

El papel de los indicadores en la planificación turística.

Amparo Sancho Pérez ¹, Gregorio García Mesanat ²

1. Universidad de Valencia. Amparo.Sancho@uv.es

2. Universidad de Valencia. Gregorio.Garcia@uv.es

Resumen:

La gestión de los destinos turísticos se instrumentaliza, generalmente, con un conjunto de indicadores con fuertes componentes medioambientalistas y económico, y por el escaso protagonismo concedido a los indicadores subjetivos que encuadran las percepciones de la población local y turistas como agentes básicos en el proceso de gestión, a pesar de que estos actores son los que dan consistencia y definen el éxito del modelo turístico. El trabajo que se presenta realiza un estudio comparativo sobre un conjunto de destinos de sol y playa y de rutas culturales, enfrentando los resultados obtenidos a través de los indicadores objetivos (indicadores estándar normalmente utilizados), con los resultados del análisis subjetivo, y demostrando la importancia de estos indicadores para analizar una perfecta planificación del destino.

Palabras clave: Indicadores objetivos y subjetivos, planificación turística, destinos de sol y playa, destinos culturales.

1. Introducción.

El uso de indicadores ha sido y sigue siendo una práctica muy habitual en la gestión de destinos turísticos, que han basado muchas de sus decisiones en los resultados obtenidos a través de unos indicadores estándar, normalmente prefijados y que, por lo tanto, proporcionan informaciones generalistas y un tanto confusas. Pero la utilización de indicadores no es una cuestión trivial si se quiere proporcionar una información real y clara de la situación del destino y que pueda ser utilizado como una herramienta en la gestión de los destinos turísticos, así como en la valoración de las buenas prácticas realizadas por los mismos. Estos

indicadores proporcionan criterios que permiten adoptar medidas correctoras o mejoras que puedan ser utilizadas en la gestión sostenible del destino.

Generalmente, en los estudios sobre gestión turística se centra el análisis en un conjunto de indicadores, con fuertes componentes medioambientalistas y económicos. Dos aspectos importantes han quedado relegados en estos análisis. En primer lugar el escaso protagonismo concedido a la población local como un agente importante en el proceso de gestión turística, capaz de influir en el proceso de consolidación y éxito del desarrollo turístico de un destino (dado el impacto que la actividad turística tiene sobre sus modos y estilos de vida). En segundo lugar la demasiada importancia adjudicada a los indicadores de carácter objetivo, como estadísticas del estado en el que se encuentra el destino, obviando el papel tan importante que los componentes subjetivos y percepciones tienen en la satisfacción de los clientes internos (población local) y externos (turistas) y por lo tanto en la sostenibilidad del destinos turístico.

Si la población local es consciente de los beneficios que directa o indirectamente genera el turismo sobre su empleo y su actividad diaria se genera una actitud más favorable hacia el desarrollo turístico de la zona. Sin embargo si la experiencia es negativa se produce una actitud de rechazo y recelo al desarrollo futuro del sector.

Por otra parte la satisfacción del turista puede ser la base de una experiencia satisfactoria del viaje y puede conducir hacia una mejor valoración del destino, proporcionando un desarrollo futuro del mismo. Por ello se considera que la medida de las reacciones que la población local y los turistas tengan sobre el destino turístico puede ser un factor importante para valorar la sostenibilidad del mismo.

Ahora bien, las metodologías utilizadas para la evaluación de los impactos que genera la actividad turística sobre la población local varían de estudio en estudio y a veces es difícil valorar las conclusiones entre ellos. La excesiva vinculación de estos estudios sobre métodos cuantitativos, como análisis de la varianza, análisis factorial, etc. no proporciona un marco adecuado ni permite dar respuesta a la pregunta formulada de valorar la sostenibilidad de un destino desde el punto de vista de sus tres componentes económicos, medioambiental y sociocultural.

Por ello se plantea en este trabajo realizar un estudio donde junto con la información

objetiva proporcionada por los datos económicos y medioambientales de un destino, enfrentar las percepciones que de estos mismos aspectos tiene la población local de un destino. Igualmente se analiza las experiencias que los turistas tienen sobre el mismo. Es por ello que el presente trabajo plantea una propuesta de indicadores donde, junto a los indicadores más tradicionales de carácter objetivo, se introducen otros de alto componente subjetivo, buscando un método que permita compaginar la información objetiva y subjetiva, y que permita obtener comparaciones entre los destinos turísticos, sus puntos fuertes y sus debilidades en un análisis competitivo.

2. Un sistema de indicadores para evaluar la sostenibilidad turística.

El proceso de gestión y auditoría de un destino turístico parte de un proceso previo de toma de decisiones que comporta una sucesión de principios establecidos sobre como debe de ser el desarrollo turístico del mismo. En la planificación establecida se parte de unos criterios sobre como debe de ser el funcionamiento futuro del destino, y para ello se establece el seguimiento de unos indicadores cuantitativos y objetivos que faciliten el proceso planificador. Es necesario destacar que no existe ningún tipo de planteamiento científico unánimemente aceptado respecto a qué es y cuáles deben ser los indicadores idóneos que ayuden a los gestores de los destinos turísticos en el logro de la sostenibilidad de los mismos. (OMT, 2004).

La primera dificultad que se presenta al definir qué se entiende por indicador sostenible Masera (1999) nace de la propia indefinición del concepto de "desarrollo sustentable o sostenible" ya que se corre el riesgo de convertir el concepto de sostenibilidad en un simple cliché que se puede usar según la conveniencia del momento. Igualmente, es conveniente no perder de vista la idea de que tanto el propio concepto de desarrollo sostenible como el de indicador sostenible tienen su origen en el campo ecológico y medioambiental (Hughes, 2002), pero que no debe de obviarse los otros dos componentes, sociocultural y económico que diseñan el modelo de gestión.

El uso de indicadores implica conocer lo que se quiere evaluar, seleccionar la información relevante (el exceso de información desinforma) y, por último, sintetizar dicha información en una serie de medidas útiles y significativas para los responsables de la toma

de decisiones. La significatividad e importancia de estos indicadores dependerá del objetivo a alcanzar, en particular de los atributos de los destinos y de la relativa importancia de estos atributos en función del objetivo perseguido por lo que los indicadores podrán referirse a variables de carácter cuantitativo pero también de carácter cualitativo.

Como se desprende de lo expuesto hasta el momento, no existe una lista de indicadores universales y unánimemente aceptados (Bakkes, 1994 y Masera, 1999). Es más, y puesto que un indicador describe un proceso específico de control (a diferencia de una información exclusivamente numérica), ha de ser sensible a las las percepciones de los agentes implicados en el desarrollo del mismo, buscando un sistema que haga que los resultados sean fácilmente interpretables.

Entre los indicadores aplicables a una gestión sostenible se distinguen, básicamente, aquellos que son fácilmente cuantificables, como la tasa de inflación, la inversión, etc. y aquellos otros que no son fácilmente cuantificables pero que adquieren una gran importancia en la valoración de la satisfacción de la población local por vivir en un destino turístico, o la satisfacción de la experiencia turística de los turistas.

No siempre los resultados que se obtienen en el análisis de estos dos tipos de indicadores son coincidentes, ni se llega a los mismos resultados por ello se centra este análisis en el desarrollo de estos dos tipos de indicadores analizando sus diferencias respecto a las conclusiones que difieren de sus resultados.

Partiendo de diversas fuentes (OCDE, 2001; OMT, 2004; Ministerio de Medio Ambiente, 2003) se ha llevado a cabo un proceso de depuración que permitiera tener un listado inicial de indicadores a partir de los cuales se pudiera comenzar a trabajar. Se ha considerado que los indicadores propuestos en estas adolecen de un carácter excesivamente objetivo, sin tener en cuenta la importante información que proporcionan la opinión de los colectivos que experimentan más directamente la experiencia turística, la población local y los turistas.

2.1. Sistema de indicadores económicos.

Un indicador económico podría ser definido como un instrumento que refleje de forma

sinéctica, cuantitativa, significativa y legítima el estado de la realidad o ámbito económico. El problema está en delimitar qué se entiende por ámbito económico en el sector turístico, ya que muchos indicadores económicos están estrechamente relacionados con otras ramas de actividad, lo cual dificulta su delimitación precisa y concreta.

Es necesario destacar dos aspectos relevantes en el planteamiento de los indicadores objetivos en el campo económicos. En primer lugar, y previamente a la utilización de estos, se debe conocer muy bien la forma en que se emplean, los criterios de ponderación o de equilibrado de los mismos y la implicación directa del objetivo de medición con la actividad turística, ya que no se obtendrán los mismos resultados, en un caso u otro, por ejemplo, si se considera el PIB per cápita en lugar de la renta per cápita, o la población de hecho o de derecho, etc... En este apartado hay que constatar la importancia que tiene los valores de referencia de los indicadores, que dan significado al indicador.

En segundo lugar, existen algunas limitaciones y problemas que quedan encubiertos por los indicadores económicos y es la percepción que los agentes tienen sobre si las mejoras económicas en el destino pueden ser debidas o no a la propia actividad turística. Es este un aspecto muy importante ya que solo una percepción positiva de éste puede contribuir a un bienestar de la población ante los flujos turísticos y por lo tanto aceptar el desarrollo futuro del sector. Por ello junto con los tradicionales impactos económicos, se ha desarrollado un estudio de la sensibilización de la población local sobre la mejora económica que la actividad turística proporciona en su entorno.

Los indicadores así considerados recogen aspectos de territorio, trabajo, capital, tecnología, equipamientos y servicios públicos, accesibilidad, precios y sector turístico.

2.2. Sistema de indicadores socioculturales.

En la lista de indicadores sociales propuestos por la OCDE (1985) resulta especialmente remarcable el hecho de que la originalidad del concepto de indicador social radique, precisamente, en su capacidad para ofrecer una referencia sinéctica para la observación de un amplio abanico de fenómenos sociales.

Por sí solo, un indicador sociocultural (o una batería de indicadores socioculturales)

podrá revelar la existencia de un problema social y/o cultural, pero no precisa detalladamente su naturaleza y su vinculación implícita con la actividad turística. Utilizado aisladamente no aportará un conocimiento del problema lo bastante amplio como para elaborar, a partir de él, una política turística adecuada, pero sí permitirá tomar conciencia sobre una situación determinada.

Siguiendo el esquema sobre sostenibilidad planteado, se ha buscado información referente a indicadores socioculturales. Hay que señalar que normalmente este tipo de indicadores son incorporados de forma muy fragmentada o casi por compromiso en las evaluaciones convencionales

Del mismo modo que para los económicos, a partir de las fuentes encontradas para los indicadores socioculturales se establecen indicadores de dotación cultural que incluirían los equipamientos educativos y culturales, indicadores de recursos patrimoniales (y su conservación), indicadores de recursos culturales (artesanales, festivos, etc.) y del asociacionismo dentro del destino turístico, indicadores de sociedad relativos a la población del destino. La combinación de indicadores objetivos sobre dotaciones, junto con los subjetivos sobre las percepciones de los clientes sobre el beneficio que el turismo proporciona a los estilos de vida, y cultura de la población local, enmarcan el modelo construido donde el peso de estos indicadores toman una importancia relevante.

2.3. Sistema de indicadores medioambientales.

La definición de indicador medioambiental dada por la OCDE (1998) resulta muy explícita: "un indicador medioambiental es una variable que ha sido socialmente dotada de un significado añadido al derivado de su propia configuración científica, con el fin de reflejar de forma sintética una preocupación social con respecto al medio ambiente e insertarla coherentemente en el proceso de toma de decisiones".

Es conocido el gran esfuerzo que se ha realizado desde la gestión turística a este apartado fundamental en el desarrollo turístico sostenible de un destino. Prueba de ello son los trabajos del Ministerio del Medioambiente (2003) y de la propia OMT (2004). En estos trabajos se pone de relieve, una vez más, la fuerte vinculación existente entre los indicadores medioambientales y otros ámbitos de la sostenibilidad lo que hará que un indicador

medioambiental no siempre sea una variable aislada sino que podrá estar construido a partir de la consideración de un conjunto de variables.

A pesar de esto y debido a que en ecología no todo es susceptible de ser reducido a un valor numérico, ni que todos los aspectos medioambientales inciden de la misma manera en el desarrollo turístico de un destino hace que estos indicadores tienen algunas limitaciones. Algunas variables muestran comportamientos estacionales, propios de la variabilidad natural, y otras son consecuencia de la propia estacionalidad turística. Por otro lado, en algunas ocasiones falta un marco de referencia en el que situar la idoneidad del valor de un indicador ambiental para su aplicación directa en el desarrollo turístico, así como las percepciones que tanto la población local como los turistas tienen sobre los condicionantes medioambientales del destino. Solo en la confrontación de estas dos clases de indicadores puede apreciarse la verdadera situación medioambientalista del destino.

Se establecen indicadores para analizar la gestión pública del medio ambiente en el destino turístico, indicadores relacionados con la sensibilización medioambiental, indicadores relativos a los residuos distinguiendo entre residuos sólidos y aguas residuales, indicadores sobre contaminación atmosférica a nivel municipal, indicadores relativos a la contaminación acústica, indicadores relacionados con el paisaje urbano (contaminación arquitectónica y lumínica), dada la importancia que su degradación tiene a la hora de promocionar un destino turístico y, por último, indicadores relativos al consumo del agua, tanto en el presente como las medidas para garantizarlo en el futuro, y a la calidad del agua.

Sobre la estructura de estos indicadores se ha dado un peso importante a los indicadores subjetivos donde, a través de una encuesta, se intenta obtener las percepciones de la población local y los turistas, sobre el impacto que el turismo genera en el entorno físico. Como resumen se puede concluir que de los 75 indicadores económicos propuestos se han establecido 21 de carácter subjetivo (11 para medir las percepciones de la población local y 10 para la valoración de los turistas), lo que significa el 28% del total. Asimismo, de los 39 indicadores socioculturales propuestos, 18 son de carácter subjetivo (10 para la población local y 8 para los turistas), lo que representa el 46% del total. Por último, de los 97 indicadores medioambientales propuestos, 26 son de carácter subjetivo (13 para la población local y 13 para los turistas), lo que representa el 27% del total. En definitiva, se han propuesto 34 indicadores para medir las percepciones de la población local sobre los impactos

económicos, socioculturales y medioambientales, y 31 indicadores para medir la valoración de los turistas sobre los aspectos económicos, socioculturales y medioambientales del destino, lo que representa el 31% de los 211 indicadores propuestos.

3. Aplicación del análisis a los destinos españoles.

Una vez definidos los indicadores se ha realizado una aplicación práctica centrada sobre un conjunto de destinos de dos tipologías muy marcadas: seis destinos de sol y playa (Benidorm, Peñíscola, Torremolinos, Javea, Nerja, Mojácar) y seis destinos culturales (Toledo, Ronda, Xàtiva, Villena, Morella, Campo de Criptana).

A partir de los indicadores anteriormente expuestos se ha realizado un proceso de búsqueda de información relevante. Para ello se han elaborado un conjunto de preguntas y encuestas, apropiadas a la información requerida.

Los indicadores objetivos se han obtenido de la entrevista personalizada con los agentes locales responsables de las diferentes áreas. Para los datos de carácter subjetivo se han diseñado dos encuestas específicas dirigidas a la población local y a los turistas (Sancho y García, 2006).

Del resultado de las informaciones obtenidas se han analizado dos tipos de indicadores, uno de carácter objetivo y dos con marcado carácter subjetivo, de forma independiente. Las herramientas estadísticas utilizadas han proporcionado una ordenación de los destinos, estableciendo la posición de cada uno de ellos en un ranking respecto del que pudiera ser el destino "líder", tanto si es real o "sombra" (irreal).

El tratamiento de los datos objetivos ha sido realizado a través del método estadístico de análisis multivariante dado que el número de variables utilizadas en el análisis es muy grande. Esta técnica estadística permite reducir el número de ellas en una combinación lineal de las mismas, con la condición de minimización de la varianza. Con ello se obtiene un contenido informativo de las variables concentrado en un indicador, proporcionando, igualmente, una ponderación, peso o relevancia de cada una de las variables (vector propio) en el objetivo propuesto.

A partir de este análisis se ha establecido un primer indicador denominado "indicador de intensidad turística" y un segundo de "expectativas de desarrollo turístico", que nos proporcionan un ranking de posicionamiento de estos destinos (véanse las Tablas 1 y 2).

El ranking para los indicadores subjetivos parte de un tratamiento econométrico donde se ha interpretado la intangibilidad de las variables, el grado de satisfacción de la actividad turística por parte de la población local y de los turistas y que quedo expuesto en el Simposio de ESADE de Barcelona (Sancho y Garcia, 2005, 2006).

Los resultados de las valoraciones del modelo han posicionado los diferentes destinos en los siguientes rankings:

Tabla 1. Posicionamiento de los destinos de sol y playa.

INDICADORES OBJETIVOS		INDICADORES SUBJETIVOS	
Intensidad turística	Expectativas de desarrollo turístico	Población local	Turistas
Benidorm	Peñíscola	Torremolinos	Torremolinos
Peñíscola	Torremolinos	Xàbia	Peñíscola
Torremolinos	Xàbia	Peñíscola	Nerja
Xàbia	Benidorm	Nerja	Xàbia
Nerja	Nerja	Benidorm	Benidorm
Mojácar	Mojácar	Mojácar	Mojácar

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Posicionamiento de los destinos culturales.

INDICADORES OBJETIVOS		INDICADORES SUBJETIVOS	
Intensidad turística	Expectativas de desarrollo turístico	Población local	Turistas
Toledo	Criptana	Ronda	Morella
Ronda	Morella	Villena	Villena
Xàtiva	Toledo	Xàtiva	Ronda

Villena	Villena	Toledo	Xàtiva
Morella	Ronda	Morella	Toledo
Criptana	Xàtiva	Criptana	Criptana

Fuente: Elaboración propia

Se puede apreciar que no siempre las ordenaciones obtenidas con los datos objetivos sobre intensidad turística y expectativas de desarrollo turístico coinciden con las obtenidas con los indicadores subjetivos que muestran la satisfacción de los clientes internos (población local) y externos (turistas) sobre la situación del destino turístico.

Obteniendo un coeficiente de correlación por rangos de las ordenaciones estudiadas¹ y valorando las diferencias entre rangos (D), se presenta en las Tablas 3 y 4 los resultados de estos coeficientes de correlación para los indicadores objetivos (intensidad turística -IT- y expectativas de desarrollo turístico -EDT-) y subjetivos (percepciones de la población local -PL- y de los turistas -TUR-) para las dos tipologías de destinos.

Tabla3. Correlaciones entre los indicadores para destinos de sol y playa.

Indicadores		Objetivos		Subjetivos	
		IT	EDT	PL	TUR
Objetivos	IT	1	0,66 (1,6)	0,25 (0,53)	0,31 (0,66)
	EDT		1	0,78 (2,49)	0,79 (2,5)
Subjetivos	PL			1	0,83 (2,97)
	TUR				1

Fuente: Elaboración propia

Como primer aproximación de estos resultados para el turismo de sol y playa se aprecia las bajas correlaciones y la no significatividad de las mismas para los indicadores de intensidad turística con el del resto de indicadores. Solo para el caso de correlación entre indicadores objetivos puede apreciarse una ligera correlación para un nivel de significatividad de 0,1 realizada a través del estadístico t de student al mismo². Sin embargo si que se aprecia

¹ Coeficiente de correlación por rangos de Sperman se define como $r = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$

² $t_{N-2} = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$

correlaciones significativas entre el indicador "expectativas de desarrollo turístico" con los resultados de los indicadores subjetivos. Así se aprecia una relación significativamente positiva entre las expectativas de desarrollo y la mayor satisfacción de la población local y de los turistas en el desarrollo turístico del destino.

Este resultado es muy significativo ya que demuestra que la mayor satisfacción de la población local viene acompañada de una mayor creencia respecto al futuro turístico que debe tener el destino y por lo tanto consolidando su desarrollo.

Es interesante resaltar en estos resultados la correlación positiva y significativa existente entre los dos indicadores percepciones de la población local y los turistas, demostrando que no hay grandes diferencias entre ambas percepciones y que los dos agentes tienen los mismos niveles de sensibilidad ante los problemas del destino.

Tabla 4. Correlaciones entre los indicadores para destinos culturales.

Indicadores		Objetivos		Subjetivos	
		IT	EDT	PL	TUR
Objetivos	IT	1	-0,6 (-1,5)	0,61 (1,5)	-0,086 (-0,17)
	EDT		1	-0,8 (-2,7)	-0,2 (-0,4)
Subjetivos	PL			1	0,37 (0,79)
	TUR				1

Fuente: Elaboración propia

En el caso de los destinos de interior se aprecia un mayor coeficiente, negativamente significativo, entre la intensidad turística y las expectativas de desarrollo turístico, indicando que cuando más es la intensidad es menor el deseo de desarrollo futuro de la actividad en el destino. El resto de coeficientes muestran la escasa significatividad y relación entre los ranking obtenidos y por lo tanto el poco acuerdo entre ellos.

Estos resultados ponen de manifiesto que no los destinos con mejores dotaciones para el desarrollo del turismo y por lo tanto con mejores resultados desde la óptica de los datos objetivos, proporcionan mejores resultados en la satisfacción que tanto la población local y los turistas tienen del destino.

La correlación negativa existente entre la percepción de la población local y las expectativas de desarrollo turístico manifiesta que la población local, aunque considera interesante dicho desarrollo en su destino, no acepta un mayor desarrollo futuro del mismo.

4. Conclusiones.

La utilización de los datos subjetivos ha supuesto una mejor interpretación de la realidad vivida por los dos agentes implicados en la gestión del desarrollo turístico, poniendo de manifiesto que no es posible un desarrollo futuro equilibrado del destino sin la participación y mayor satisfacción de los ciudadanos en el mismo.

La gestión sostenible de los destinos exige una participación activa de todos los agentes implicados en el desarrollo del mismo. Sin embargo los procesos de gestión realizados en muchos destinos se han centrado demasiado en el éxito de los modelos que suponen una mayor dotación de oferta turística, valorando en exceso la información de carácter objetivo que proporcionan los informes de los municipios.

Este trabajo quiere poner de relieve la importancia que en este análisis tiene las informaciones subjetivas que valoren la satisfacción de los clientes internos (población local) y externos (turistas) del destino para realmente comprobar si este destino se está desarrollando correctamente. La combinación de los resultados obtenidos con los datos objetivos y subjetivos de unos indicadores planteados, sugiere como los resultados obtenidos en cada uno de los análisis realizados no son siempre coincidentes, mostrando, por lo tanto, una necesidad de combinar las dos fuentes de información.

Bibliografía.

- BAKKES, J. A.; VAN DER BORN, G. J., ET ALIA (1994) *An overview of environmental indicators: state of art and perspectives*. Nairobi: Phuma/rivm.
- HALEY A: J., SNAITH T., MILLER G. (2005) "The social impacts of tourism: A case Study of Bath, UK." *Annals of tourism research*, nº 3 pp. 647-668.
- HUGHES, G. (2002) "Environmental indicators". *Annals of Tourism Research*, 29,

457-477.

- MASERA, O.; ASTIER, M.; LÓPEZ-RIDAURA, S. (1999) *Sustentabilidad y manejo de recursos naturales*, El marco de evaluación. MESMIS
- MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE (2003) *Sistema español de indicadores ambientales de turismo*. Madrid: Centro de publicaciones de la Secretaría Técnica.
- OCDE (2001) "Indicators for sustainable development". In *The Statistics Newsletter*. Paris: OECD
- OCDE (1998) *Environmental indicators: towards sustainable development*. Paris: OECD.
- OCDE (1985) *Lista OCDE de indicadores sociales*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- OMT (2004) *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations: A Guidebook*. Madrid: OMT.
- SANCHO, A.; GARCÍA, G. (2006) "Medición de la capacidad de carga de la población local y los turistas en un destino turístico". En *Jornadas sobre técnica y métodos en investigación turística*. AECIT-Fitur 2006
- SANCHO, A.; GARCÍA, G. (2005) "El posicionamiento de un destino turístico en un mercado globalizado y competitivo: Comparación de prácticas entre competidores y líderes". En *Simposio Internacional de Turismo y Ocio*. ESADE-Fira de Barcelona.
- SANCHO, A.; GARCÍA, G. (2006) "¿Que indica un indicador? Análisis comparativo de los destinos turísticos. *Simposio Internacional de Turismo y Ocio*. ESADE-Fira de Barcelona.