sobre qué sea aceptable y necesario para mantener la satisfacción de los turistas.

La estacionalidad es un aspecto importante del concepto de capacidad de carga turística. El nivel de saturación de uso turístico de un destino se alcanza a menudo durante los periodos punta y no durante la temporada baja o según la media anual. Así pues, se debe calcular la capacidad turística para los periodos de máxima ocupación. Como ya se señaló en el texto, se pueden aplicar técnicas para limitar el uso durante periodos punta e incluso reducir la estacionalidad. Así se consigue un uso óptimo de las atracciones, instalaciones, servicios e infraestructura. Como se subrayó en el texto, en algunos tipos de atracciones naturales la afluencia de visitantes deberá quizás ser gestionada cuidadosamente y a veces controlada con respecto a números máximos de visitantes, o prohibida durante algún periodo ecológicamente crítico, por ejemplo, durante la época de cría o nidificación.

Fuente: Organización Mundial del Turismo

www.kaipachanews.blogspot.pe

Anexo 4

Modelo de política municipal de turismo

Este modelo es un ejemplo de estatuto de Política Municipal de Turismo. Se concibe como directriz o pauta para quienes quieran desarrollar, poner en ejecución o corregir una ley, reglamento o declaración en este campo de actuación municipal. Su intención es puramente ilustrativa y no constituye la mejor o única aproximación para desarrollar una política municipal de turismo. (Administración de Viajes y Turismo de los Estados Unidos, Departamento de Comercio de los Estados Unidos, Washington, D.C.)

ORDENANZA DE CREACIÓN DE UNA POLÍTICA MUNICIPAL DE TURISMO

La Corporación Municipal de _____ acuerda lo siguiente:

Sección I.

CONSIDERANDOS.
La Corporación considera que:

1) La ciudad de _____ está dotada de belleza paisajística, enclaves históricos, recursos culturales y población cuya diversidad y tradiciones resultan atractivas para los visitantes.

2) Estos recursos deberían ser protegidos y potenciados, no sólo porque son estimados por otros ciudadanos de este país y visitantes de otros países, sino porque son valorados por los propios residentes de _____.

3) El turismo contribuye al bienestar económico de la ciudad, al crear puestos de trabajo y generar ingresos para las empresas locales.

4) El turismo es un medio educativo que ayuda a visitantes y residentes por igual a familiarizarse con la historia, los recursos naturales y culturales y los logros económicos de la ciudad.

5) El turismo inspira orgullo local y crea un sentido de comunidad de intereses entre residentes locales y visitantes.

6) El desarrollo y promoción del turismo en _____ es de interés público.

www.kaipachanews.blogspot.pe

7) El turismo en _____ debería desarrollarse de forma ordenada con el fin de beneficiar al máximo a la ciudad y a sus residentes.

8) Es esencial definir una política municipal de turismo si se quiere que este fenómeno se produzca de forma ordenada.

Sección II

POLÍTICA.
La política de la ciudad de _____ consistirá en:

1) Estimular el crecimiento y desarrollo ordenados del turismo en la ciudad.

2) Inspirar un sentimiento histórico local entre la juventud de _____, promocionando la protección y restauración de sus lugares, recorridos, edificios y distritos históricos.

3) Promocionar el turismo de forma que se favorezca la comprensión por los visitantes de los valores, costumbres, tradiciones étnicas y creencias religiosas de los residentes locales.

4) Vigilar el impacto turístico en los derechos humanos fundamentales de los residentes y garantizar el acceso igualitario para visitantes y residentes a las zonas públicas de recreo.

5) Garantizar la protección de los recursos naturales y el mantenimiento de los tesoros geológicos, arqueológicos y culturales en las zonas turísticas.

6) Promover los intereses comerciales de la ciudad estimulando la organización de festivales, ferias y muestras de artesanía y oficios de forma que los visitantes conozcan los productos y los logros empresariales locales.

7) Dispensar a los visitantes una acogida hospitalaria.

8) Garantizar la seguridad de los visitantes, de sus pertenencias y de sus derechos como consumidores.

9) Facilitar a visitantes y residentes las mejores condiciones posibles de alcantarillado y saneamiento público.

10) Facilitar a todo visitante acceso rápido a los procedimientos judiciales y garantías jurídicas necesarios para proteger sus derechos.

11) Fomentar el turismo mediante el desarrollo de la infraestructura esencial; estableciendo incentivos a la inversión, exigiendo de los funcionarios municipales la planificación de las necesidades turísticas y la capitalización de los recursos turísticos locales.

12) Inspirar una mayor comprensión en los residentes de la ciudad y los funcionarios públicos de la importancia del turismo para la economía local.

www.kaipachanews.blogspot.pe

13) Conseguir que el interés turístico de la ciudad sea tomado plenamente en consideración por las instancias locales en sus deliberaciones; armonizar, en lo posible, todas las actividades cívicas en apoyo del turismo con las necesidades del público general, las subdivisiones políticas de la ciudad y la industria turística local.

Sección III

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL ALCALDE

El Alcalde será responsable de la ejecución de estas políticas. Para ayudar al Alcalde en el desempeño de estas responsabilidades de turismo, se crea una Oficina Municipal de Turismo encabezada por un Coordinador de Turismo que actuará como representante especial del Alcalde ante la industria turística y de ésta ante el Municipio.

La Oficina de Turismo, en conjunción con las organizaciones locales privadas y públicas del sector:

1) Estimulará el desarrollo de la infraestructura, instalaciones, servicios y atracciones del turismo local.

2) Estimulará a la Junta Escolar a que cree oportunidades de formación profesional y capacitación en trabajos relacionados con el turismo.

3) Fomentará la cooperación entre instancias municipales e individuos y organizaciones privados en favor de los intereses turísticos de la ciudad; también recabará la opinión de estas instancias y del sector privado sobre los programas y políticas de turismo de la ciudad.

4) Desarrollará un plan global de promoción del turismo procedente de otras ciudades, provincias y países.

5) Cuantificará y proyectará el volumen, los ingresos y el impacto, tanto social como económico, del turismo.

6) Tomará la iniciativa en todo lo relacionado con el turismo en la ciudad.

7. Desempeñará las demás funciones necesarias para un crecimiento y desarrollo ordenados del turismo.

La Oficina de Turismo asistirá al Alcalde y al Consejo de Política Turística, creado en virtud de la Sección IV de esta ordenanza, para que los intereses turísticos municipales reciban plena y debida consideración en las deliberaciones de las juntas de calificación de terrenos y planificación, junta de obras públicas, junta escolar, departamento de vías públicas y pleno de la Corporación. Identificará además, todas las instancias locales cuyas políticas y programas tengan un efecto considerable sobre la industria local de viajes, vigilará esas políticas y programas, notificará a las agencias correspondientes los efectos de sus actuaciones sobre el turismo dirigido a la ciudad y, en caso necesario, recomendará modificaciones de programas o políticas.

www.kaipachanews.blogspot.pe

La Oficina de Turismo estimulará a la industria de viajes a que refleje fielmente el carácter y la imagen de la ciudad y a que subraye su legado histórico y cultural.

La Oficina de Turismo facilitará el desarrollo de material informativo para visitantes en el que:

1) Se describirán la historia, economía, recursos culturales, instituciones políticas, instalaciones de recreo al aire libre y principales festivales de la ciudad.

2) Se instará a los visitantes a que respeten las especies en peligro de extinción, los recursos naturales, los vestigios arqueológicos y los tesoros culturales.

3) Se inspirará una ética de gestión responsable de los recursos naturales de la ciudad.

La Oficina de Turismo fomentará la comprensión por parte de los residentes de la ciudad y de sus funcionarios públicos de la importancia económica de la hospitalidad y del turismo con destino a la ciudad.

La Oficina de Turismo se esforzará con las empresas locales, incluidos bancos y hoteles, instituciones educativas, la Oficina Provincial de Turismo y la Administración Estatal de Viajes y Turismo, para garantizar a los visitantes extranjeros los servicios especiales necesarios como, por ejemplo, cambio de moneda.

La Oficina de Turismo favorecerá la reducción de barreras arquitectónicas y de otro tipo que dificulten los viajes a personas minusválidas.

El Departamento de Sanidad Pública o instancia equivalente tiene la responsabilidad de que los lagos y corrientes en terrenos de propiedad pública estén libres de contaminantes y sean aptos para usos turísticos y recreativos por parte de residentes y visitantes. En colaboración con la Oficina de Turismo y otros organismos competentes, el Departamento tomará todas las medidas necesarias, incluido el desarrollo de material informativo, para recabar la cooperación de los visitantes con la ciudad para proteger la fauna y los recursos naturales de los abusos y de la destrucción.

El Departamento también obligará al cumplimiento de las normas de alcantarillado y saneamiento en los lugares de descanso de turistas y en parques, refugios, restaurantes y otras instalaciones destinadas al viajero y administradas por la ciudad o sus concesionarios.

El Departamento de Desarrollo Económico (o equivalente) deberá cooperar con los organismos apropiados nacionales, regionales, provinciales y locales para desarrollar la infraestructura turística de la ciudad. El Departamento colaborará con la oficina de conservación del patrimonio de la provincia, la Oficina de Turismo y los organismos competentes nacionales, provinciales y locales para proteger y restaurar los sitios históricos de interés para los turistas.

www.kaipachanews.blogspot.pe

La policía municipal y otros empleados municipales recibirán a los visitantes con cortesía y hospitalidad.

La Junta de Educación estimulará programas dirigidos a mejorar la preparación profesional y la calidad de servicio de los empleados de turismo. En las escuelas públicas se ofrecerá capacitación para el turismo al igual que para otras ramas de la economía, como la agricultura o la construcción.

La oficina encargada de licencias y permisos municipales fijará criterios estrictos pero razonables para la concesión de licencias a todos los individuos que trabajen en contacto directo con los visitantes y contribuirá a alentar la buena impresión que los turistas reciben de la ciudad, sus guías, taxistas, operadores de barcos de alquiler y demás concesionarios.

Sección IV

CONSEJO DE POLÍTICA TURÍSTICA

Se crea un consejo coordinador de organismos competentes en turismo que se denominará Consejo de Política Turística. Este órgano tendrá como miembro al Alcalde de la ciudad, que será el Presidente, al Administrador Municipal, al Coordinador de Turismo, y a los jefes de todos los demás departamentos que se consideren apropiados, incluidos los de Salud, parques y Recreo, Planificación y Desarrollo Económico, Transportes, Obras Públicas, Policía, Junta de Calificación de Terrenos y Junta de Educación. Cada miembro debe designar un suplente que asista a las reuniones del Consejo cuando el miembro titular no pueda hacerlo. No obstante, el suplente deberá ostentar la suficiente categoría para tomar decisiones que comprometan al organismo que representa.

El Consejo funcionará como instancia de supervisión y

1) estudiará las evaluaciones elaboradas por la Oficina de Turismo sobre el impacto de las ordenanzas y reglamentos tanto vigentes como propuestos en el turismo de la ciudad;

2) tratará de reducir o eliminar todo impacto negativo, y

3) llevará a ejecución la política turística descrita en la Sección II de esta Ordenanza.

El Vicepresidente del Consejo será nombrado por el Alcalde entre los miembros del Consejo.

El Presidente puede crear comisiones. Entre éstos pueden figurar:

1) una comisión de revisión legislativa para a) identificar ordenanzas vigentes o propuestas que puedan dificultar el desarrollo del turismo o de la infraestructura turística; y b) recomendar y elaborar ordenanzas o modificaciones que puedan ser necesarias para promocionar el crecimiento ordenado del turismo;

www.kaipachanews.blogspot.pe

2) una comisión de revisión reglamentaria que a) identifique los reglamentos municipales que dificultan el turismo; y b) recomiende y elabore para su presentación al pleno del Consejo enmiendas que varorezcan el crecimiento ordenado del turismo.

Las comisiones se reunirán cuando así lo requiera su presidente, que será nombrado por el Presidente del Consejo. Los presidentes de comisión lo será durante un año, y son reelegibles.

El Consejo y sus comisiones estarán autorizados para llevar a cabo sesiones públicas de investigación y para consultar a la industria de viajes.

Sección V

JUNTA ASESORA DE TURISMO

El Alcalde designará una Junta Asesora de Política Turística integrada por _____ miembros elegidos como representantes de la industria turística local. La Junta asesorará sobre desarrollo de políticas de marketing turístico y para coordinar los programas municipales de turismo con el trabajo de las organizaciones promotoras de la zona y del sector privado.

Los miembros de la Junta Asesora desempeñarán sus funciones sin retribución alguna y durante un tiempo determinado por el Alcalde. Elegirán entre ellos un presidente y un vicepresidente. Los miembros pueden ser destituidos si existen razones para ello, y deberán abstenerse de expresar su opinión sobre cualquier asunto relacionado con un proyecto en el que tengan un interés financiero directo.

Sección VI

Esta ordenanza entrará en vigor una vez aprobada por la Corporación Municipal y sancionada por el Alcalde.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Anexo 5

Lista de comprobación para el desarrollo de instalaciones de ecoturismo

Se sugieren los siguientes criterios generales como punto de partida para elaborar estándares más detallados referidos a cuestiones locales específicas y a las características ecológicas de cada sitio. Con algunas excepciones, los criterios, y los principios que en ellos se manifiestan, pueden aplicarse también a otros tipos de desarrollo. Por lo demás, se conciben sólo como una orientación general y no como un conjunto cerrado de criterios o como un sustituto de servicios profesionales.

ASPECTOS DE LA PLANIFICACIÓN DE SITIOS

- Situar edificios y estructuras evitando cortar árboles importantes y daños a otros elementos naturales.
- Aprovechar árboles caídos naturalmente siempre que sea posible (por ejemplo, árboles derribados por huracanes u otras causas).
- Los sistemas de senderos deben respetar los hábitats y las pautas de desplazamiento de la fauna silvestre.
- Se debe considerar el control de la erosión al emplazar edificios o caminos.
- Desvío del agua fuera de caminos y senderos antes de que gane fuerza y rapidez suficientes para crear problemas de erosión.
- No se debe limpiar intensivamente de vegetación las líneas costeras y las playas.
- Reducir al máximo los cruces de senderos sobre ríos y arroyos.
- Mantener las zonas de vegetación contiguas a lagos, estanques, corrientes perennes o estacionales como bandas de filtración para evitar escorrentías de sedimentos y residuos.
- Los edificios deben espaciarse entre sí para permitir los desplazamientos habituales de la fauna y el crecimiento del bosque.
- Señales al comienzo de los senderos para mayor apreciación del medio natural y para establecer claramente las normas de conducta. Publicación de estas normas también en los puntos de acogida.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- Identificación discreta de plantas y árboles en las inmediaciones de las instalaciones de alojamiento para familiarizar a los visitantes con especies que podrán encontrar en las zonas circundantes protegidas.
- Aplicar técnicas de bajo impacto en el desarrollo del sitio, por ejemplo, caminos de tablas en lugar de caminos asfaltados siempre que sea posible.
- Los corrales y los prados para caballos y demás ganado deben situarse de forma que no contaminen las fuentes o vertientes de agua.
- Atención a cualquier posible fuente de ruido u olor asociado con el desarrollo que pueda perturbar el medio ambiente o molestar a los visitantes.
- El diseño arquitectónico debe adaptarse a las variaciones estacionales, por ejemplo, régimen de lluvia o inclinación de rayos solares.
- Iluminación limitada del sitio y control de la misma para no perturbar los ciclos diarios de la fauna silvestre.

Se debe tener especial cuidado al planificar los senderos que atraviesan zonas vírgenes. Es prudente contratar a un naturalista para que colabore en el diseño de la red de senderos para una mínima perturbación de los biosistemas de flora y fauna silvestre. Especial atención se debe prestar a los animales que dependen de los árboles para sus desplazamientos o hábitat. También debe estudiarse cuidadosamente el emplazamiento de las vías de acceso al sitio. El tráfico de vehículos a través de zonas protegidas debe limitarse, ya que no prohibirse totalmente. Un ingeniero civil debe participar también en el diseño de caminos por zonas donde la erosión puede ser problema. Siempre que sea posible se deben dar facilidades a las personas discapacitadas.

ASPECTOS DEL DISEÑO DE EDIFICIOS

- El diseño de los edificios debe recurrir a técnicas de construcción, materiales y aspectos externos culturales de la zona siempre que este enfoque sea ambientalmente adecuado.
- Las formas y aspecto externo de los edificios deben estar en consonancia con el entorno natural. Deben diseñarse según estándares ambientales a largo plazo y no necesariamente según consideraciones materiales a corto plazo.
- El mantenimiento de los ecosistemas debe primar sobre las vistas o diseños espectaculares.
- Debe haber instalaciones para actividades sucias. Los limpiadores de barro para las botas, las duchas al aire libre, etc, son elementos necesarios en algunas zonas turísticas.
- Estúdiese la posibilidad de instalar toldos sobre caminos de mucho uso entre edificios para reducir la erosión y proteger a los usuarios durante la estación lluviosa.

www.kaipachanews.blogspot.pe

- La arquitectura debe ser coherente con el ideario medioambiental o los fines científicos. Evítense las contradicciones.
- Debe haber espacio de almacenamiento suficiente para artículos de viaje, mochilas, botas y demás equipo de acampada.
- Soluciones de diseño de baja tecnología siempre que sea posible.
- Exposición conspicua de un código de conducta ambiental para visitantes y empleados.
- Facilítense a los ecoturistas material de referencia para estudio del medio ambiente.
- El equipamiento y mobiliario interior debe proceder de fuentes locales, excepto si se trata de elementos de finalidad especial o equipamientos no fácilmente obtenibles en la zona.
- En la construcción de instalaciones se debe recurrir a materiales, artesanos y artistas locales siempre que sea posible.
- Evítese el uso de productos peligrosos o de alta concentración energética.
- Los métodos de construcción deben respetar las normas culturales y las costumbres locales. Debe estimularse la participación de los residentes locales; así el diseñador contará con un aporte local y los residentes se sentirán identificados con el proyecto.
- Siempre que sea posible excávense los cimientos manualmente.
- El diseño debe prestar especial consideración a la posible presencia de insectos, reptiles y roedores. El enfoque razonable es minimizar las posibilidades de entrada, más bien que tratar de matarlos.
- Siempre que resulte posible, el diseño debe tener en cuenta a los discapacitados. Debe advertirse, sin embargo, que la naturaleza abrupta de la mayoría de los sitios de ecoturismo o estudio científico impide el acceso a algunos discapacitados. Las instalaciones educativas deben conceder clara prioridad al acceso en condiciones de igualdad para los discapacitados.
- Planifíquese la futura ampliación de las instalaciones de forma que se evite al máximo demoliciones y residuos.
- Las especificaciones arquitectónicas deben responder a consideraciones ambientales en lo que respecta a productos de madera y otros materiales de construcción. Consúltese *"First Cut: A Primer on Tropical Wood Use and Conservation"* [Primera corta: manual básico sobre uso y conservación de maderas tropicales] de Rainforest Alliance.
- El diseño también debe tomar en cuenta consideraciones seísmicas.

www.kaipachanews.blogspot.pe

CUESTIONES DE INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y DE RECURSOS DE ENERGÍA

- Los elementos de ajardinamiento deben facilitar la ventilación natural de las instalaciones y evitar un consumo innecesario de energía.
- Considérese el uso de fuentes activas o pasivas de energía solar o eólica, siempre que sea práctico.
- Las conducciones de agua deben situarse de forma que haya que excavar lo menos posible, y si es posible junto a viales.
- Se deben emplear técnicas hidroeléctricas de generación de energía, con invasión mínima del medio ambiente.
- Limítese el uso de aire acondicionado a zonas donde sea necesario el control de la humedad y la temperatura, como salas de ordenadores en centros de investigación. El diseño debe recurrir a técnicas naturales de ventilación para la comodidad humana siempre que sea posible.

ASPECTOS DE LA GESTIÓN DE RESIDUOS

- Cuartos de baño ecológicos y sistema de retirada de basura en los comienzos de los senderos para uso de visitantes y personal del sitio.
- Los pastos y corrales para caballos y demás ganado deben estar emplazados de forma que no contaminen fuentes y vertientes de agua.
- Métodos ecológicos de retirada de residuos.
- Almacenamiento de basura a salvo de animales e insectos.
- Instalación de sistemas de reciclaje.
- Uso de tecnología adecuada para tratamiento de residuos orgánicos: compost, tanques sépticos o cámaras de biogás.
- Considérese métodos de reciclaje de agua residual para uso no potable y de tratamiento de aguas sucias antes de devolverlas al entorno natural.

Fuente: *Ecotourism: A Guide for Planners and Managers*, Kreg Lindberg y Donald E. Hawkins, ed. North Bennington, Vt, EE.UU.: The Ecotourism Society.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Anexo 6

El Tour Operador con mentalidad medioambiental. Recomendaciones y propuestas para Tour Operaradores

EL TOUR OPERADOR COMO EMPRESARIO

Gestión medioambiental y sistema de información

1. Consagración de principios o directrices ambientales vinculantes para un turismo ambientalmente aceptable y socialmente responsable y un desarrollo sostenible como objetivos empresariales.

2. Organización de responsabilidades ambientales al más alto nivel dentro de la empresa.

3. Supervisión sistemática de las calidades ambientales de la empresa y de sus productos de turismo.

4. Definición, revisión y seguimiento de estándares ambientales ("control ambiental") y desarrollo de un sistema completo de información ambiental.

5. Evaluación, aplicación y disponibilidad de la información medioambiental recogida.

6. Recepción periódica de informes ambientales de departamentos/personas responsables sobre áreas y productos internos.

Marketing: política de producto

7. Orientación ecológica en la planificación de productos y definición de criterios de adquisición.

7a. Consideración de una gestión ambientalmente correcta de empresas de alojamiento y gastronomía.

Gestión medioambiental

– Se organiza en la empresa la protección medioambiental.

– Existe alguna prueba de mentalidad medioambiental o gestión medioambientalmente correcta (directrices, manuales, premios, etiquetas de calidad, etc.).

www.kaipachanews.blogspot.pe

La empresa adopta medidas y practica actividades de orientación ambiental en los siguientes campos:

– Residuos: evitación y gestión.

– Energía: suministro ambientalmente correcto (por ejemplo, uso de fuentes renovables) y reducción del consumo (medidas de ahorro de energía).

– Agua: reducción del consumo (medidas economizadoras) y del vertido de contaminantes, eliminación de efluentes ambientalmente correcta (por ejemplo, conexión con plantas de tratamiento de aguas negras), empleo de agua de lluvia y no potable.

– Ruido y aire: evitación y reducción de emisiones/contaminación.

– Información ecológica de invitados sobre la empresa y su entorno: por ejemplo, en lo referente a calidades ambientales, problemas o restricciones posibles, sugerencias sobre comportamiento adecuado y recomendado para turistas en vacaciones, servicios de ocio, material de información.

– Servicio de restauración saludable y ambientalmente correcto.

– Compras ambientalmente correctas, con preferencia por suministros locales.

– Diseño y mantenimiento con orientación ambiental de las instalaciones al aire libre.

– Formación del personal para un comportamiento ambientalmente consciente.

7b. Consideración de destinos con compromiso ambiental.

Política medioambiental

– Se ha propuesto un concepto de desarrollo turístico sostenible.

La región aplica medidas y practica actividades orientadas ambientalmente en los campos siguientes:

– Seguimiento de calidades ambientales.

– Planificación, construcción y explotación/uso de instalaciones de infraestructura según aspectos ambientales (por ejemplo, sustitución de instalaciones ambientalmente perjudiciales por otras nuevas, empleo o preferencia por estructuras ambientalmente correctas ya existentes antes de construir otras nuevas).

– Conservación de la naturaleza y del paisaje: construcción orientada ecológicamente (por ejemplo, mediante instrumentos de planificación, arquitectura), conservación de especies y hábitats.

www.kaipachanews.blogspot.pe

– Fijación de límites de capacidad para todos los elementos de infraestructura, como instalaciones de ocio o deporte, atracciones tradicionales y otros lugares de interés, alojamiento y gastronomía, infraestructura de transportes, sistemas de suministro y retirada residuos, energía, agua).

– Determinación y designación de zonas con capacidades ecológicas específicas con respecto a edificios y visitantes; medidas reguladoras en caso necesario.

– Transporte: fomento de medios y modos de transporte ambientalmente adecuados (por ejemplo, mayor uso de bicicletas y transporte público local, desarrollo de conceptos de transporte ambientalmente aceptables), evitación o reducción de contaminación derivada del transporte.

– Energía: suministro de energía ambientalmente correcto (por ejemplo, fuentes renovables), reducción de consumo, conservación de energía.

– Residuos: evitación, retirada (recogida, separación en origen) y gestión (reciclado, eliminación de residuos peligrosos).

– Agua: abastecimiento (aspectos de capacidad y calidad de agua potable), reducción de consumo (medidas de ahorro) y de vertidos de contaminantes, efluentes (sistema de agua residual, tratamiento y nuevo uso).

– Aguas para baño y calidad de playas (premio europeo Bandera Azul).

– Ruido y aire: evitación y reducción de emisiones/contaminación, protección del clima.

– Información y relaciones públicas: información sobre calidades ambientales, campañas educativas, programas de apoyo, celebraciones, producción de material informativo.

7c. Programa de ocio de bajo impacto.

Programas de deportes, excursiones y culturales

– Fomento de deportes y productos y servicios deportivos estructurados para causar impacto mínimo en naturaleza y medio ambiente.

– Cursos deportivos ambientalmente benignos.

– Productos y servicios de enfoque ecológico.

– Control/dirección de productos y servicios en zonas ecológicamente sensibles, por ejemplo, zonas protegidas.

– Fenómenos naturales y atracciones especiales de la región.

– Giras de aventura menor.

– Cursos de actividad (por ejemplo, agricultura, conservación del paisaje, artesanía).

www.kaipachanews.blogspot.pe

Animación

– Presentación de aspectos ambientales en eventos.

– Inclusión habitual de programas en los que la cuestión "naturaleza/medio ambiente" quede fácilmente comprendida y asociada positivamente por parte del turista en vacaciones.

– Oferta de eventos ambientales en los que la diversión, la aventura, etc., aparezcan en primer plano.

7d. Consideración de medios y modos de transporte ambientalmente correctos.

Llegadas y salidas medioambientalmente correctas

– Promoción de formas ambientalmente adecuadas de llegada en bicicleta, autobús, tren y barco siempre que sea posible y razonable (tiempo necesario, calidad de conexiones, distancia), especialmente si se trata de distancias cortas.

– Extensión de la duración de viajes de larga distancia, por ejemplo y a grosso modo: número de horas de viaje menor que número de días de vacación.

– Promoción de giras comparables a puntos cercanos, por ejemplo, en el sector de senderismo.

– Mayor uso de aviones modernos menos contaminantes.

– Aminoramiento de horas punta en transportes, por ejemplo, mediante trenes nocturnos, llegadas a mitad de semana, etc.

Movilidad en destino medioambientalmente correcta

– Trato preferencial o fomento de modos de transporte ambientalmente correctos (andar, ciclismo, autobús, tren de montaña, etc.) y de transporte público local tanto en "movilidad de vacaciones" diaria como en programas de excursiones.

8. Incremento progresivo de la presencia de giras y servicios ambientalmente correctos (con empresas de alojamiento/gastronomía y servicios de transporte) en el volumen global de productos y servicios.

Medios de marketing y publicidad: material y manipulación

9. Uso de papel y material diverso con mínimo impacto ambiental y el más moderno del mercado.

10. Sugerir y crear estructuras para que los distribuidores recomienden pasar los catálogos a amigos y conocidos, o devolverlos a las agencias de viajes para nuevo uso.

www.kaipachanews.blogspot.pe

11. Reducción del consumo de catálogos.

– División del catálogo general -si los productos y servicios se prestan a ello- en catálogo de destino y catálogos temáticos especiales, en la medida en que esto reduzca el número total de catálogos por cliente.

– Uso de los nuevos medios de comunicación.

– Envío de catálogos a agencias de viajes con las que no se mantiene una relación comercial regular sólo si éstas lo solicitan.

12. Participación en iniciativas -y promoción de las mismas- de las asociaciones profesionales para uso optimizado de catálogos y material de publicidad y para reducción de su consumo.

Marketing: política de comunicación

Catálogos: contenido

13. Presentación de principios y actividades ambientales empresariales.

14. Información ambiental sobre alojamiento, zona de destino, situación de transporte/tráfico, deportes/ocio, y sugerencias para comportamiento adecuado de turistas en vacaciones en la localidad en cuestión - quizá con formato de matriz.

15. Etiquetas de empresas de alojamiento y destinos que han recibido premios ambientales.

16. Recomendaciones de productos/servicios particularmente ecológicos.

17. Colocación clara y conspicua de información ambiental.

18. Presentación a efectos orientadores de índices típicos e inventarios de contaminación según modo de transporte como función de la distancia viajada.

Publicidad y relaciones públicas; Información para huéspedes y público

19. Marketing agresivo en favor de giras y servicios ambientalmente benignos.

20. Información sobre modos de transporte ambientalmente correctos y transporte público (mapas de líneas, horarios, consejos para mejor movilidad).

21. Encuestas e intercambio de información con turistas en vacaciones sobre el nivel de “satisfacción ecológica” de su gira.

22. Oferta a clientes de ulterior información, si la solicitan, sobre cuestiones ambientales, en la agencia de viajes.

www.kaipachanews.blogspot.pe

23. Sugerir a los clientes que soliciten información ambiental al tour operador, en el destino o alojamiento.

24. Entrega de material de información (mapas para bicicletas, folletos) y recomendaciones para guías de viajes y material impreso en la agencia de viajes antes y durante la reserva.

Formación

25. Capacitación ambiental periódica del personal en la sede central, al menos una vez al año.

26. Información periódica y educación ulterior del personal de campo (jefes de gira, compradores de hotel, animadores, guías) sobre cuestiones ecológicas y la situación local a este respecto (en alojamiento y destino en general).

27. Oferta de formación centralizada conjunta de socios comerciales en la industria (por ejemplo, empresas de alojamiento, agencias de viajes).

Cooperación

28. Actividades en el destino.

– Coordinación con socios comerciales, políticos, entidades municipales y organizaciones de naturaleza y ambientales.

29. Coordinación con agencias de viajes.

– Distribución de información sobre aspectos ambientales de un tour (por ejemplo, transporte, destinos, empresas de alojamiento) y referencias a fuentes de información más especializada (*media*, organizaciones).

– Apoyo a la venta de productos y servicios ambientalmente correctos mediante comisiones o sistemas de bonificación.

– Campañas conjuntas de publicidad y actuaciones en favor de viajes ambientalmente benignos.

30. Mantenimiento de contactos y cooperación con organizaciones de naturaleza/ambientales.

– Intercambio de información sobre la situación ecológica en los destinos.

– Iniciativas conjuntas, por ejemplo, diseminación de información y eventos informativos, conferencias, seminarios y giras guiadas.

– Estructuración de programas especiales de turismo y ocio.

– Promoción/patrocinio de actuaciones en la zona de destino.

www.kaipachanews.blogspot.pe

31. Apoyo de socios comerciales

– Motivación y recomendaciones para participar en competiciones o proyectos pioneros ambientales

32. Cooperación con otros tour operadores

– Actuaciones cooperativas en relación con socios comunes, por ejemplo, agencias de viajes, empresas de alojamiento, destinos (encuestas de calidades ambientales, estrategias, seguimiento)

33. Cooperación con instituciones docentes (universidades) en la preparación de programas de estudio, tesis para obtención de diploma o grado, etc.

Actividades políticas

34. Participación en los órganos de las asociaciones / federaciones de turismo y demás entidades del ámbito medioambiental (por ejemplo, "mesas redondas", grupos de trabajo, asociación para proyectos).

35. Apoyo a grupos de presión que trabajan para la mejora de las condiciones marco reglamentarias, fiscales y financieras para tour operadores con mentalidad ambiental.

Fuente: Adaptado de *Environmentally Oriented Tour Operator- Recommendations and Proposals for Tour Operators, Association for Ecological Tourism in Europe*, con el apoyo del Ministerio Federal para el Medio Ambiente (Alemania).

www.kaipachanews.blogspot.pe

www.kaipachanews.blogspot.pe

Anexo 7

Indicadores suplementarios de turismo sostenible

En algunas de las listas se incluyen también ocasionalmente indicadores clave. Para determinadas cuestiones turísticas son especialmente relevantes y, por consiguiente, merecen su inclusión.

ZONAS COSTERAS

CUESTIÓN	INDICADORES	EVALUACIONES SUGERIDAS
Destrucción ecológica	Importancia de la degradación	• % en la condición degradada
Degradación de las playas	Niveles de erosión	• % de playa erosionada
Agotamiento de los caladeros	Disminución de capturas	• Esfuerzo para capturas • Número de ejemplares por especie clave
Congestión	Intensidad de uso*	• Personas por metro de playa accesible
Destrucción de fauna (por ej. las ballenas)	Número de individuos de cada especie	• Número de especies • Cambios en las especies • Número de observaciones de especies clave
Disminución de la calidad del agua	Niveles de contaminación	• Totales de metales pesados y coliforme fecal
Falta de seguridad	Niveles de criminalidad (9)*	• Nº de crímenes declarados (robos, atracos)
	Niveles de accidente	• Accidentes relacionados con el agua como % de la población turística

(9) La criminalidad puede tener un efecto directo sobre la salud y la seguridad públicas, especialmente en destinos turísticos congestionados y/o de alto tránsito. Por tanto, la criminalidad debe considerarse como un indicador clave para la evaluación de los cambios en el entorno humano del destino.

www.kaipachanews.blogspot.pe

MONTAÑAS

CUESTIÓN	INDICADORES	EVALUACIONES SUGERIDAS
Pérdida de flora y fauna	Éxito de la reproducción de las especies del indicador	• Individuos de las especies clave • Cambios en las especies
	Presencia continua de fauna en sitios tradicionalmente ocupados	• Número de muertes en carretera de especies concretas • Inspección visual y registro fotográfico**
Erosión	Amplitud de la erosión causada por los turistas	• % de superficie en estado erosionado
	Tasa de la erosión constante	• Inspección visual y registro fotográfico
Falta de acceso a los sitios clave	Longitud de las colas de vehículos	• Número de horas pérdidas en los vehículos • Coste del salario medio local de entrada / mínimo
Falta de aislamiento	Satisfacción del turista*	• Cifra de la población en alta temporada (sólo zona accesible) • Encuesta sobre si se consigue el objetivo de aislamiento
Pérdida de calidades estéticas	Atracción de sitio*	• Visibilidad de la presencia humana (p. ej. número de camas)
Disminución de la calidad del agua	Importancia de la contaminación	• Medidas del coliforme fecal, metales pesados.

** Las oficinas locales de biodiversidad y fauna pueden proporcionar informes a largo plazo de algunas especies.

www.kaipachanews.blogspot.pe

RESERVAS NATURALES GESTIONADAS

CUESTION	INDICADORES	EVALUACIONES SUGERIDAS
Salud especies escasas	Tasa de reproducción de especies clave	• Seguimiento de cifras de grupos animales
	Diversidad de especie	• Número de especies
	Cambios en las especies animales	• cifras población especies clave
Congestión	Intensidad de uso*	• Número de visitantes
		• Ratio gente / animales de caza (alta temporada)
Invasión humana	Población humana en la reserva y zonas adyacentes	• Número de personas en un radio de 10 km.
	Actividades de la gente en la reserva y zonas adyacentes	• % de la zona de la reserva afectada por actividades humanas no autorizadas (ocupación, tala de árboles)
		• % de zona adyacente utilizada para fines tales como agricultura, etc. (en un radio de 10 km.)
Furtivismo	Nivel de furtivismo en la reserva	• Número de incidentes de furtivismo declarados
		• Reducción de los efectivos de flora y fauna afectados
Falta de seguridad	Interacción hombre / animal	• Número de contactos hombre / animal con daños en las personas declaradas**
		• Crímenes contra turistas

*** Puede ser una evaluación bien de más contactos o bien de cambios en el nivel de información.

www.kaipachanews.blogspot.pe

ALREDEDORES URBANOS

CUESTIÓN	INDICADORES	EVALUACIONES SUGERIDAS
Falta de seguridad	Nivel de crímenes	• Número de delitos denunciados (p.ej. robos, atracos)**
	Tipos de crímenes cometidos	• Heridos en tráfico como % de población
	Seguridad del tráfico	
Suciedad	Atracción del sitio*	• Cifras de niveles de desechos en el sitio
Congestión en los atributos urbanos clave	Intensidad de uso*	• Congestión de tráfico • Duración de la espera
Degradación de los atributos urbanos clave	VÉASE MÁS ADELANTE SITIOS CULTURALES – PATRIMONIO MONUMENTAL	
Amenazas para la salud	Medición de la contaminación del aire	• Indices de contaminación del aire (p.ej. partículas de dióxido sulfúrico, oxido de nitrógeno) • Número de días en que se sobrepasa los estándares de contaminación
	Calidad del agua potable	• Disponibilidad de agua potable (p.ej. potabilidad del agua corriente)
	Tipo e importancia de las enfermedades contagiosas	• Estadísticas sobre frecuencia de las enfermedades
	Niveles de ruido	• Informes de decibelios en los lugares clave

** Puede ser en función del cambio en el nivel de delitos o de cambios en el nivel de información.

www.kaipachanews.blogspot.pe

SITIOS CULTURALES – PATRIMONIO ARTÍSTICO Y MONUMENTAL

CUESTIÓN	INDICADORES	EVALUACIONES SUGERIDAS
Degradación del sitio	Costes de restauración	• Costes anuales estimados para mantenimiento / restauración del sitio
	Niveles de contaminación que afectan al sitio	• Acidez de las precipitaciones
	Evaluación del comportamiento perjudicial para el sitio	• Vibración del tráfico (nivel de ambiente)
		• Números de incidentes de vandalismo declarados
Determinación de la capacidad turística	Intensidad de uso*	
Falta de seguridad	Tipos y tasa de delitos	• Número y tipos de delitos declarados contra turistas**

** Puede ser una evaluación bien de más contactos o bien de cambios en el nivel de información.

www.kaipachanews.blogspot.pe

SITIOS ECOLÓGICOS ÚNICOS (FRECUENTEMENTE DESTINOS ECOTURÍSTICOS)

CUESTIÓN	INDICADORES	EVALUACIONES SUGERIDAS
Degradación del ecosistema	Cifras de especies	• Cifras de cada especie
		• Cifras de individuos de especies clave
	Presencia continuada de especies clave en áreas tradicionalmente ocupadas	• Número de observaciones turísticas de especies clave
		• Zonas de ocupación de especies (flora y fauna)**
	Éxito de la reproducción de especies clave	• Especies de flora primaria como % de la cubierta vegetal total
	Degradación del sitio	• Número de proveedores / guías en el sitio
		• Número de embarcaciones usadas en el sitio
	Cambios en flora y concentración	• % de zona afectada negativamente

** Las oficinas administrativas locales de biodiversidad / fauna pueden facilitar informes a largo plazo de algunas especies.

www.kaipachanews.blogspot.pe

SITIOS CULTURALES (COMUNIDADES TRADICIONALES)

CUESTIÓN	INDICADORES	EVALUACIONES SUGERIDAS
Violación de las normas sociales y culturales	Lenguas habladas por los residentes	• % de la comunidad que habla un idioma no local
Desplazamientos de miembros de la población local	Impacto social*	• Renta neta media de turistas / renta neta media de la población local • Número de establecimientos minoristas / número de establecimientos para necesidades locales (en oposición a los turistas) • % de establecimientos abiertos todo el año
	Satisfacción local*	• Número y tipo de quejas por parte de los residentes**

** Puede ser en función del cambio en el número de incidentes o en los cambios en el nivel de declaraciones.

www.kaipachanews.blogspot.pe

PEQUEÑAS ISLAS

CUESTIÓN	INDICADORES	EVALUACIONES SUGERIDAS
Fuga de divisas	Evaluaciones de la evasión de capital	• % de la fuga de divisas sobre el total de ingresos por turismo
Niveles altos de propiedad extranjera	Valor de la propiedad extranjera	• % de la propiedad extranjera de establecimientos turísticos
Congestión	Indicadores del impacto social y la intensidad de uso*	• Puede aplicarse a los niveles local y de toda la isla
Falta de empleo para la población local	Empleos locales creados por el turismo	• % de empleos debidos al turismo • % de empleos estacionales
Escasez de agua potable	Disponibilidad de agua potable	• Volumen de agua gastado por turistas / volumen gastado por la población local (per cápita) • Coste de suministro de agua • Coste suministro de agua / Nº de turistas • Estimación de la capacidad (p.ej. vol. remanente en depósito / acuífero
Escasez de electricidad	Disponibilidad de electricidad	• Nº de cortes • Restricciones en el uso • Cambios en el coste de la electricidad
Depuración de aguas residuales	Instalaciones de tratamiento de aguas residuales	• Volumen de aguas residuales tratados / volumen total de aguas residuales • Nivel de tratamiento

VÉASE EN ZONAS COSTERAS LOS INDICADORES ASOCIADOS CON LA DEGRADACIÓN DE LAS PLAYAS

www.kaipachanews.blogspot.pe

Anexo 8

Resolución de la Reunión de Expertos sobre Seguridad de los Turistas

(Madrid, España. 11-12 de abril de 1994)

Los expertos de la reunión sobre seguridad de los turistas, evocando la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial (1980), que afirmó que el turismo es una actividad esencial para la vida de las naciones y que su desarrollo está relacionado con la libertad de viajar.

Evocando además la resolución 317 (X) adoptada por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo en su décima reunión (Bali, Indonesia, octubre de 1993)[2].

Convencidos de que la posibilidad de que los ciudadanos de todos los países viajen con seguridad es un derecho fundamental del hombre.

Encomian los esfuerzos que están realizando los países, las organizaciones y otras entidades para crear y reforzar los servicios médicos y poner en vigor un sistema de justicia penal. Tales esfuerzos no sólo fomentan el bienestar de la población en general, sino que también apoyan los viajes y el turismo, componente importante de la economía de regiones y países y potente generador de empleos.

Condenan todos los ataques y amenazas que socavan este derecho básico de viajar, y expresan su apoyo a todos los países y personas que sufren a causa de la delincuencia y del terrorismo dirigido contra viajeros y turistas.

Recomiendan que los Estados Miembros de la Organización Mundial del Turismo y de todas las demás organizaciones interesadas en viajes y turismo adopten como cuestión de urgencia las siguientes medidas de carácter práctico para promover la seguridad de viajeros y turistas:

1. El acopio de investigaciones y estadísticas exhaustivas que tengan por resultado una información fiable y unos datos adecuados para que las instancias políticas y decisorias realicen una evaluación informada de los riesgos inherentes a los viajes.

2. El establecimiento de centros de información locales, nacionales e internacionales que incluyan programas modelo y prácticas adecuadas en seguridad turística para su utilización como recurso básico por los gobiernos, la industria turística y los particulares interesados.

www.kaipachanews.blogspot.pe

3. La formación y la educación de los empleados del campo de los viajes y del personal de los servicios de los sectores público y privado en su papel de responsables de proteger el derecho básico a un viaje seguro para todos los ciudadanos del mundo.

4. El establecimiento de cooperación entre los sectores público y privado para facilitar un viaje seguro y garantizar el desarrollo de la economía nacional.

5. La ejecución de programas de servicios de emergencia para viajeros y turistas en apuros a fin de ayudarles y, en casos de delito permitir una persecución con éxito de los delincuentes con el menor trastorno posible para las víctimas.

6. La asignación de recursos adecuados a los tribunales, la policía y las fuerzas de seguridad pública y privada con vistas a la protección y al bienestar general de viajeros y turistas.

7. El establecimiento de una legislación nacional para tratar la cuestión de la seguridad y la protección de viajeros y turistas;

(2) A/RES/317(X) Seguridad y protección de los turistas (punto 12 del orden del día):

LA ASAMBLEA GENERAL

Recordando su resolución sobre la seguridad y protección de los turistas (A/RES/177 (VI) adoptada en 1985,

Observando que la violencia y actos delictivos cometidos contra los viajeros, los turistas y las instalaciones turísticas constituyen un problema mundial,

1. Condena toda violencia, amenaza de violencia y todo acto delictivo cometido contra los viajeros, los turistas y las instalaciones turísticas.
2. Pide a los Estados que tomen las medidas apropiadas contra los autores de actos delictivos, y para proteger a los viajeros, los turistas y las instalaciones turísticas frente a toda forma de violencia o de actividad delictiva, y
3. Pide al Secretario General que elabore medidas prácticas que los países podrían utilizar para enfrentarse a la violencia o actos delictivos cometidos contra los viajeros, los turistas y las instalaciones turísticas.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Bibliografía

Ashworth, G. J. and J. E. Tunbridge, *The Tourist-Historic City*. Londres y Nueva York: Belhaven Press, 1990.

Boniface, Priscilla and Peter J. Fowler. *Heritage and Tourism in 'The Global Village'*. Londres y Nueva York: Routledge, 1993.

Boo, Elizabeth. Ecotourism: *The Potentials and Pitfalls, Volumes 1 and 2*. Washington, DC: Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF), 1990.

Ceballos-Lascurain, Hector. *Tourism, Ecotourism and Protected Areas*. Cambridge, (Reino Unido). Unión Mundial para la Naturaleza (UICN), 1996.

Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, *Nuestro Futuro Común*. Oxford, (Reino Unido). Oxford University Press, 1987.

Cooper, Chris, et al. *Tourism: Principles and Practices*. Londres: Pitman Publishing 1993.

Doswell, Roger. *Tourism: How Effective Management Makes the Difference*. Oxford, (Reino Unido). Butterworth-Heinemann, 1997.

Edington, John M. and M. Ann Edington. *Ecology, Recreation and Tourism*. Cambridge (Reino Unido). Cambridge University Press, 1986.

Gee, Chuck Y. , et al. *The Travel Industry*. Tercera edición. Nueva York: Van Nostrand Reinhold, 1997.

Getz, Donald. *Festivals, Special Events, and Tourism*. Nueva York: Van Nostrand Reinhold, 1991.

Gunn, Clare A. *Tourism Planning: Basics, Concepts, Cases*. Tercera edición. Washington, DC: Taylor & Francis, 1994.

– *Vacationscape: Developing Tourist Areas*. Tercera edición. Washington, DC: Taylor & Francis, 1997.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Harrison, Lynn C. and Winston Husbands. *Practising Responsible Tourism: International Case Studies in Tourism Planning, Policy and Development*. Nueva York: John Wiley & Sons, Sons, 1996.

Hawkins, Donald E. et al. *The Ecolodge Sourcebook for Planners & Developers*. North Bennington, (EEUU). The Ecotourism Society, eds. 1995 .

Hetherington, Arlene. *Rural Tourism: Marketing Small Communities*. Meta-Link, (EEUU). 1991.

Inskeep, Edward. *Tourism Planning: An Integrated and Sustainable Development Approach*. Nueva York: Van Nostrand Reinhold, 1991.

Kadt, Emanuel de, *Tourism: Passport to Development?* Publicación conjunta del Banco Mundial y de la UNESCO. Oxford,: Oxford University Press, ed. 1979.

Kotler, Donald H. et al. *Marketing Places*. Nueva York: The Free Press, 1993.

Kuss, Fred R. et al. *Visitor Impact Management. Vols. 1 and 2*. Washington, DC: National Parks and Conservation Association, 1990.

Lawson, Fred. *Hotels and Resorts: Planning, Design and Refurbishment*. Oxford, (Reino Unido). Butterworth-Heinemann, 1995.

Lea, John. *Tourism and Development in the Third World*. Londres y Nueva York: Routledge, 1988.

Lickorish, Leonard J. et al. *Developing Tourism Destinations*. Harlow, Essex, (Reino Unido).1991.

Lindberg, Kreg. *Policies for Maximizing Nature Tourism's Ecological and Economic Benefits*. Washington, DC: World Resources Institute, 1991.

Lindberg, Kreg & Donald E. Hawkins. *Ecotourism: A Guide for Planners & Managers*. North Bennington, (EEUU). The Ecotourism Society, 1993.

Lindberg, Kreg, et al. *Ecotourism: A Guide for Planners and Managers, Volume II*. North Bennington, (EEUU). The Ecotourism Society, eds. 1998.

McHarg, Ian L. *Design with Nature*. Nueva York: John Wiley & Sons, 1991.

McIntosh, Robert W. and Charles R. Goeldner. *Tourism: Principles, Practices and Philosophies*. Séptima edición. Nueva York: John Wiley & Sons, 1994.

Mertes, James D. and James R. Hall. *Park, Recreation, Open Space and Greenway Guidelines*. Washington, DC: National Recreation and Park Association, 1995.

Middleton, Victor T. C. *Marketing in Travel and Tourism*. Oxford: Heinemann, 1994.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Mill, Robert Christie and Alastair M. Morrison. Tercera edición. *The Tourism System: An Introductory Text*. Englewood Cliffs, (EEUU). Prentice-Hall, 1997.

Morrison, Alastair M. *Hospitality and Travel Marketing*. Londres: Chapman & Hall, 1996.

Murphy, Peter E. *Tourism: A Community Approach*. Nueva York y Londres: Methuen, 1985.

National Parks and Conservation Association. *Visitor Impact Management. Volumes One and Two*. Washington, DC, 1990.

National Trust for Historic Preservation in the United States. *Getting Started: How to Succeed in Heritage Tourism*. Washington, DC, 1993.

National Trust for Historic Preservation and National Tour Association. *Touring Historic Places: A Manual for Group Tour Operators and Managers of Historic and Cultural Attractions*. Washington, DC, 1995.

Organización Mundial del Turismo
(publicaciones de la OMT disponibles en Madrid)

Organización Mundial del Turismo y Organización Mundial de la Salud. *Regional Conference for Africa and the Mediterranean on Food Safety and Tourism*. Túnez, (Túnez), 1991.

Organización Mundial del Turismo y Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. *Directrices: Ordenación de los parques nacionales y otras zonas protegidas para el turismo*. Madrid, 1992.

Organización Mundial del Turismo, Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y Fundación para la Educación Ambiental en Europa (FEEE). *Awards for Improving the Coastal Environment: The Example of the Blue Flag*, 1996.

Organización Mundial del Turismo, Consejo de la Tierra y World Travel and Tourism Council. *Agenda 21 for the Travel and Tourism Industry: Towards Environmentally Sustainable Development*, 1995.

Organización Mundial del Turismo y European Tourism Action Group. *Joint Seminar on Tourism and Environmental Protection*. Heidelberg, (Alemania), 1996.

Organización Mundial del Turismo y Departamento de Turismo, Filipinas. *World Tourism Leaders' Meeting on The Social Impacts of Tourism*. Manila, (Filipinas), 1997.

Organización Mundial del Turismo. *Seminar on New Forms of Demand and New Products*. Nicosia, (Chipre), 1991.

– 1992. *An Integrated Approach to Resort Development*. Madrid, (España).

www.kaipachanews.blogspot.pe

– 1993. *Seminar on Tourism Development and the Responsibility of the State*. Budapest, (Hungría).

– 1994. *National and Regional Tourism Planning: Methodologies and Case Studies*. Londres y Nueva York: Routledge.

– 1994. *Seminario-Calidad, un reto para el turismo*. Madrid.

– 1996. *Seminar on Rural Tourism: A Solution for Employment, Local Development and Environment*. Hotel Shefayim Kibbutz, (Israel).

– 1996. *Directory of Multilateral and Bilateral Sources of Financing for Tourism Development*. Madrid.

– 1996. *Seguridad en turismo: Medidas prácticas para los destinos*. Madrid.

– 1996. *Lo que todo gestor turístico debe saber: Guía práctica para el desarrollo y uso de indicadores de turismo sostenible*. Madrid.

– 1996. *Towards New Forms of Public-Private Sector Partnership: The Changing Role, Structure and Activities of National Tourism Administrations*. Madrid.

– 1997. *WTO Silk Road Forum*. Xi'an, (China).

– 1997. *The Social Impacts of Tourism*. Reunión de Líderes del Turismo Mundial. Manila, (Filipinas). Madrid.

– 1997. *Turismo: Panorama 2020: Influencias, Flujos Direccionales y Tendencias Clave*. Avance. Madrid.

– 1997. *Tourism 2000: Building A Sustainable Future for Asia-Pacific*. Maldivas.

– Sin fecha. *Framework for the Collection and Publication of Tourism Statistics*. Madrid.

Overseas Development Administration. *Appraisal of Projects in Developing Countries: A Guide for Economists*. Londres: HMSO, 1988.

Pearce, Douglas. *Tourist Development*. Tercera edición. Harlow, Essex, (Reino Unido), Longman Scientific & Technical, 1996.

Pearce, Philip L., et al. *Tourism Community Relationships*. Oxford, (Reino Unido), Pergamon, 1996.

Petersen, David C. *Sports, Convention, and Entertainment Facilities*. Washington, DC: Urban Land Institute, 1996.

Rapaport, Dave. *Creating Environmentally Sound Resorts*. Suva, (Fiji), Greenpeace Pacific, ed. sin fecha.

www.kaipachanews.blogspot.pe

Rogers, Adam. *The Earth Summit: A Planetary Reckoning*. Los Angeles: Global View Press, 1993.

Schwanke, Dean, et al. *Resort Development Handbook*. Washington, DC: Urban Land Institute, 1997.

Singh Tej Vir, et al. *Towards Appropriate Tourism: The Case of Developing Countries*. Francfort, (Alemania), Peter Lang, 1989.

Smith, Stephen L. J. *Tourism Analysis: A Handbook*. Segunda edición. Harlow, Essex, (Reino Unido), 1995.

Smith, Valene L. *Hosts and Guests: The Anthropology of Tourism*. Segunda edición. Filadelfia, University of Pennsylvania Press, ed. 1989.

Smith, Valene L. and William R. Eadington. *Tourism Alternatives: Potentials and Problems in the Development of Tourism*. Filadelfia, University of Pennsylvania ed. 1992.

Sullivan, Kate, et al. *Environmental Guidelines for Coastal Tourism Development in Sri Lanka*. Sri Lanka: Proyecto de la Gestion de Recursos Costeras, ed. 1995.

The Ecotourism Society. *Ecotourism Guidelines for Nature Tour Operators*. North Bennington, (EEUU), 1993.

– *Responsible Travel Guidelines Collection*. North Bennington, (EEUU), 1995

The Ecotourism Society. *Marine Ecotourism Information Package*. North Bennington, (EEUU), 1995.

United States National Park Service (United States Department of the Interior). *Guiding Principles of Sustainable Design*. Denver Service Center, 1993.

University of Missouri, Department of Recreation and Park Administration. *Guidelines for Tourism Development*. Preparado para el Departamento de Comercio, la Administración de Viajes y Turismo y la Administración de Desarrollo Económico, EEUU, 1986.

Weiler, Betty and Collin Michael Hall. *Special Interest Tourism*. Londres: Belhaven Press, 1992.

Whelan, Tensie, *Nature Tourism: Managing for the Environment*. Washington, DC: Island Press, ed. 1991.

Witt, Stephen F. and Luiz Moutinho. Ed. 1995. Segunda edición. *Tourism Marketing and Management Handbook*. Nueva York: Prentice Hall.

Witt, Stephen F., et al. 1992. *The Management of International Tourism*. Londres y Nueva York: Routledge.

www.kaipachanews.blogspot.pe

LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO es la única organización intergubernamental que sirve de foro mundial para debatir las políticas y cuestiones turísticas. La OMT está integrada por 138 países y territorios, así como por más de 350 Miembros Afiliados pertenecientes a los sectores privado y público. La misión de la OMT consiste en promover y desarrollar el turismo como medio significativo de fomentar la paz y la comprensión internacional, el desarrollo económico y el comercio entre las naciones.

INTERNET: www.world-tourism.org

www.kaipachanews.blogspot.pe