

revista de ANÁLISIS TURÍSTICO



AECIT
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
EXPERTOS CIENTÍFICOS EN TURISMO

Segundo semestre de 2006

Núm. 2

SUMARIO

AGUA Y TURISMO

Enrique Torres Bernier

ARTÍCULOS

“Impacto de las instalaciones sobre el desempeño del sector hotelero español”

Enrique Claver Cortés, Jorge Pereira Moliner y Rosario Andreu Guerrero

“Segmenting future visitors to heritage sites: perceptions, motivations and expectations”

Avital Biran, Yaniv Poria y Arie Reichel

“El desempeño de un destino turístico. ¿Quién gestiona el destino?

¿Quién realiza el rol auditor?”

Angelo Presenza

“¿Qué indica un indicador? Análisis comparativo en los destinos turísticos”

Amparo Sancho Pérez y Gregorio García Mesanat

“Turismo e historia: formación e información en el turismo. Un estado de la cuestión”

Nuria Morère Molinero

DEBATE

“¿Está la investigación en turismo suficientemente reconocida y valorada en España?”

Juan Ignacio Pulido Fernández (coord.)

NOTA

“Actividad investigadora de los socios de AECIT”

Amparo Sancho Pérez

RESEÑA

HUGHES, Edward. “Arts, Entertainment and Tourism”

Editorial Butterworth Heinemann, 2000

Robert Valls Tuñón



AECIT
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
EXPERTOS CIENTÍFICOS EN TURISMO

REVISTA DE ANÁLISIS TURÍSTICO, nº 2, 2º semestre 2006, pp. 69-85

¿QUÉ INDICA UN INDICADOR? ANÁLISIS COMPARATIVO EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS

Amparo Sancho Pérez
Universidad de Valencia
Gregorio García Mesanat
Universidad de Valencia

Revista de Análisis Turístico

ISSN: 1885-2564 Depósito Legal: B-39009

©2010 Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo (AECIT)

www.aecit.org email: analisisTuristico@aecit.org

¿QUE INDICA UN INDICADOR?

ANÁLISIS COMPARATIVO EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS

Amparo Sancho Pérez

Amparo Sancho es responsable de investigación turística en el Instituto Internacional de Economía de la Universidad de Valencia, España. *Email: amparo.sancho@uv.es*. Sus líneas de investigación incluyen diferentes aspectos como indicadores en los destinos turísticos, innovación y difusión de las innovaciones en el sector turístico, calidad en turismo, y educación y formación en el sector turístico.

Gregorio García Mesanat

Gregorio García Mesanat es miembro del Instituto de Economía Internacional de la Universidad de Valencia, España. *Email: gregorio.garcia@uv.es*. Sus líneas de investigación se centran en el turismo sostenible y en los impactos de las tecnologías de la información en el turismo.

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. 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 el desarrollo sostenible del destino.

Palabras claves: destino turístico, gestión destino turístico, indicadores gestión destino turístico, desarrollo sostenible

abstract

Sustainable tourism industry indicators have been developed with a strong emphasis on environmental and economic aspects. These indicators neglected to include subjective components with regard to the local population and tourist perceptions. This paper takes an in-depth look at a comparative study of the controversial results of objective and subjective indicators and their application to both sun and beach and cultural Spanish destinations. This paper shows the importance of subjective indicators to the analysis of sustainable destination development.

Key words: Tourist destination, tourist destination management, tourist destination management indicator, sustainable destination

introducción

El uso de indicadores ha sido y sigue siendo una práctica muy habitual en la gestión de destinos turísticos, proporcionando un conjunto de señales, regulaciones y datos para la observación de políticas, decisiones gubernamentales, etc., a pesar de la dificultad implícita que tiene el sector turístico

Las decisiones han sido adoptadas a través de la observación de unos indicadores estándar, normalmente prefijados y que, por lo tanto, proporcionan informaciones generalistas y un tanto confusas, debido, fundamentalmente, a la dificultad de la definición de la actividad turística en sí misma. Por lo tanto, resulta más difícil definir indicadores de turismo sostenible para los destinos turísticos que para cualquier otro sector de la economía,

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, como un proceso de identificación de necesidades, así como en la valoración de la información de manera comparable entre destinos, facilitando así las buenas prácticas realizadas por los destinos afines. Estos indicadores proporcionan criterios que permiten adoptar medidas correctoras en unión con los gestores y dar sentido más concreto al concepto de sostenibilidad.

Por otra parte la validez de los indicadores está condicionada a la correcta utilización de los mismos y para ello es necesario conocer lo que se quiere evaluar, seleccionar la información relevante (el exceso de información desinforma) y, por último, sintetizar dicha información con un criterio objetivo que proporcione una serie de medidas útiles y significativas para los responsables de la toma de decisiones y evaluar la posición competitiva del destino. Por lo tanto realizan una función de análisis y diagnóstico de la situación de los destinos.

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 destino turístico.

Se considera que la respuesta que se recibe de los agentes es un modo complementario más adecuado de gestionar las actuaciones de sostenibilidad en los destinos, que la mera observación de datos o estándares objetivos. El mecanismo escogido para analizar la valoración que el ciudadano residente y el turista hace sobre la experiencia turística es la información directa proporcionada por las encuestas basadas en indicadores de carácter subjetivo, dado que el interés radica en conocer cuál es la percepción de ambos acerca de los aspectos positivos o negativos de dicha experiencia.

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 (Maser, 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 los 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 sintética, 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 quedan expuestos en el Anexo 1, donde se 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 sintética 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 en el Anexo 2 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 configura-

ción 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.

Como se aprecia en el Anexo 3 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 García, 2005).

Los resultados de las valoraciones del modelo han posicionado los diferentes destinos en los rankings de la tabla 1 y 2.

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 -

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

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

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

PL- y de los turistas -TUR-) para las dos tipolo-
gias de destinos.

Como primer aproximación de estos resulta-
dos 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 de el resto de indicadores. Solo
para el caso de correlación entre indicadores
objetivos puede apreciarse una ligera correla-
ción para un nivel de significatividad de 0,1
realizada a través del estadístico t de student
al mismo2. Sin embargo si que se aprecia correla-
ciones 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 turis-
tas en el desarrollo turístico del destino.

Este resultado es muy significativo ya que
demuestra que la mayor satisfacción de la pobla-
ción local viene acompañada de una mayor creen-
cia 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 percep-
ciones y que los dos agentes tienen los mismos
niveles de sensibilidad ante los problemas del
destino.

En el caso de los destinos de interior se apre-
cia un mayor coeficiente, negativamente signifi-
cativo, entre la intensidad turística y las expec-
tativas 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 signifi-
catividad 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 mejo-
res resultados desde la óptica de los datos obje-
tivos, proporcionan mejores resultados en la
satisfacción que tanto las población local y los
turistas tienen del destino.

Tabla 3
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

Tabla 4
Correlaciones entre los indicadores para destinos culturales

Indicadores		Objetivos		Subjetivos	
		IT	EDT	PL	TUR
Objetivos	IT		-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

La correlación negativa existente entre la
percepción de la población local y las expecta-
tivas 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 a
supuesto una mejor interpretación de la reali-
dad vivida por los dos agentes implicados en la
gestión del desarrollo turístico, poniendo de
manifiesto que no es posible un desarrollo futu-
ro 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 exce-
so la información de carácter objetivo que pro-
porcionan los informes de los municipios.

Este trabajo quiere poner de relieve la
importancia que en este análisis tiene las infor-
maciones 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 resulta-
dos obtenidos con los datos objetivos y subjeti-
vos de unos indicadores planteados, sugiere
como los resultados obtenidos en cada uno de
los análisis realizados no son siempre coinciden-
tes, mostrando, por lo tanto, una necesidad de
combinar las dos fuentes de información

bibliografia

- BAKKES, J. A.; VAN DER BORN, G. J., et alia
(1994). *An overview of environmental indica-
tors: state of art and perspectives*. Nairobi:
Phuma/rivm.
- HUGHES, G. (2002). “Environmental indica-
tors”. *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*.

ANEXO I

indicadores económicos

CATEGORIA	INDICADORES OBJETIVOS	INDICADORES SUBJETIVOS	
		PARA LOS RESIDENTES	PARA LOS TURISTAS
TERRITORIO	ObE1. Suelo urbanizable / km2 territorio municipal	PIE1. Percepción de la población local respecto a si el suelo destinado al turismo está aumentando en detrimento de otros tipos de uso (industria, agricultura)	
	ObE2. Suelo urbanizado / km2 territorio municipal		
	ObE3. Suelo uso primario / suelo uso terciario		
	ObE4. Suelo uso terciario / km2 territorio municipal m3 construidos / m3 disponibles		
	ObE5. Existencia de planeamiento urbanístico		
	ObE6. Antigüedad inferior a 5 años (revisión en su caso)		
TRABAJO	ObE7. Población ocupada en sector primario/ población en edad de trabajar	PIE2. Percepción de la población local sobre si el turismo crea más puestos de trabajo para la comunidad local	TrE1. Valoración de los turistas del nivel de formación de los empleados turísticos
	ObE8. Población ocupada en sector secundario/ población en edad de trabajar		
	ObE9. Población ocupada en sector terciario/ población en edad de trabajar		
	ObE10. Población ocupada en sector turístico/ población en edad de trabajar		
	ObE11. Tasa de paro del sector turístico/ tasa de paro		
	ObE12. Tasa de paro en la población joven/ tasa de paro		
	ObE13. Tasa de paro femenina/tasa de paro		
	ObE14. Titulados superiores y medios/ población de derecho		
	ObE15. Nivel de formación de las mujeres/ nivel formación de la población total		
	ObE16. Número de cursos especializados en turismo/total de cursos impartidos		
CATEGORIA	INDICADORES OBJETIVOS	INDICADORES SUBJETIVOS	
		PARA LA POBLACIÓN LOCAL	PARA LOS TURISTAS
CAPITAL	ObE17. Inversión pública/habitantes de derecho	PIE3. Percepción de la población local sobre la atracción de inversión por el turismo	
	ObE18. Inversión privada/ habitantes de derecho		
	ObE19. Inversión privada en el sector turístico/ habitantes de hecho		
	ObE20. Inversión privada en construcción/ inversión privada total sector		

TECNOLOGIA	ObE21. Inversión privada en renovación/ inversión privada total sector		
	ObE22. IBI / población de derecho		
	ObE23. Impuestos recaudados por tasa de basuras/total impuestos		
	ObE24. Consumo de energía eléctrica/ población de derecho	PIE4. Percepción de la población local respecto a la importancia de la página web del destino para fomentar el turismo	TrE2. Valoración de los turistas sobre la página web del destino turístico
	ObE25. Energía producida por cogeneración/ consumo de energía		
EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS PÚBLICOS	ObE26. Existencia de página web propia en el municipio		
	ObE27. Plazas de aparcamientos públicos de vehículos / vehículos de población de derecho	PIE5. Percepción de la población local respecto a si una mejora de los equipamientos públicos es consecuencia del turismo	TrE3. Valoración de los turistas de los equipamientos públicos del destino
	ObE28. Camas de hospital (acceso inferior 30 minutos) / población de hecho		
	ObE29. Médicos / población de hecho	PIE6. Percepción de la población local respecto a si una mejora de los servicios públicos es consecuencia del turismo	TrE4. Valoración de los turistas de los servicios públicos del destino
	ObE30. Farmacias / población de hecho		
	ObE31. Personal de los cuerpos de seguridad /población de hecho		
	ObE32. Entidades financieras/ población de hecho		
	ObE33. Plazas de taxis/ población de hecho		
CATEGORIA	INDICADORES OBJETIVOS	INDICADORES SUBJETIVOS PARA LA POBLACIÓN LOCALPARA LOS TURISTAS	
ACCESIBILIDAD	ObE34. Existencia de aeropuerto (acceso inferior a 60 minutos)	PIE7. Percepción de la población local respecto a si una mejora de las carreteras e	TrE5. Valoración de los turistas de la accesibilidad al destino
	ObE35. Existencia de autopista (acceso inferior a 15 minutos)		
	ObE36. Existencia de salida propia de autopista	infraestructuras es consecuencia del turismo	
	ObE37. Existencia de carretera nacional (acceso inferior a 15 minutos)		
	ObE38. Existencia de estación de ferrocarril propia (acceso inferior a 15 minutos)		
	ObE39. Existencia de transporte público entre estación de tren y zona de oferta		
	ObE40. Existencia de servicios transporte público en zona de oferta		
PRECIOS	ObE41. Posicionamiento de precios respecto a destinos competidores	PIE8. Percepción de la población local de si el incremento de precios en la zona es consecuencia del turismo	TrE6. Valoración de los turistas sobre el nivel de precios en el destino turístico
	ObE42. Tasa de inflación municipal/ tasa de inflación estatal		

		PIE9. Percepción de la población local de si el turismo beneficia a un pequeño grupo de personas del municipio	
CATEGORIA	INDICADORES OBJETIVOS	INDICADORES SUBJETIVOS PARA LA POBLACIÓN LOCALPARA LOS TURISTAS	
	ObE43. Plazas en establecimientos hoteleros de 1,2,3 estrellas / población de derecho	PIE10. Percepción de la población local respecto al desarrollo del sector turístico del destino	TrE7. Valoración de los turistas de los alojamientos del destino
	ObE44. Plazas en establecimientos hoteleros de 4 y 5 estrellas / población de derecho		
	ObE45. Plazas en apartamentos, albergues y casas rurales / población de derecho	PIE11. Percepción de la población local que la mejoradel nivel de vida es productodel gasto de los turistas	TrE8. Valoración de los turistas de los restaurantes del destino
	ObE46. Plazas en campings/ población de derecho		
	ObE47. Plazas en restaurantes/ población de derecho		TrE9. Valoración de
SECTOR TURÍSTICO	ObE48. Plazas en cafeterías/ población de derecho	en la zona	los turistas de las oficinas de turismo del destino
	ObE49. Antigüedad media de hoteles y hostales		
	ObE50. Antigüedad media de apartamentos, albergues y casas rurales		TrE10. Valoración de los turistas de la señalética turística en el destino
	ObE51. Antigüedad media de campings		
	ObE52. Antigüedad media de restaurantes		
	ObE53. Número de oficinas de turismo/ visitantes		
	ObE54. Señalética turística definida para el destino, no superior a 5 años		
Fuente: Elaboración propia			

ANEXO 2

indicadores socioculturales

CATEGORIA	INDICADORES OBJETIVOS	INDICADORES SUBJETIVOS	
		PARA LA POBLACIÓN LOCAL	PARA LOS TURISTAS
DOTACIÓN CULTURAL	ObS1. Plazas en colegios preescolar/población de derecho	PIS1. Percepción de la población local respecto a si una mejora de los medios culturales, educativos y recreativos es consecuencia del turismo	TrS1. Valoración de los turistas de los medios culturales en el destino (cines, teatros, bibliotecas, centros culturales, etc.)
	ObS2. Plazas en colegios primaria/población de derecho		
RECURSOS PATRIMONIALES	ObS3. Plazas en institutos/población de derecho	PIS2. Percepción de la población local acerca de si el turismo ha incentivado la restauración de edificios históricos	TrS2. Valoración de los turistas del patrimonio histórico del destino
	ObS4. Plazas en bibliotecas/población de derecho		
	ObS5. Plazas en cines/población de derecho		
	ObS6. Plazas en teatros/población de derecho		
	ObS7. Número de monumentos y edificios históricos protegidos/total de edificios		TrS3. Valoración de los turistas sobre el grado de conservación de los monumentos históricos
	ObS8. Existencia de patrón arquitectónico propio		
	ObS9. Número proyectos de rehabilitación de edificios históricos / edificios históricos		
	ObS10. Inversión (pública y privada) en proyectos de rehabilitación de edificios históricos / inversión municipal		
	ObS11. Existencia de formación a nivel de Escuelas Taller y Casas de Oficio		

CATEGORIA	INDICADORES OBJETIVOS	INDICADORES SUBJETIVOS	
		PARA LA POBLACIÓN LOCAL	PARA LOS TURISTAS
RECURSOS CULTURALES	ObS12. Artesanos locales/población ocupada	PIS3. Percepción de la población local sobre si el turismo ha contribuido a la recuperación de la artesanía tradicional	TrS4. Valoración de los turistas de la artesanía autóctona del destino
	ObS13. Número tiendas de artesanía local/total (más del 50% de los productos artesanales se producen en la zona influencia del destino turístico)		
	ObS14. Número de fiestas y tradiciones locales (más de 100 años de antigüedad)	PIS4. Percepción de la población local sobre si el turismo ha contribuido a la recuperación de las tradiciones locales	TrS5. Valoración de los turistas de la comida autóctona del destino
	ObS15. Número de eventos anuales de difusión cultura local		
	ObS16. Número de restaurantes comida autóctona/total (más del 25% de la carta sea local)		

	ObS17. Número de asociaciones socio-culturales/total de asociaciones	PIS5. Percepción de la población local sobre si el turismo crea cambios en la cultura tradicional de la zona PIS6. Percepción de la población local sobre si el intercambio cultural con los turistas es una buena experiencia	TrS7. Valoración de los turistas sobre el ambiente sociocultural del destino turístico
POBLACION	ObS18. Población residente nacida en el resto del estado/población nacida en el municipio ObS19. Población residente nacida en el extranjero/población nacida en el municipio ObS20. Población extranjera residente / población de derecho ObS21. Crecimiento vegetativo	PIS7. Percepción de la población local sobre si los turistas tienen un efecto indeseable en estilo vida de la zona PIS8. Percepción de la población local respecto a que el turismo contribuye a mantener la población joven en el municipio PIS9. Percepción de la población local respecto a que el turismo atrae nueva población permanente no nacida en el municipio PIS10. Percepción de la población local respecto vivir en una localidad turística produce efectos negativos en la calidad de vida	TrS8. Valoración de los turistas del trato recibido por la población ocal del destino
Fuente: Elaboración propia			

ANEXO 3

indicadores medioambientales

CATEGORIA	INDICADORES OBJETIVOS	INDICADORES SUBJETIVOS	
		PARA LA POBLACIÓN LOCAL	PARA LOS TURISTAS
	ObM1. Existencia de una concejalía única de medioambiente ObM2. Personal dedicado a tiempo completo en medioambiente ObM3. Existencia de un registro anual y control de quejas de medioambiente ObM4. Existencia de Agenda Local 21 planificada o en fase de planificación ObM5. Utilización de otras herramientas de gestión ambiental (E.I.A., Ecoauditorías, etc.) ObM6. Presupuesto de gastos municipales dedicado a medioambiente (presupuesto verde)/población de derecho	PIM1. Percepción de la población local sobre si los recursos destinados por la administración local al medioambiente son suficientes	
SENSIBILIZACION Y FOMENTO	ObM7. Existencia de campañas de sensibilización medioambiental organizadas por el ayuntamiento ObM8. Incentivación a las empresas a que introduzcan procesos de mejora medioambientales ObM9. Existencia de asociaciones medioambientales privadas con iniciativas propias ObM10. Empleo en temas medioambientales ObM11. Promedio anual de quejas y denuncias sobre temas medioambientales ObM12. Número de multas por infracciones medioambientales al año	PIM2. Percepción de la población local sobre si la promoción y recuperación de espacios naturales en la zona es producto del turismo	TrM1. Valoración de los turistas sobre el nivel de protección medioambiental del destino

CATEGORIA	INDICADORES OBJETIVOS	INDICADORES SUBJETIVOS	
		PARA LA POBLACIÓN LOCAL	PARA LOS TURISTAS
PRODUCCION DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS	ObM13. Residuos municipales anuales/ población de hecho ObM14. Aumento en la generación de residuos municipales per cápita en temporada alta / baja ObM15. Residuos municipales que se destinan a plantas de reciclado ObM16. Residuos municipales que se destinan a plantas de compostage	PIM3. Percepción de la población local sobre si losniveles de basura en las calles del municipio es producto del turismo (temporada alta)	

RECOGIDA Y CONTROL DE RESIDUOS SÓLIDOS	ObM17. Residuos municipales que se destinan a plantas de incineración ObM18. Residuos municipales que se eliminan en vertedero ObM19. Existencia de un registro municipal de datos estadísticos sobre residuos generados anualmente ObM20. Recogida selectiva de basura ObM21. Existencia de centros de recuperación, ecoparques o puntos limpios ObM22. Existencia de un control y planificación del destino de residuos generados en el municipio ObM23. Existencia de vertedero municipal: determinar si es controlado o no conforme a la normativa ObM24. Existencia de vertedero de residuos de alta densidad o depósitos de baterías y sustancias tóxicas ObM25. Recogida y tratamiento de aceites usados	PIM4. Percepción de la población local sobre si el número de contenedores del municipio es suficiente para atender a la población Local y los turistas (temporada alta) PIM5. Percepción de la población local sobre si los olores desagradables aumentan con la afluencia turística (temporada alta)	TrM2. Valoración de los turistas sobre los olores en el destino turístico TrM3. Valoración de los turistas sobre la limpieza de calles y lugares públicos en el destino turístico TrM4. Valoración de los turistas sobre la recogida de basuras en el destino turístico
--	---	--	---

CATEGORIA	INDICADORES OBJETIVOS	INDICADORES SUBJETIVOS	
		PARA LA POBLACIÓN LOCAL	PARA LOS TURISTAS
AGUAS RESIDUALES	ObM26. Existencia depuradora de aguas municipal o algún sistema de depuración de aguas residuales ObM27. Población sin tratamiento de depuración de aguas residuales ObM28. Antigüedad de la red de alcantarillado ObM29. Existencia de sistemas de reutilización del agua		
ORDENACIÓN Y CONTROL DE CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	ObM30. Existencia de ordenanzas municipales sobre contaminación atmosférica ObM31. Existencia de algún control de humos y olores en el municipio ObM32. Control de humos y olores en hostelería ObM33. Registro de industrias contaminantes ObM34. Tratamiento específico para industrias altamente contaminantes ObM35. Porcentaje del parque automovilístico que no dispone de catalizador ObM36. Porcentaje de superficie de granjas / superficie total ObM37. Tratamiento de purines en granjas	PIM6. Percepción de la población local sobre si la congestión del tráfico en el municipio es ocasionada por el turismo(temporada alta)	TrM5. Valoración de los turistas de la congestión del tráfico en el destino turístico

CATEGORIA	INDICADORES OBJETIVOS	INDICADORES SUBJETIVOS	
		PARA LA POBLACIÓN LOCAL	PARA LOS TURISTAS
ORDENACIÓN Y CONTROL DE CONTAMINACIÓN ACÚSTICA	ObM38. Existencia de Ordenanzas Municipales sobre contaminación acústica	PIM7. Percepción de la población local sobre si el ruido ambiental es ocasionado por los turistas en el municipio (temporada alta)	
	ObM39. Regulación horaria en locales de ocio y cumplimiento efectivo		
	ObM40. Protección acústica en viales cercanos a la zona residencial (apantallamiento, enterramiento, etc.)		
	ObM41. ¿Se realizan mediciones de ruido ambiental en zonas problemáticas?		
	ObM42. En caso afirmativo, determinar el nivel sonoro Leq (dBA) medido en dichas zonas		
	ObM43. Existencia de mapa sonoro del municipio	TrM6. Valoración de los turistas sobre el ruido en el destino turístico	

CATEGORIA	INDICADORES OBJETIVOS	INDICADORES SUBJETIVOS	
		PARA LA POBLACIÓN LOCAL	PARA LOS TURISTAS
ORDENACIÓN Y CONTROL DE CONTAMINACIÓN ARQUITECTÓNICA Y LUMÍNICA	ObM44. Existencia de normativa sobre edificación integrada en el entorno (límites en forma de construir)	PIM8. Percepción de la población local sobre si el entorno del municipio ha empeorado con el desarrollo turístico	TrM7. Valoración de los turistas sobre la iluminación en el destino turístico
	ObM45. Existencia de normativa sobre señalética pública (cultural, turística)		
	ObM46. Existencia de normativa sobre señalización de publicidad y mobiliario urbano (carteles,...)		TrM8. Valoración de los turistas sobre la integración del destino turístico en su entorno
	ObM47. Existencia de normativa sobre contaminación lumínica		
	ObM48. Uso de energía solar para usos municipales		
	ObM49. Metros totales de zonas verdes y parques/población de derecho		
	ObM50. Metros peatonales/total metros de vial del municipio		
	ObM51. Metros peatonales/población de derecho		
	ObM52. Metros carril bici/metros de viales del municipio		
	ObM53. Plazas parking subterráneo y/o en las afueras del núcleo/total plazas aparcamiento disponibles		
CONSUMO Y CALIDAD DEL AGUA	ObM54. Problemas con el abastecimiento del agua	PIM9. Percepción de la población local sobre si el desarrollo turístico puede provocar problemas de abastecimiento de agua	
	ObM55. Medidas adoptadas por el Ayuntamiento para mejorar la situación		
	ObM56. Capacidad de los pozos suficiente para cubrir las necesidades futuras de la población		

CATEGORIA	INDICADORES OBJETIVOS	INDICADORES SUBJETIVOS	
		PARA LA POBLACIÓN LOCAL	PARA LOS TURISTAS
ORDENACIÓN Y CONTROL DE LOS RECURSOS NATURALES	ObM57. Normativa municipal para la conservación del paisaje y protección de espacios naturales	PIM11. Percepción de la población local respecto al grado de saturación de las playas y áreas naturales del municipio	TrM10. Valoración de los turistas sobre el cuidado y limpieza de playas
	ObM58. Calificación sanitaria del agua de baño en las playas (diversos años)		
	ObM59. Número de playas con Bandera Azul/total playas del municipio	PIM12. Percepción de la población local respecto a que el turismo ha provocadouna mayor degradación de las playas y áreas naturales	TrM11. Valoración de los turistas sobre la limpieza del agua del mar
	ObM60. Km. de costa urbanizada/total de Km. de costa perteneciente al municipio		
	ObM61. Limitación de alturas en primera línea	PIM13. Percepción de la población local sobre si la limitación de acceso a las áreas naturales es una medida necesaria para su conservación aunque suponga contratiempos para los residentes	TrM12. Valoración de los turistas sobre la calidad y limpieza de las aguas interiores
	ObM62. Inversiones realizadas en materia de protección de playas y medio costero		
	ObM63. Km. de costa/ población de hecho		
	ObM64. Ríos con buena calidad según el Índice de Calidad General		TrM13. Valoración de los turistas sobre el cuidado y limpieza de las áreas naturales del destino turístico
	ObM65. Especies piscícolas amenazadas o en extinción		
	ObM66. Superficie arbolada /superficie urbanizada (Ha)		
	ObM67. Dotación presupuestaria de las administraciones públicas para el cuidado de los montes y bosques del municipio		
	ObM68.Subvenciones en reforestación y prevención de incendios		
	ObM69. Dotación de bomberos (brigadas forestales y personal de vigilancia)		
	ObM70. Equipamientos (avionetas apagafuegos, materiales etc.)		
	ObM71. Superficie quemada (Ha/año)		
Fuente: Elaboración propia			