

*Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas**"María Rosa Naranjo Lluart" \* "Analién Pelegrín Naranjo" "Leonardo Ramón Marín Llaver"**"Norberto Pelegrín Entenza" "Lestter Pelegrín Naranjo" "Yaikel López González"***Resumen**

En los últimos años, se han materializado en la investigación y en la práctica gran cantidad de modelos de gestión turística. El crecimiento del interés por este tema refleja la preocupación por el desarrollo del turismo y la necesidad de gestionarlo con efectividad para asegurar que los destinos sean sostenibles y competitivos. La utilidad científica de los modelos se concreta al convertirse en instrumentos que fundamentan las acciones de gestión y facilitan la comprensión adecuada de la complejidad y multidimensionalidad del fenómeno turístico y de su proyección en el tiempo. La elaboración de programas de intervención para ordenar, organizar, cambiar, prever y prevenir los acontecimientos ya sean fenómenos físicos, naturales, sociales o culturales. Este artículo pretende reflexionar sobre algunas cuestiones teórico – metodológicas en torno a los modelos de gestión turística desde diferentes perspectivas. En su elaboración se emplearon métodos de investigación del nivel teórico que permitieron el procesamiento de la información, la caracterización del objeto de investigación, y la determinación de los fundamentos teóricos y metodológicos. Como conclusión se destaca la gran relevancia de los modelos en general y para la gestión turística en particular por su capacidad para simplificar situaciones o fenómenos complejos. Constituyen un medio del pensamiento científico, y una forma peculiar de abstraer y reproducir de manera simplificada la realidad cumpliendo una función heurística al permitir descubrir y estudiar nuevas relaciones y cualidades del objeto de estudio.

Palabras clave: Modelos; gestión turística; pensamiento científico; función heurística.

*Tourism management models: critical view from different perspectives***Abstrac**

In recent years, many tourism management models have materialized in research and in practice. The growth of interest in this topic reflects the concern for the development of tourism and the need to manage it effectively to ensure that destinations are sustainable and competitive. The scientific usefulness of the models is made concrete by becoming instruments that underpin management actions and facilitate the adequate understanding of the complexity and multidimensionality of the tourist phenomenon and its projection over time. The development of intervention programs to organize, organize, change, anticipate and prevent events whether physical, natural, social or cultural. This article aims to reflect on some theoretical - methodological issues related to tourism management models from different perspectives. In its elaboration methods of investigation of the theoretical level were used that allowed the processing of the information, the characterization of the object of investigation, and the determination of the theoretical and methodological foundations. The conclusion highlights the great relevance of the models in general and for tourism management for its ability to simplify complex situations or phenomena. They constitute a means of scientific thought, and a peculiar way of abstracting and reproducing in a simplified way reality fulfilling a heuristic function by allowing to discover and study new relationships and qualities of the object of study.

Keywords: Models; tourism management; scientific thinking; heuristic function.

Dirección para correspondencia: [mrosanaranjo@gmail.com](mailto:mrosanaranjo@gmail.com)

Artículo recibido el 16 - 10 - 2018 Artículo aceptado el 24 - 01 - 2019

Conflicto de intereses no declarado.

Fundada 2016 Unidad de Cooperación Universitaria de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.



"a) Profesor-Investigador en la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador, Máster, [mrosanaranjo@gmail.com](mailto:mrosanaranjo@gmail.com)"

"b) Estudiante de doctorado de la Universidad de Alicante, España. Profesor-Investigador en la Universidad Técnica de Manabí, Máster, [apelegrin88@yahoo.es](mailto:apelegrin88@yahoo.es)"

"c) Profesor-Investigador en la Universidad Técnica de Manabí, UNISS, Doctor, [leonardomarinllaver@gmail.com](mailto:leonardomarinllaver@gmail.com)"

"d) Profesor-Investigador en la Universidad Técnica de Manabí, Doctor, [norbepelegrin@gmail.com](mailto:norbepelegrin@gmail.com)"

"e) Estudiante de doctorado de la Universidad de Alicante, España, Ingeniero, [lestterpelegrimaranjo@gmail.com](mailto:lestterpelegrimaranjo@gmail.com)"

"f) Estudiante de doctorado de la Universidad de Alicante, España, Ingeniero, [yglez1991@gmail.com](mailto:yglez1991@gmail.com)"

## 1. Introducción

El turismo se ha convertido en uno de los sectores económicos con mayor crecimiento en el mundo. Su evolución ha sido caracterizada por una continua expansión y diversificación. Su incesante crecimiento cuantitativo está siendo acompañado en las últimas décadas de profundos cambios cualitativos que obligan a pensar periódicamente en la oferta y adaptarla a los nuevos gustos y demandas de los consumidores.

Estos cambios implican la reformulación, asunción o elaboración de nuevas, accesibles y rápidas vías para favorecer esta actividad a una velocidad apremiante. Es aquí donde los modelos desempeñan un papel preponderante por la gran capacidad que poseen para simplificar situaciones o fenómenos complejos, constituyen un medio del pensamiento científico, una forma peculiar de abstracción de la realidad y permite posteriormente multiplicar o generalizar ideas en dependencia de los resultados que se alcancen. Se coincide con Pearce, (2012), en que:

Para la gestión turística los modelos sirven como ayuda imprescindible para organizar todas las etapas de un proyecto, ayudan a organizar las ideas y teorías, el diseño de proyectos, la recopilación y el análisis de datos y la presentación de los resultados. De esa manera, el uso de modelos contribuye a la identificación de los problemas claves y la utilización de tiempo y recursos con más eficacia para abordarlos. (p. 1)

En los últimos años se han materializado tanto en la investigación como en la práctica múltiples modelos de la gestión de destinos. El crecimiento del interés por este tema refleja una preocupación por el desarrollo del turismo y la necesidad de gestionarlo asegurando que se logre sustentabilidad y competitividad en los destinos. El presente artículo pretende analizar aspectos teórico – metodológicos de algunos modelos de gestión turística desde diferentes perspectivas.

## 2. Materiales y Métodos

La complejidad del objeto de estudio, su naturaleza y contenido, llevan a la utilización de diversos métodos que permiten interpretar, explicar y valorar el proceso dialéctico que está presente cuando se aborda científicamente el análisis de los modelos turísticos.

Se realizó un estudio de tipo descriptivo en el que se consultaron algunos supuestos teórico - metodológicos sobre el tema haciendo uso de los métodos histórico-lógico, inductivo–deductivo, analítico–sintético y el tránsito de lo concreto a lo abstracto, y de ahí a lo concreto pensado.

Esto facilitó la sistematización de los referentes teóricos acerca de la conceptualización de modelo y modelo de gestión turística, su estructura metodológica y la valoración de la información derivada del estudio de los documentos.

## 3. Resultados

### 3.1. Una aproximación al concepto

En los últimos años se ha estudiado con fuerza y gran atino desde el punto de vista investigativo y práctico variados modelos de gestión. El interés por este tema refleja una preocupación por el desarrollo del turismo y de la sociedad en general.

Las acepciones del concepto de modelo son muy disímiles. Puede considerarse al modelo, en términos generales, como (...) “una estructuración simplificada de la realidad que pretende presentar factores o relaciones supuestamente significativas en una forma generalizada” (De la calle, 2015, p. 25).

Gago (1999) lo define como:

Ejemplar o forma que uno propone y sigue en la ejecución de una obra o en otra cosa, ejemplar para ser imitado, copia o réplica de un original, construcción o creación que sirve para medir, explicar e interpretar los rasgos y significados de las actividades agrupadas en las diversas disciplinas. Los modelos son construcciones mentales que permiten una aproximación a la realidad de un fenómeno, distinguiendo sus características para facilitar su comprensión. (p. 23)

En esta misma dirección Vera, López, Marchena & Antón (2011) corroboran que: “El modelo representa un intento de simplificar a través de la identificación de las variables clave una realidad compleja y entender la relación que existe entre dichas variables” (p. 425).

Aunque las definiciones anteriores difieren cualitativamente en cuanto a su valor explicativo todos los modelos comparten la característica de ser imágenes o representaciones construidas acerca de lo que podría ser la multiplicidad de fenómenos o cosas observables reducidas a una raíz común que permita captarlas como similares en su estructura o al menos en su funcionamiento.

Los autores de este trabajo se apegan a la idea de Pearce (2014) cuando expresa:

El modelo puede ser definido como la representación de un hecho o fenómeno propuesta como ideal a seguir. Pretende mostrar las características generales de la estructura de dicho fenómeno, explicar sus elementos, mecanismos y procesos, cómo se interrelacionan y los aspectos teóricos que le dan sustento, para facilitar su comprensión (citado en Canoves & López, 2014, pp. 21).

La literatura científica también contempla el término modelo de gestión turística y en este sentido González & Rivas (2008) señalan:

Un modelo de gestión turística es una herramienta que puede ayudar a la coordinación de los actores del turismo y su aplicación requiere tener como base, un profundo y acabado conocimiento de las variables que son estratégicas para su sustentabilidad (una positiva imagen, por ejemplo) y que por esa razón deben ser identificadas, analizadas y seguidas con una frecuencia y técnicas adecuadas. (p.46)

Para SENPLADES (2013):

Un modelo de gestión turística recoge un conjunto de proposiciones relativas a las variables a tener en cuenta a la hora de aplicar los conocimientos y su influencia. Es decir, considera todas las variables existentes y las utiliza como base para formar una guía que indique cómo realizar los pasos, basados en el sistema turístico, presentan forma interna y dinámica funcional especificada dentro de la administración de una organización. (p.26)

Los modelos de gestión turística comprenden el desarrollo y aprovechamiento de los subsectores que componen al fenómeno turístico dígame cultural, religioso, gastronómico, el turismo de sol y playa, entre otros. En consonancia con lo anteriormente expresado se considera que estos modelos se presentan como una alternativa de crecimiento en cada destino pues potencializar un tipo de turismo es otorgarle identidad a cada uno de éstos. Sin embargo, es necesario desarrollar el más adecuado y el que más favorezca a las personas que residen en una localidad determinada teniendo en cuenta cada destino. El turismo debe visionarse de manera verosímil más allá de un simple modelo turístico, debe gestionarse como un modelo de desarrollo integrado.

Tales razones permiten asumir el concepto ofrecido por Salas, Font y Suárez (2015) al describirlos como una “representación simplificada de la

realidad que captura sus aspectos más relevantes y sus relaciones y va dirigido a potenciar todo el desarrollo turístico de una zona determinada a partir de la relación entre todos sus componentes” (p. 36).

Producto a que cada zona, ciudad, país, comarca en ocasiones ofrecen realidades tan diversas que no es posible extrapolar la realidad de un modelo a otro lugar se ofrecen diversas tipologías de modelo para poder asumir aquellas que le sean más conveniente teniendo en cuenta peculiaridades territoriales, geopolíticas, socioeconómicas, etc.

### 3.2. Modelos de gestión turística: sus tipologías: el caso de Ecuador

La amplia variedad de modelos que ha generado la evolución del turismo ha contribuido al desarrollo y crecimiento de la actividad desde varios aspectos. Numerosos modelos han tenido una gran connotación en la literatura científica sin perder de vista que varían según el territorio donde se realice la actividad turística incluyendo las variables económicas, culturales, sociales, políticas, ambientales, y tecnológicas, y que el modelo que se diseñe o se aplique debe adaptarse a las necesidades que existan en el territorio.

El modelo de gestión turística debe exponer una metodología que garantice el manejo del turismo sostenible, esencialmente mediante un proceso de planificar y organizar el trabajo, realizar un diagnóstico del territorio y efectuar un estudio profundo para obtener las mejores estrategias a fin de aplicarlas en los diferentes ejes locales, y favorecer el desarrollo de la comunidad.

Algunos de los modelos más empleados en la gestión turística en general, así como el más recomendable para el caso del Ecuador se describen posteriormente.

Barrado (2004) y Fernández (2004) ponen a consideración esta tipología de modelos de gestión turística, tratando de buscar un equilibrio entre la generalización y la aplicación (pp. 35-47). Estos autores proponen cuatro clases de modelos de gestión turística:

- Modelos generales o sistemas: es uno de los más conocidos, pero dirigido fundamentalmente a la competitividad y sustentabilidad de los destinos.

Es un modelo jerárquico en el que la gestión de destinos constituye un nivel intermedio entre un nivel superior compuesto por la política, la planificación y el desarrollo del destino y un nivel inferior basado en los recursos y atractivos del destino.

La gestión de destinos está compuesta por un conjunto de actividades diversas: organización, marketing, calidad del servicio, investigación, desarrollo de los recursos humanos, financiación, manejo de visitantes y gestión de recursos y de crisis.

Los distintos niveles están vinculados en un sentido vertical. Sin embargo, el modelo no muestra las relaciones horizontales entre los diversos factores en cada nivel, las relaciones potenciales entre las diversas actividades de la gestión de destinos.

Los autores de este modelo al aplicarlo concluyeron que en general faltaba un alto grado de integración entre estos factores y por lo tanto dudaron que pudiera lograrse una gestión amplia del turismo.

- Modelos de proceso: a pesar del carácter dinámico de los sistemas el modelo no captura explícitamente la naturaleza dinámica de la gestión turística.

Se coincide con Vera, et al. (2011) en que la gestión turística es “un proceso continuo, de carácter cíclico” que “garantiza la aplicación de los instrumentos de planificación” (p. 11).

Este modelo es original e interesante y proporciona muchos puntos de reflexión. Sin embargo, es más un modelo de marketing que un acercamiento a la gestión turística, y se basa fundamentalmente en la demanda.

- Modelos de funciones: las funciones son aspectos claves de la gestión turística. Son estas actividades las que permiten la realización de los objetivos identificados.

En la literatura y en los modelos anteriores se pueden identificar múltiples funciones, el número y tipo de las funciones incluidas varían de un modelo a otro al igual que los vínculos entre ellas por lo que resulta poco generalizable.

Se coincide con Barrado (2004); Fernández (2004) y Pearce (2014) en que la importancia relativa de las funciones y la naturaleza y el grado de interdependencia entre ellas variarán de un destino al otro según la escala y nivel de desarrollo turístico, así como el grado en que el destino domina el territorio y se inserta en el mismo.

- Modelos organizacionales: las diversas funciones de la gestión turística están llevadas a cabo por ciertos actores y por lo tanto una cuarta clase de modelos destaca los aspectos organizacionales o sistemas de gobernanza de los destinos.

Estos modelos se encuentran sobre todo en los informes de consultorías o documentos tales como planes y estrategias turísticas. Específicamente abordan las variadas formas que pueden tomar los entramados institucionales o recomiendan una estructura organizacional para un destino en particular.

Martín (2005) clasifica los modelos de gestión turística en cuatro grandes grupos principales (pp. 14-50):

- Modelos estructurales-funcionales: presentan la forma interna del sector turístico y su dinámica funcional se reconoce por el nombre de sistema turístico.
- Modelo de demanda: alegan clasificaciones y factores de uno u otro tipo vinculados a ella.
- Modelo de desarrollo de destino: expresa la evolución de los destinos turísticos o núcleos receptores del turismo.
- Modelo de impacto: evaluación con anterioridad o posterioridad de los impactos psico-sociales-culturales-históricos-económicos-ambientales del turismo.

Estos modelos de gestión turística poseen un gran valor metodológico e impacto económico-social. Sin embargo, unos por su carácter específico para una zona (Mediterráneo) y otros por su carácter general no resultan del todo aplicables a otros contextos y países con otras características, y

*Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas*

*Naranjo Lluar, Pelegrín Naranjo, A., Marín Llaver, Pelegrín Entenza, Pelegrín Naranjo, L., López González*

donde el turista encuentra otros escenarios. Por lo tanto, es necesario acudir a otras tipologías que tiene en cuenta la combinación de todos los elementos que recogen los modelos anteriores. De la misma forma buscan expresar los elementos que forman parte del sistema turístico, sus interrelaciones y su relación con el ambiente externo.

Para Ecuador el turismo constituye uno de los rubros de generación de divisas más significativos presentándose como un sector estratégico para el desarrollo del país. Es una actividad generadora de empleo y de redistribución de la riqueza, integradora y complementaria, con múltiples actividades para la superación de la pobreza y el desarrollo sostenible del país.

La principal entidad responsable del desarrollo de la gestión turística en Ecuador es el MINTUR, en compañía de los gobiernos locales, organizaciones de gestión de destinos, empresas privadas y la participación ciudadana siendo este último un factor fundamental para lograr una correcta gestión. Esto está fundamentado en el Reglamento General a la Ley de Turismo del MINTUR (2008), en el Art. 6 sobre Planificación al contemplar:

...le corresponde exclusivamente al Ministerio de Turismo planificar la actividad turística del país como herramienta para el desarrollo armónico, sostenible y sustentable del turismo. La planificación en materia turística a nivel nacional es de cumplimiento obligatorio para los organismos públicos y referenciales para los privados. La formulación y elaboración material de los planes, programas y proyectos podrá realizarse a través de la descentralización (de competencias) y desconcentración (de funciones) o contratación con la iniciativa privada de las actividades materiales.

Al respecto el "PLANDETUR 2020" expone la existencia de diferentes niveles de acción que contemplan esquemas de cooperación pública, privada y comunitaria viables para la gestión de los territorios de desarrollo turístico sostenibles que faciliten la gobernanza, así como un esquema de organizaciones de gestión de destinos (OGD) articulado con las propuestas de los espacios turísticos. La OGD representa un cuerpo asesor encargado de retroalimentar conjuntamente las experiencias de ejecución del "PLANDETUR 2020" a nivel nacional y su visión se contempla desde la visión del directorio del Ministerio de Turismo (MINTUR, 2008).

De la amplia gama de modelos de gestión turística abordados anteriormente y otros que no han sido analizados en este trabajo los más recomendables para Ecuador según las características de estos modelos y lo legislado por los principales documentos al respecto: Reglamento General a la Ley de Turismo del Ministerio de Turismo del año 2008 y el "PLANDETUR 2020" son los siguientes:

- Modelos de enfoque espacial: en este modelo el turismo es una de las actividades que más se relacionan con el concepto de espacio. Basta relacionar la categoría modelo teórico con enfoque espacial para identificarlo. Están conformados íntegramente por elementos de carácter espacial, tales como: origen y destino. Son más duraderos y sólidos a partir de tener muy en cuenta la relación existente entre esas dos unidades geográficas y de estudiar el desplazamiento de los turistas entre origen y destino.

Es oportuno mencionar el modelo presentado por Mariot donde declara con mucha fuerza la interrelación origen – destino (citado en

Pearce, 2003). El autor agrega además entre esos dos elementos las rutas que pueden ser utilizadas por los turistas para desplazarse.

En el modelo existen tres rutas entre origen y destino: de acceso, de regreso y recreativa. Las rutas de acceso y de regreso son aquellas vías sin atractivo que se utilizan sólo para el desplazamiento. La ruta recreativa es aquella que presenta atractivos que forman parte de la experiencia del turista y contribuyen directamente a satisfacer sus deseos. El modelo propone la posibilidad de combinar las vías de acceso y de regreso con las recreativas como se observa en la figura 1.

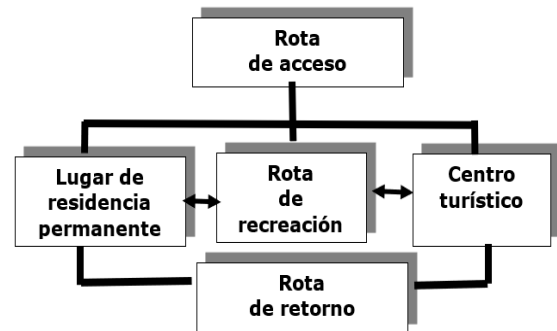


Figura 1. Modelo teórico de enfoque espacial de Mariot.

Fuente: Elaboración propia a partir del Modelo de Mariot (en Pearce, 2003).

El modelo de Palhares (2002) también se enfoca en la interrelación entre origen y destino. Comparado con el modelo de Mariot, desarrolla mejor las posibilidades de diferentes destinos. El autor destaca la posibilidad de que los turistas visiten más de un destino durante un viaje estableciendo un destino primario y uno o más destinos secundarios como se observa en la figura 2.

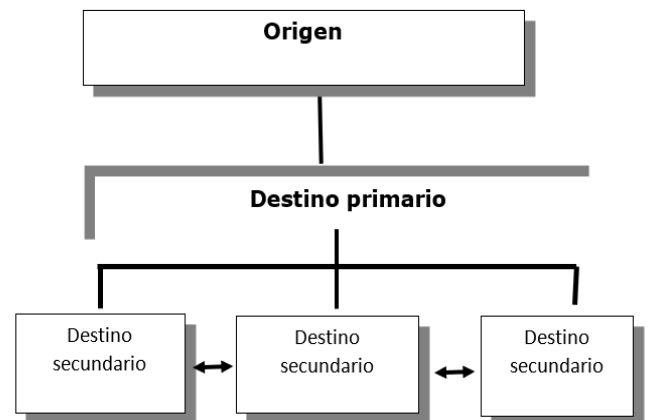


Figura 2. Modelo teórico de enfoque espacial de Palhares.

Fuente: Elaboración propia a partir del Modelo de Palhares (2002).

El modelo de Palhares también destaca la cantidad de desplazamientos que pueden ser realizados por los turistas. Son representados los flujos

entre origen, destino primario y destinos secundarios además de los realizados en el interior de cada destino turístico indicados por las flechas que se ubican al centro de la figura.

El modelo de Lundgren presenta de manera distinta la cuestión de los diferentes destinos posibles en vez de diferenciarlos como primarios o secundarios (citado en Pearce, 2003). El autor utiliza tres criterios para su clasificación. En principio considera que las localidades pueden emitir y recibir turistas al mismo tiempo y analiza la relación entre el volumen de turistas en cada sentido. Considera la cuestión de la centralidad geográfica jerarquizando las localidades según su papel dentro del contexto regional y finalmente tiene en cuenta los atributos del lugar.

En base a estos criterios surgen cuatro tipos de destinos turísticos:

- Destinos metropolitanos: localización central, muy poblada, con grandes flujos turísticos emisivos y receptiva conectada con redes de transporte internacional y transcontinental.
- Destinos urbanos periféricos: menor importancia en la centralización regional, población mediana y mayor tendencia a recibir que a emitir turistas.
- Destinos rurales periféricos: dependencia de centros regionales, pequeña población, atributos paisajísticos considerables, pequeña emisión de turistas y recepción posiblemente significativa.
- Destinos de ambiente natural: totalmente dependiente de los centros regionales, población no significativa, gran distancia de las áreas generadoras, emisión prácticamente nula y recepción posiblemente considerable.

Pearce (2003) propone un modelo espacial de turismo que se centra especialmente en la descripción de los tipos de flujos turísticos. En el centro de su análisis el modelo ubica una ciudad con distintos tipos de flujos posibles. Según el modelo tal conjunto de posibilidades depende de la demanda de turistas. Se describen tres demandas: de residentes, de turistas domésticos y de turistas internacionales.

La demanda turística de los residentes permite la existencia de todos los tipos de flujos que parten de la ciudad. La demanda de los turistas domésticos posibilita flujos con destino a la ciudad dentro de la propia ciudad y aquellos que utilizan la ciudad como punto de apoyo para acceder al exterior o a localidades vecinas. Finalmente, en la demanda de los turistas internacionales se puede visitar la ciudad como destino final y utilizarla como base para visitar localidades próximas o como puerta de entrada al país.

Los modelos presentados intentan describir al turismo por medio de conjuntos de elementos como: tipos de destinos, rutas y flujos. El intento de identificar los elementos constituyentes de esos conjuntos constituye aspecto importante del turismo. Por otra parte, buscan identificar las posibilidades de elementos y la complejidad del fenómeno turístico. Son flexibles pues conciben la pluralidad y la dinámica del turismo previendo que puedan surgir nuevas posibilidades que no estén presentes en los modelos de este tipo.

Otra forma de buscar descripciones del fenómeno turístico es por medio de la proposición de modelos que expresen entre sus elementos

relaciones fundamentales. Al respecto el modelo propuesto por Leiper (1979) es bastante adecuado.

Este modelo tiene la capacidad de incorporar al turismo visiones interdisciplinarias porque no está enraizado en cualquier tema o disciplina en particular. Provee una estructura dentro de la cual se pueden situar los puntos de vista de las distintas disciplinas. El modelo es infinitamente flexible, permite la incorporación de formas diferentes de turismo, y al mismo tiempo demuestra sus elementos comunes.

El autor presenta un diagrama teórico para representar al turismo según como se muestra en la figura 3, identificado como *elementos geográficos del turismo* destacando el origen, el destino y las rutas de tránsito.

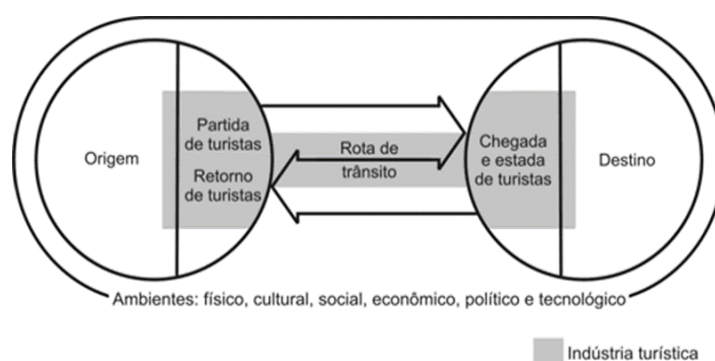


Figura 3. Modelo teórico del enfoque espacial de Leiper.

Fuente: En Leiper (1979, p. 404).

Con este diagrama Leiper agrega algunos conceptos. El resultado es un modelo fundamentalmente espacial, pero con presencia de otras categorías de elementos. En este modelo denominado sistema de turismo hay tres aspectos básicos:

- Turistas: son los actores del sistema, parten de su lugar de residencia, viajan al destino en el cual permanecen durante cierto tiempo y luego regresan al lugar de origen.
- Elementos geográficos: el espacio emisor de visitantes, localidad de residencia habitual donde se generan recursos a ser gastados por el turismo, se busca información o se hacen reservas; el espacio receptor que es la razón de existencia del turismo motiva los desplazamientos y recibe los principales efectos de la actividad y el espacio de tránsito que comprende todas las localidades por las cuales los turistas pasan hasta llegar al destino.
- Industria turística: es el grupo de empresas y organizaciones involucradas en la oferta del producto turístico. Está representada en las tres regiones geográficas, pero no en todo el espacio, por lo cual siempre hay posibilidades de utilizar recursos que no están específicamente volcados a la atención de los turistas.

El modelo de sistema turístico de Leiper (1979) permite la localización de varios sectores del turismo, distinguiéndolos como pertenecientes mayoritariamente al origen, al destino o al espacio de

*Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas*

Naranjo Lluvar, Pelegrín Naranjo, A., Marín Llaver, Pelegrín Entenza, Pelegrín Naranjo, L., López González

tránsito. La mayor parte de los agentes de viaje se encuentran en la región generadora de turistas.

La industria turística se hace presente en la región de destino y el sector de transporte está ampliamente representado por la región de la ruta de tránsito. Esa distinción espacial también puede ser encarada como una forma de categorización de los factores determinantes de los flujos turísticos.

### 3.3. Modelos de enfoque sistémico

Se consideran modelos sistémicos a aquellos que buscan expresar los elementos que forman parte del sistema turístico, sus interrelaciones y su relación con el ambiente externo. Buena parte de los modelos sistémicos está compuesta por conjuntos de elementos relativos a la oferta turística. Algunos casos incluyen también elementos relativos a la demanda y centran su atención en la interrelación oferta-demanda.

Según Petrocchi (2001) el modelo propuesto por Inskeep que se muestra en la figura 4 describe al turismo por medio de un diagrama compuesto por tres niveles de elementos (p. 18). El ambiente natural, cultural y socioeconómico ocupa una posición central, recibiendo el *status* de principal elemento del sistema turístico, en segundo plano están los elementos de la industria turística y, en tercer lugar, el modelo indica la posibilidad de consumo del producto turístico por visitantes al igual que por residentes.

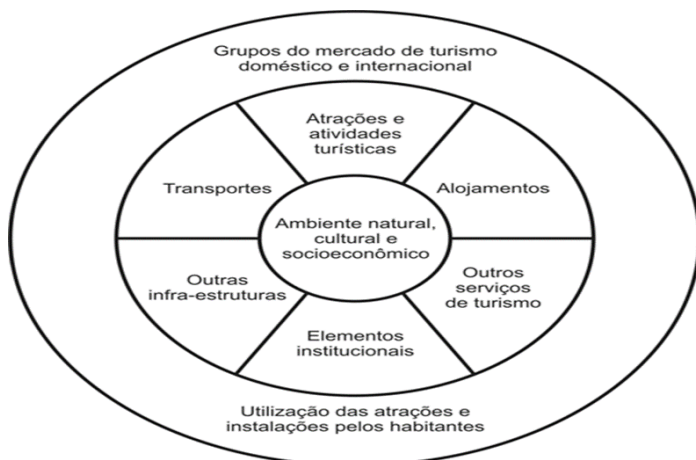


Figura 4. Modelo teórico de enfoque estructural de Inskeep.

Fuente: Inskeep (en Petrocchi, 2001, p. 18).

Algunos modelos, como el de Inskeep, adoptan como solución citar elementos poco específicos, como otros servicios de turismo. Otra posibilidad es la utilizada por Goeldner et al. (2002) en su modelo (pp. 31-36).

Los autores del modelo buscan definir los elementos del sistema turístico de manera exhaustiva generando un modelo bastante complejo y detallado. Los recursos y el ambiente natural los ubican como el centro del fenómeno turístico donde se incluyen los aspectos relativos a la

fisiografía, al clima del destino turístico y a las personas, sean residentes o turistas.

El ambiente construido se encuentra en segundo lugar y comprende la cultura, infraestructura, superestructura, tecnología, información y orientación. Es importante destacar que algunas de esas categorías presentan definiciones distintas de las que usualmente son adoptadas por otros autores.

En la categoría superestructura del modelo se incluyen las instalaciones desarrolladas especialmente para los turistas, como hoteles, restaurantes, empresas de alquiler de vehículos y atracciones. El ítem orientación contempla aspectos como sistema jurídico, político y fiscal.

En tercer lugar, están las organizaciones responsables de la planificación, desarrollo y promoción. Ese conjunto involucra a los encargados de formular políticas, planificar estrategias, y otros actores relacionados con el desarrollo turístico del destino. La línea ondulada entre entidades de los sectores público y privado representa la importancia de los esfuerzos de la planificación integradora y cooperativa.

Los modelos estructurales presentados se preocupan por definir cuáles son los elementos pertinentes al fenómeno turístico. Se critican las interrelaciones expuestas porque son poco detalladas sabiendo que las relaciones de los elementos constitutivos del sistema de turismo son bastante complejas.

El modelo de Moscardo que se presenta en la figura 5 entiende que el turista elige el destino de su viaje a partir de las características particulares y de la imagen de ese destino. Éstos a la vez, retroalimentan el sistema por medio de las variables de marketing, influyendo directamente sobre los turistas.

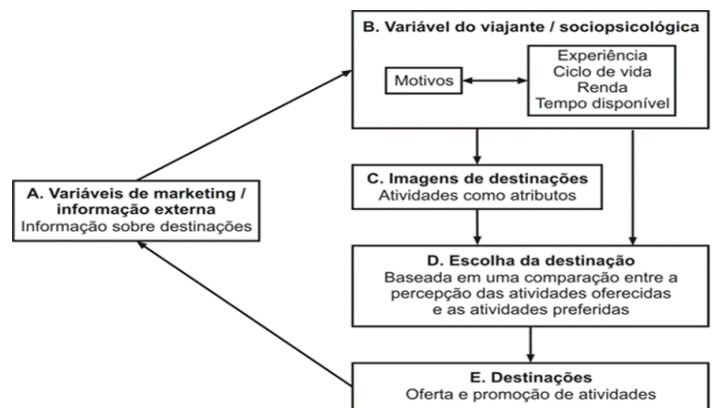


Figura 5. Modelo teórico de enfoque estructural de Moscardo.

Fuente: Moscardo (en Cooper et al., 2001, p. 90).

El modelo propuesto por Hall (2001) que se muestra en la figura 6, también presenta interrelaciones más detalladas (p. 81). El centro de atención está entre oferta y demanda.

Según el modelo, esta interacción resulta el elemento denominado experiencia turística. Que a su vez retroalimenta al sistema por medio de sus impactos.

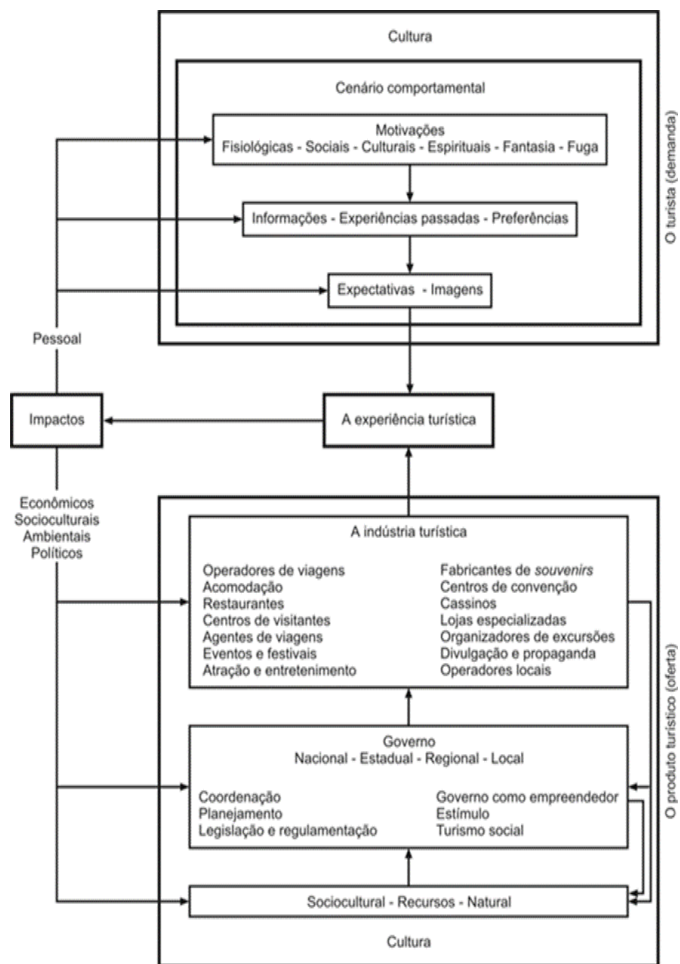


Figura 6. Modelo teórico del enfoque estructural de Hall. Fuente: En Hall (2001, p. 81).

El único modelo estructural de origen brasileño de este estudio es el propuesto por Beni en su tesis de doctorado publicada en el año 1998. El autor propone un complejo sistema de turismo (SISTUR) que tiene por objeto:

Organizar el plan de estudios de la actividad turística considerando la necesidad demostrada en las obras teóricas e investigaciones publicadas en diversos países, de fundamentar las hipótesis de trabajo, justificar posturas y principios científicos, perfeccionar y estandarizar conceptos y definiciones, y consolidar conductas de investigación para instrumentar análisis y ampliar la investigación con el consecuente desarrollo de nuevas áreas del conocimiento (Beni, 1998, p. 44).

El modelo de Beni que se presenta en la figura 7 selecciona los elementos del sistema turístico de manera bastante adecuada evitando lagunas y superposiciones presentes en los modelos anteriormente citados.

Los elementos son organizados y categorizados en tres diferentes conjuntos: de las relaciones ambientales, de la organización estructural, y de las relaciones operacionales.

El ambiente del SISTUR está presente en el conjunto de las relaciones ambientales. Cada subsistema de ese conjunto como sistema aislado de su concepción mayor está fuera del sistema. Al mismo tiempo, los subsistemas como antecedentes y controladores influyen sobre el fenómeno turístico y se encuentran dentro del sistema.

La descripción del SISTUR es detallada y se destacan particularmente las características de cada uno de los elementos. Cada capítulo del extenso trabajo de Beni versa sobre uno de los elementos del SISTUR y al final del trabajo se presenta una lista de operadores del sistema. Para el autor los operadores son dispositivos que expresan las variables, los indicadores, los índices y otros datos relacionados con los componentes del SISTUR (Beni, 1998).

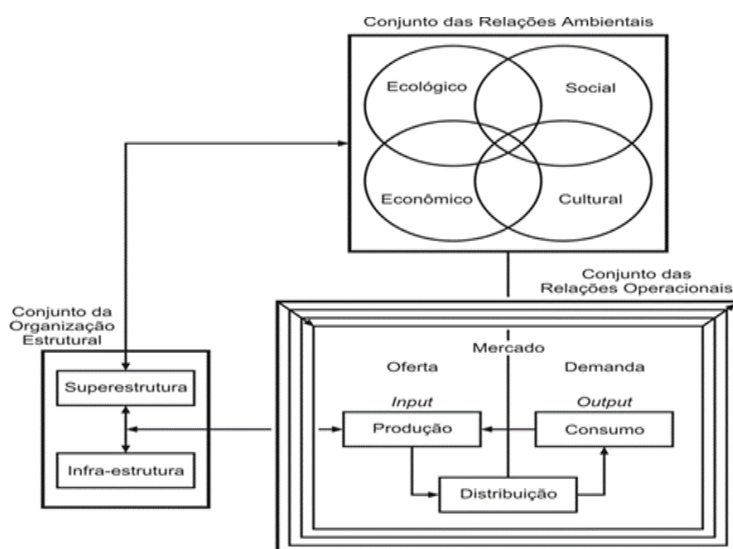


Figura 7. Modelo teórico de enfoque estructural de Beni. Fuente: En Hall (2001, p. 81).

### 3.4. Análisis de resultados

Existe multiplicidad de conceptos de modelos de gestión turística en la abundante literatura sobre el tema. Sin embargo, se asume el ofrecido por Salas, Font y Suárez (2015) porque es considerado el más integral al concebir la relación entre sus componentes potenciando el desarrollo turístico. Permite además vislumbrar los eslabones más significativos para la incorporación de la sostenibilidad en la zona y destino.

El turismo como actividad que genera ingresos en todos los niveles muestra una amplia evolución en las últimas décadas. De ahí el surgimiento sistemático de modelos que han contribuido al desarrollo y crecimiento de la actividad desde variados aspectos.

Algunos modelos han tenido mayor connotación a partir de los resultados y análisis de los expertos teniendo siempre presente que estos varían según el territorio donde se realice la actividad turística y las

*Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas*

Naranjo Lluvar, Pelegrín Naranjo, A., Marín Llaver, Pelegrín Entenza, Pelegrín Naranjo, L., López González

variables económicas, culturales, sociales, políticas, ambientales y tecnológicas.

Para garantizar el éxito del modelo de gestión turística que se diseñe o se aplique este debe adaptarse a las necesidades que existan en el territorio asimismo debe tenerse en cuenta que exista una metodología que garantice el manejo del turismo sostenible esencialmente mediante un proceso de planificar y organizar el trabajo, realizar un diagnóstico del territorio, y efectuar un estudio profundo para obtener las mejores estrategias a fin de aplicarlas en los diferentes ejes locales y que se favorezca el desarrollo de la comunidad.

Buscando un equilibrio entre la generalización y la aplicación fueron objeto de estudio la tipología abordada por Barrado (2004) y Fernández (2004): modelos generales o sistemas, modelos de proceso, modelo de funciones y modelos organizacionales.

Otra clasificación de los modelos de gestión turística la ofrece Martín (2005) a partir de cuatro grandes grupos: modelos estructurales-funcionales, modelo de demanda, modelo de desarrollo de destino y modelo de impacto. Estos modelos poseen un gran valor metodológico e impacto económico-social. Sin embargo, no resultan del todo aplicables a otros contextos y países con otras características y donde el turista encuentra otros escenarios. Por tanto, es necesario acudir a otras tipologías que si tienen en cuenta la combinación de todos los elementos.

Para Ecuador se propone la aplicación de los modelos de enfoque espacial, a partir de considerar que el turismo es una de las actividades que más se relacionan con el concepto de espacio.

El modelo de Palhares (2002) también se enfoca en la interrelación entre origen y destino. En comparación con el modelo de Mariot desarrolla mejor las posibilidades de diferentes destinos.

El modelo de Lundgren presenta de manera distinta la cuestión de los diferentes destinos posibles. El autor considera la emisión y recepción de turistas al mismo tiempo, analiza la relación oferta-demanda y la centralidad geográfica, da jerarquía a las localidades según su papel dentro del contexto regional y tiene en cuenta los atributos del lugar (Pearce, 2003).

Pearce (2003) propone un modelo espacial de turismo que se centra especialmente en el análisis de una ciudad con distintos tipos de flujos posibles que dependen de la demanda de turistas.

Los modelos presentados hasta aquí intentan describir al turismo por medio de conjuntos de elementos posibles como tipos de destinos, rutas y flujos. Identificar los elementos constituyentes de esos conjuntos constituye un elemento importante del turismo. Por otra parte, buscan identificar las posibilidades de elementos y la complejidad del fenómeno turístico. Son flexibles pues conciben la pluralidad y la dinámica del turismo previendo que siempre podrán surgir nuevas posibilidades aún no presentes en los modelos.

Otra forma de buscar descripciones del fenómeno turístico es por medio de la proposición de modelos que expresen relaciones fundamentales entre sus elementos. En este sentido el modelo propuesto por Leiper (1979) es bastante adecuado. Este modelo tiene la capacidad de incorporar al turismo visiones interdisciplinarias porque es muy flexible, permite la incorporación de formas diferentes de turismo, y muestra sus elementos comunes.

*Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas*

*Naranjo Llupar, Pelegrín Naranjo, A., Marín Llover, Pelegrín Entenza, Pelegrín Naranjo, L., López González*

#### 4. Discusión

Los modelos para la gestión turística favorecen la organización de ideas y teorías, el diseño de proyectos, la recopilación y análisis de datos, y la presentación de los resultados, la identificación de los problemas claves y la utilización de tiempo y recursos con más eficacia.

En los últimos años se han estudiado con fuerza los modelos de gestión. El interés por este tema refleja una preocupación por lograr desarrollar el turismo y consigo la sociedad.

Los modelos más empleados en la gestión turística, según la literatura consultada son: modelos generales o sistemas, modelos de proceso, modelos de funciones, modelos organizacionales, modelos estructurales-funcionales, modelos de demanda, modelos de desarrollo de destino y modelos de impacto.

Para Ecuador el turismo constituye uno de los rubros de generación de divisas más significativos, presentándose como un sector estratégico para el desarrollo del país. Es una actividad generadora de empleo y de redistribución de la riqueza, integradora y complementaria con múltiples actividades para superar la pobreza y lograr el desarrollo sostenible del país.

Dentro de la amplia gama de modelos de gestión turística existente los más recomendables para el caso de Ecuador a partir del análisis realizado y de las normativas y legislaciones existentes en el país son los modelos teóricos de enfoque espacial de Mariot, de Palhares y de Leiper, y los modelos teóricos de enfoque estructural de Inskeep, de Moscardo y de Beni.

#### Referencias

- Barrado, T. D. A. (2004). El concepto de destino turístico. Una aproximación geográfico-territorial. Instituto de Estudios Turísticos Secretaría General de Turismo Secretaría de Estado de Turismo y Comercio. Estudios Turísticos, No. 160 (2004), pp. 45-68. Departamento de Geografía. Universidad Autónoma de Madrid.
- Beni, M. C. (1998). Análise estrutural do turismo, SENAC, São Paulo.
- Canoves, G. & López Palomeque, F. (2014). "Destinos turísticos: conceptos e implicaciones para su gestión en tiempos de cambio". En: Turismo y territorio: innovación, renovación y desafíos. Tirant Humanidades, Valencia, pp. 21-34.
- Cooper, C., et al. (2001). Turismo: principios e prática, Bookman, Porto Alegre.
- De la calle, V. M. (2015). Planificación de destinos turísticos. Facultad de Comercio y Turismo. Biblioteca Nacional de España. Universidad Complutense de Madrid.
- Fernández, T. A. (2004). "Turismo y ordenación del territorio". Quaderns de Política Económica PP. 35-47.
- Gago, G. C. (1999). Nuevas herramientas para la construcción de modelos de organización territorial en función del transporte.



- Goeldner, Ch. R.; Ritchie, J. R., Brent y McIntosh, R. W. (2002). Turismo: principios, prácticas, filosofías, Bookman, Porto Alegre.
- González, C. R. & Rivas, O. H. (2008). "Modelo de gestión integral de destinos turísticos". SERNATUR, Santiago.
- Hall, C. M. (2001). Planejamento turístico: políticas, processos e relacionamentos, Contexto, São Paulo.
- Leiper, N. (1979). "The framework of tourism: towards a definition of tourism, tourist, and the tourism industry". Annals of Tourism Research, 6(4): 390-407
- Longjit, C. & Pearce, D. G. (2013) "Managing a mature coastal destination: Pattaya, Thailand". Journal of Destination Marketing & Management.
- Martín, F. R. A. (2005). Los modelos turísticos y los determinantes principales de los flujos turísticos internacionales. Universidad de La Habana. Facultad de Turismo.
- MINTUR (Ministerio de Turismo de Ecuador). (2008). Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador "PLANDETUR 2020" Reglamento General a la Ley de Turismo del MINTUR (2008). Art. 6, sobre Planificación. Cooperación Técnica BID No-ATN FG 9903-EC.
- Palhares, L. G. (2002). Transportes Turísticos. San Pablo: Aleph.
- Pearce, D. G. (2003). "Frameworks for tourism research". CABI, Wallingford.
- Pearce, D. G. (2012). Modelo de gestión de destinos: síntesis y evaluación. Estudios y Perspectivas en Turismo. Victoria University fo, Wellington, Nueva Zelanda.
- Petrocchi, M. (2001). Gestão de pólos turísticos, Futura, São Paulo.
- Salas, A. W., Font, A. M. & Suárez, M. R. (2015). Consideraciones para un modelo de gestión turística local integrada y participativa. III Congreso Científico Internacional. UNIANDES. Impacto de las investigaciones universitarias. Ambato.
- SENPLADES (2013). Plan Nacional de Desarrollo, Plan Nacional para el Buen Vivir 2013. Construyendo un Estado Plurinacional e Intercultural, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Quito, Ecuador.
- Vera, J. F. (Coordinad), López, P. F., Marchena, M. & Antón, S. (2011). Análisis territorial del turismo y planificación de destinos turísticos. Valencia. Colección crónica.