

La rendición de cuentas como elemento clave en la gobernanza de los destinos turísticos

Diana Gómez*

Universidad Nebrija (España)

Ana Muñoz**

Universidad Rey Juan Carlos (España)

Mª Carmen Lafuente***

Universidad Nebrija (España)

Resumen: La rendición de cuentas se configura como un elemento clave para el éxito de los procesos de gobernanza y, sin embargo, son inexistentes los estudios que han analizado este elemento en el ámbito de la gobernanza en destinos turísticos. El presente artículo tiene como objetivo fundamental poner de manifiesto la relevancia de la rendición de cuentas a través de la necesidad que muestran los ciudadanos de que su Administración pública municipal (APM) rinda cuentas y la utilidad que otorgan al informe de sostenibilidad anual en los destinos turísticos. Para alcanzar estos objetivos, revisamos la literatura especializada relacionada para, posteriormente, llevar a cabo una encuesta dirigida a los stakeholders de los destinos turísticos españoles. La población muestreada es de 11.251 individuos, obteniendo finalmente 1.027 respuestas, que suponen un error muestral de $\pm 2,91\%$ para un nivel de confianza del 95%. Los resultados obtenidos de la investigación permiten comprobar cómo los residentes en los destinos turísticos tienen una rotunda necesidad de que su APM rinda cuentas, especialmente en el ámbito económico. Estos resultados destacan, no solo por su relevancia para el ámbito de conocimiento de la planificación y gestión en turismo sino también por las importantes implicaciones que tienen para los responsables públicos.

Palabras Clave: Rendición de cuentas; Gobernanza; Turismo; Stakeholders; Administración pública.

Accountability as a Key Element in Tourist Destination Governance

Abstract: Accountability is considered a critical aspect to successful governance processes, however, there are hardly any studies that have analyzed this element in the field of tourist destinations. This paper's main purpose is to highlight the importance of accountability through the need shown by the citizens that the municipal public administration (MPA) is held accountable and the sustainability report usefulness in the tourist destinations. In order to achieve these objectives, we reviewed existing specialist literature and then proceeded with a survey of Spanish tourist destination stakeholders. The survey sample size was 11,251 individuals, with a final response rate of 1,027, representing a sampling error of $\pm 2.91\%$ for a confidence level of 95%. The results of the investigation show how residents in tourist destinations have a crucial need for their MPAs to be accountable, especially on the economic front. These findings stand out, not only for their relevance in the field of tourism planning and management, but also for the important implications for public officials.

Keywords: Accountability; Governance; Tourism; Stakeholders; Public administration.

* Doctora en Turismo; E-mail: dianagomezbruna@gmail.com

** Docente, investigador y consultor turístico internacional; E-mail: ana.munoz@urjc.es

*** Doctora en Ciencias Económicas y Empresariales por la UNED en el área de Métodos Cuantitativos; E-mail: Carmen.lafuente62@gmail.com

1. Introducción

Una de las principales preocupaciones que, durante los últimos años, ha estado presente en la literatura relacionada con la planificación y gestión de los destinos turísticos es la gobernanza. Autores de gran relevancia en el ámbito turístico han puesto de manifiesto la necesidad de desarrollar procesos de gobernanza exitosos en los destinos generando así una abundante literatura sobre este concepto (Jamal y Getz, 1999; Dredge y Jenkins, 2007; Beaumont y Dredge, 2010; Bramwell y Lane, 2011).

La profusa literatura académica, en cambio, no presenta unanimidad a la hora de profundizar en el concepto ya que no existe una única definición internacionalmente aceptada, lo que genera cierta ambigüedad. Únicamente parece producirse cierto consenso en afirmar que la gobernanza implica un cambio en el tradicional modo de gobernar del sector público, pasando a procesos de gobierno abiertos a la participación de los diversos grupos de interés.

Dentro de ese cambio en el modo de gobernar, diversas instituciones y autores proponen la necesidad de fomentar los mecanismos de rendición de cuentas del sector público¹ para así mejorar la gobernanza (Barzelay, 1998; Guarini, 1999; Mulgan, 2000a; OCDE, 2003; Steccolini, 2004; Valverde, 2004), especialmente debido al papel clave que tiene en la confianza y la legitimización del sector público ante estos (Farneti y Siboni, 2011).

A pesar de esta evidente necesidad, en la literatura académica relacionada con la gestión pública, son todavía escasos los estudios que han analizado la percepción que tienen los ciudadanos sobre la rendición de cuentas externa del sector público. Por ello, esta investigación se centra en el nivel local dado el papel clave que desempeña este nivel administrativo en el ámbito de los destinos turísticos.

Estas consideraciones contribuyeron a conformar una de las principales preguntas de nuestro estudio: ¿Cuál es la necesidad que muestran los diversos *stakeholders* de los destinos turísticos sobre la rendición de cuentas de su Administración pública municipal (APM)? Partiendo de esta pregunta, analizamos si el mecanismo más utilizado de rendición de cuentas en el sector privado, el informe de sostenibilidad² anual, podía aplicarse al sector público.

Posteriormente, y con el objeto de contrastar lo anterior, realizamos un estudio en el ámbito del sector turístico español. Este trabajo tenía como objetivos: (i) conocer la percepción que tienen los *stakeholders* de los destinos turísticos sobre la rendición de cuentas de su APM; (ii) analizar si las diversas variables sociodemográficas (edad, nivel de formación, comunidad autónoma de residencia y grupo de agente con el que se identifica) influían en esa percepción; (iii) determinar el ámbito que los grupos de interés consideran más relevante para una posible rendición de cuentas; (iv) y, por último, saber si los diversos grupos de interés consideran el informe anual de rendición de cuentas un instrumento útil para una rendición de cuentas real y efectiva.

Esta investigación se ha centrado en España por ser uno de los países líderes tanto en llegadas de turistas internacionales (64,97 millones en 2014) como en ingresos internacionales por turismo (63.094 millones de euros en 2014) según datos del Instituto de Estudios Turísticos (IET, 2015). La metodología utilizada ha sido la cuantitativa a través de la técnica de la encuesta, la cual se dirigió a los *stakeholders* de los destinos turísticos españoles, en concreto, a aquellos localizados en los 151 puntos turísticos de la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) del Instituto Nacional de Estadística (INE).

2. La rendición de cuentas: reto del sector público en los procesos de gobernanza

El sector público desarrolla su actividad en un complejo contexto caracterizado por un descenso en los niveles de confianza de los ciudadanos que hace necesario hacer frente a determinadas reformas³. Estos retos habrían de mejorar la confianza y, en consecuencia, los niveles de desafección política y de legitimidad en el sistema democrático (Di Palma, 1970; Bresser, 1996; Prats i Catalá, 2001; Fernández *et al.*, 2008; Bouckaert, 2012).

En este contexto, una de las propuestas de gran parte de las instituciones a nivel internacional y de un buen número de los expertos en el tema, es la de mejorar los sistemas de *rendición de cuentas* y en definitiva, la consecución de una mayor *transparencia* de la acción pública (Ostrom, 1973; World Bank, 1992; BID, 2003; OECD, 2003; Blind, 2007; Vernis y Mendoza, 2009).

Ambos términos, rendición de cuentas y transparencia, se encuentran ampliamente relacionados y a veces incluso son confundidos entre sí. Sin embargo, la transparencia es necesaria pero no suficiente para construir la rendición de cuentas (Fox, 2008: 175). En concreto, la transparencia hace referencia al “acceso público a la información acerca del desempeño del Estado” (Fox, 2008: 177) mientras que la

rendición de cuentas va más allá, al surgir de la relación entre dos partes en la que una de ellas tiene la obligación de explicar a la otra sus decisiones y acciones así como los resultados y efectos que de ellas derivan.

Este último término castellano no incluye en su concepción uno de los elementos clave para su equivalente anglosajón, *accountability*⁴, que sí conlleva, además de lo ya descrito, la obligación de someterse a cualquier tipo de control para verificar la consistencia de la información.

Siguiendo esta línea, en nuestro trabajo entendemos que la rendición de cuentas supone la asunción de la responsabilidad por parte del sector público de explicar y justificar las decisiones, el desarrollo, la gestión, resultados y efectos de la actuación pública quedando sometido a las posibles consecuencias/sanciones en el periódico diálogo con sus *stakeholders*.

De este modo, podemos afirmar que existen dos dimensiones fundamentales en el concepto de rendición de cuentas. Se trata del concepto de *answerability* que se refiere a la obligación de explicar las acciones y justificar los hechos ante quienes les han confiado esas responsabilidades (Mulgan, 2000; Schedler, 2004; Steccolini, 2004; Bovens, 2007) y el de *enforcement* que hace referencia a las acciones orientadas al cumplimiento de la ley y las acciones relacionadas con el control y la sanción (O'Donnell, 1997; CLAD, 2000; Mulgan, 2000; Schedler, 2004; Steccolini, 2004; Bovens *et al.*, 2008).

No obstante, aún en nuestros días, el significado y sentido de esta obligación no está totalmente definido al tratarse de un concepto multidimensional –debido a las diversas dimensiones que puede englobar–, multidireccional –por los múltiples agentes ante los que puede o debe rendir cuentas–, y cambiante –por encontrarse en constante evolución y adaptación a los diversos contextos socioeconómicos, políticos y culturales–.

3. Evolución de la rendición de cuentas en el sector público

Históricamente el sector público ha justificado algunos de sus actos ante diferentes sujetos y de diversas maneras por estar obligado a ello. Aunque el concepto de rendición de cuentas tiene su origen en el siglo XIII, es a partir del siglo XVIII cuando adquiere un sentido que se aproxima más a lo que actualmente entendemos por rendición de cuentas.

En el desempeño de sus funciones, el sector público tiene la responsabilidad de, por un lado, cumplir con su labor de una manera honesta y fiel a las normas establecidas y, por otro, definir las políticas más adecuadas en base al interés general, de llevarlas a cabo de una manera eficaz y eficiente y de asumir la responsabilidad asociada a estos dos ámbitos pero también a las consecuencias que de ellos se derivan.

De este modo, desde hace siglos existe un claro vínculo entre el sector público, como responsable de la gestión de los recursos públicos, y los ciudadanos propietarios de esos recursos. Este vínculo genera por un lado, la obligación de los primeros de justificar y explicar sus decisiones ante diversos sujetos y por otro, el derecho de los segundos a exigir responsabilidades.

A pesar de ello, el término rendición de cuentas ha adquirido diversas significaciones a lo largo de las diversas etapas del sector público. Al analizar la evolución de la rendición de cuentas en el sector público se observa que este ha desarrollado tradicionalmente una rendición de cuentas interna, realizada ante niveles administrativos jerárquicamente superiores o ante entidades auditoras. En esta aproximación de la rendición de cuentas, el foro estaba formado por los *stakeholders* internos mientras que la rendición de cuentas hacia los grupos externos era prácticamente inexistente.

Así, por ejemplo, durante la etapa burocrática de la gestión pública predomina una visión de la rendición de cuentas centrada en un control rígido sobre los procedimientos y en la adaptación de los presupuestos a la ley y las normas. Mientras, en la etapa de la Nueva Gestión Pública (NGP), la rendición de cuentas evoluciona hacia el control sobre el desempeño gubernamental, sobre la eficacia y eficiencia y sobre los resultados y los efectos logrados. La relevancia y el alcance de la rendición de cuentas en estas etapas se encuentra ciertamente limitado por las ideas predominantes que caracterizan estos dos modelos de organización y gestión públicos.

Es en los últimos años, con la llegada de la gobernanza, cuando la rendición de cuentas amplía su relevancia y alcance. La gobernanza atribuye a la rendición de cuentas un papel clave en la gestión pública y amplía su espectro hacia una visión holística e integrada que permite pensar en una rendición de cuentas más adecuada a las necesidades de la sociedad actual.

De esta manera, la rendición de cuentas se convierte en uno de los símbolos de la buena gobernanza (Blind, 2007; Nunkoo *et al.*, 2012; Bovens, 2005) apareciendo en la agenda de gobiernos de todo el mundo como uno de los retos a conseguir por el sector público.

4. Fundamentos teóricos de la rendición de cuentas

Un buen número de teorías, como la *Teoría de Agencia*, *Teoría de la Legitimidad*, *Teoría de los Stakeholders*, *Economía Política* o *Teoría Institucional*, entre otras, han contribuido a explicar y justificar esta necesidad de “responder de” que existe en la relación que se establece entre el sector público y los ciudadanos, representados a través de los diversos grupos de interés.

Aunque cada una de ellas permite fundamentar el concepto de rendición de cuentas en el sector público de manera individual, bajo nuestro punto de vista resulta de mayor interés adoptar una perspectiva multienfoque ya que esta permite aproximarse desde diversas perspectivas a las motivaciones y razones por las que es necesario que el sector público rinda cuentas ante sus diversos grupos de interés.

Ya en los años setenta, Ostrom señala la necesidad de fortalecer el principio de que “un buen gobierno es un gobierno controlado, pero controlado por la eficiencia, por mecanismos de medición de resultados, que comprenda la realidad de las redes de política en las que se mueve la burocracia en las democracias contemporáneas” (Ostrom, 1973: 131-132).

En la sociedad actual cada vez son más los grupos que demandan al sector público que sea más transparente en sus acciones y decisiones, que dé cuenta de las políticas y las prácticas que realizan sus instituciones en todas sus facetas. Para la OECD (2003) entre las condiciones necesarias para que los ciudadanos recuperen la confianza en los poderes públicos se encuentran “una buena instrucción cívica, procedimientos transparentes y la responsabilización” (OECD, 2003: 17).

Precisamente estas diversas aproximaciones contribuyen a constatar la necesidad de rendición de cuentas en la esfera pública y permiten también aproximarse a quiénes han de ser considerados los diversos grupos de interés ante los que el sector público debe rendir cuentas.

En los últimos años, la aplicación de la Teoría de los *Stakeholders* o la Teoría de la Legitimidad han permitido ampliar el número de grupos de interés ante los que el sector público debe rendir cuentas a todos aquellos que se ven influidos y/o influyen por/en él. Podemos afirmar por tanto que, en la actualidad, la rendición de cuentas adquiere una perspectiva multidireccional.

Los denominados *stakeholders* externos, el conjunto de ciudadanos en sus diferentes roles –clientes, pagadores de impuestos, empleados, proveedores, etc.– forman parte del foro ante el que el sector público debe rendir cuentas y es este tipo de rendición de cuentas, denominada rendición de cuentas política-pública, la que adquiere mayor relevancia en relación con el fomento y mejora de la gobernanza, muy especialmente en el caso de las entidades locales, ámbito de estudio del presente trabajo de investigación.

5. El informe de sostenibilidad como herramienta para la rendición de cuentas pública

El complejo entramado de relaciones entre el sector público y sus grupos de interés determina los mecanismos utilizados para llevar a cabo una rendición de cuentas real y efectiva. A pesar de que existen múltiples mecanismos para la rendición de cuentas externa (foros, auditorías, encuestas, etc.), nuestra investigación se centra en el informe de sostenibilidad.

En este sentido, en los últimos años, la publicación de informes o *reporting*⁵ se ha convertido en uno de los mecanismos más utilizados para la rendición de cuentas, especialmente en el sector privado, mientras que las organizaciones del sector público no han seguido este ritmo (Farneti y Guthrie, 2008). La publicación de informes hace referencia a la provisión de información por un agente en una forma, tiempo y lugar determinado dirigida a sus grupos de interés. En sus formas más elaboradas, el informe puede suponer información diaria o complejos informes financieros (Dubnick, 2003b).

Tradicionalmente, el tipo de informe más utilizado y también desarrollado, tanto en el sector público como en el sector privado, ha sido el informe financiero. En la mayor parte de países, las grandes corporaciones y también el sector público se han visto obligadas a publicar información económico-financiera sobre sus cuentas siguiendo unos requisitos legales o profesionales.

Sin embargo, el informe financiero no permite medir los impactos sociales y medioambientales de la organización (Steccolini, 2004; Farneti y Guthrie, 2008) preocupación que, desde la década de los sesenta, se encuentra cada vez más extendida entre la sociedad haciendo necesario que las organizaciones publiquen informes más amplios que incluyan este tipo de requerimientos.

Para referirse a esta información sobre aspectos más allá de los financieros, se han extendido diversos términos como balance social, informe triple cuenta de resultados⁶, informe social, medioambiental y de sostenibilidad⁷ o informe/memoria de sostenibilidad o de RSC.

En el ámbito del sector público, partiendo del amplio desarrollo en el sector privado, el término “informe de sostenibilidad” es también el término más ampliamente aceptado y utilizado. Para Ball es la manera de rendir cuentas que ayuda a los gobiernos y a otros *stakeholders* a “comprender el acercamiento o alejamiento de las comunidades hacia la sostenibilidad” (Ball, 2002:61).

Se trata, en definitiva, de una aproximación a través de la cual publicar información del desempeño de todas las áreas, incluyendo las dimensiones económica, social y medioambiental pero también las decisiones tomadas por el máximo poder de la organización.

Teniendo en cuenta esta perspectiva, consideramos que la publicación de informes integrados de sostenibilidad podría generar diversos impactos positivos tanto en la propia la gestión del sector público como en la percepción que los ciudadanos tienen de él.

6. La situación de la publicación de informes de sostenibilidad en el ámbito público

En el caso del sector público, la presentación de informes de sostenibilidad parece que se está produciendo más lentamente que en el sector privado (Ball, 2004; Ball y Grubnic, 2007; Farneti y Guthrie, 2008; Bellringer *et al.*, 2011; Navarro *et al.*, 2011). Existe una importante ausencia en las prácticas de publicación de información en sostenibilidad por parte de las entidades públicas que pone de manifiesto el desconocimiento y la falta de aplicabilidad en este ámbito (Farneti y Guthrie, 2008) aunque no la falta de interés ya que algunas entidades están utilizando otros mecanismos para la publicación de información (Navarro *et al.*, 2011)

Al igual que ha ocurrido entre las grandes corporaciones, el sector público ha “concentrado la publicación de información en el ámbito financiero por estar, en la mayor parte de los casos, obligados a ello mientras que ha dejado a un lado la publicación de otro tipo de información.

Al analizar la publicación de información por parte del sector público, detectamos que durante la etapa del modelo burocrático, esta publicación se limitaba al cumplimiento de los procedimientos legales y técnicos en la gestión así como al control de gastos. Los informes se publican generalmente para el uso interno, en especial para facilitar el control por parte de las organizaciones auditoras. Con las reformas generadas por la NGP, la rendición de cuentas pasa a un primer plano y con ella la publicación de información. La orientación hacia el desempeño y los resultados, la utilización de sistemas de control y medición y el énfasis en la transparencia generan una nueva visión de la rendición de cuentas en el sector público en la que se hace cada vez más necesario informar a los diversos *stakeholders* sobre la gestión de los recursos públicos y los resultados obtenidos. En los últimos años además, como veíamos en anteriores epígrafes el foco se pone también en los efectos de la acción pública sobre sus grupos de interés.

Además de esta nueva visión, los cambios ocurridos en el entorno en el que el sector público opera requieren de él que haga pública información útil y verificable. Las demandas ciudadanas en favor de la transparencia hacen imprescindible la publicación de información que haga referencia a los ámbitos social y medioambiental en las estrategias, actividades, desempeño e impactos de las entidades públicas, como ya están haciendo algunas de ellas con la presentación de memorias de sostenibilidad o la realización de auditorías sociales (Ball, 2004).

Sin embargo, la publicación de información sobre sostenibilidad del sector público no ha recibido la atención necesaria, ni por parte de la propia Administración ni por parte del ámbito académico, por lo que es necesario desarrollar investigaciones que analicen la naturaleza de la rendición de cuentas sostenible en las instituciones públicas (Ball, 2004; Steccolini, 2004; Ball y Grubnic, 2007) y el diseño de los informes de sostenibilidad como un elemento clave en la rendición de cuentas (Dubnick, 2003).

Durante los últimos años, se ha experimentado un aumento en el número de autores que han estudiado diversos aspectos relacionados con el informe de sostenibilidad en las entidades públicas, entre otros, sobre el concepto de informe de sostenibilidad (Ball, 2004); el valor del informe de sostenibilidad (Steccolini, 2004; Marcuccio y Steccolini, 2005), los factores de influencia (Sciulli, 2011) o las metodologías para la elaboración de informes (Brown *et al.*, 2009).

Asimismo, han aparecido estudios que analizan la situación de la publicación de informes de sostenibilidad en diversos países como Australia (Ryan *et al.*, 2002; Farneti y Guthrie, 2008; Hoque, 2008), Canadá (Blanco *et al.*, 2011), España (Larriñaga y Pérez-Chamorro, 2008), Nueva Zelanda (Bellringer *et al.*, 2011), Reino Unido (Jones y Pendlebury, 2004; Ball, 2004) o Italia (Steccolini, 2004; Marcuccio y Steccolini, 2005 y 2009).

7. Posturas a favor y en contra de la utilización del informe de sostenibilidad en el ámbito público

Entre todas las investigaciones que han profundizado en el uso de informes de sostenibilidad en el sector público, destacan dos vertientes opuestas en lo que se refiere a la utilidad del informe: la de los beneficios del informe de sostenibilidad y la de los problemas del mismo.

En el grupo que consideran el informe de sostenibilidad como un mecanismo fundamental en el ámbito público, existen diversas razones que se pueden agrupar en dos visiones principales: *visión instrumental* y *visión hacia los stakeholders*.

La *visión instrumental* es aquella que considera el informe de sostenibilidad como uno de los principales medios para lograr determinados objetivos en el sector público. En este sentido, hay quienes afirman que el informe es una parte fundamental en los sistemas de control como mecanismo para asegurar la congruencia entre los objetivos de la organización y las acciones de las diferentes unidades (Dubnick, 2003; Farneti y Bestebreur, 2004); para la toma de decisiones (Ryan *et al.*, 2002); o para el progreso hacia el desarrollo sostenible (Farneti y Siboni, 2011).

En el segundo grupo, el de la *visión hacia los stakeholders*, autores como Farneti y Guthrie (2008) consideran que el primer objetivo del informe de sostenibilidad es informar a los *stakeholders* internos siendo la principal razón la mejora la imagen de la entidad pública ante sus *stakeholders* externos.

A pesar de todos estos argumentos, también hay otro grupo de autores que han identificado diversos problemas a la hora de utilizar el informe de sostenibilidad en el sector público y, por tanto, consideran que su valor es relativo. Los argumentos pueden ser agrupados en función de tres perspectivas: la *utilidad del informe*, los *problemas en la elaboración del informe* y la *utilidad* para el usuario.

En la perspectiva relacionada con la *utilidad del informe*, destacan los problemas relacionados con la utilización real por parte de los usuarios actuales así como la baja calidad de los informes, la falta de su uso para la comunicación externa o la no complementariedad con mecanismos alternativos (Steccolini, 2004).

La segunda perspectiva se basa en los problemas encontrados por parte del sector público en la *elaboración de los informes* entre las que destacan la no colaboración de los gestores, la no comprensión de la utilidad del mismo, la resistencia a la recolección de datos adicionales, la dificultad para identificar los temas relevantes, los recursos limitados o el excesivo coste en la elaboración y la complejidad de las metodologías para desarrollarlo (Bellringer *et al.*, 2011).

Por último, la tercera perspectiva se basa en los *usuarios de los informes de sostenibilidad*. Entre los problemas relacionados con los usuarios, se identifican algunos como la existencia de una demanda relativamente baja del informe de sostenibilidad, el poco interés de los usuarios, la no inclusión en el informe de información relevante, la complejidad del formato o el lenguaje o la disponibilidad real de los informes (Jones y Pendlebury, 2004).

A pesar de tener elementos en contra, en el presente trabajo consideramos que la utilización del informe de sostenibilidad es un mecanismo fundamental para la rendición de cuentas efectiva del sector público ante sus *stakeholders*. Los beneficios que puede generar el informe de sostenibilidad se posicionan muy por encima de los argumentos en contra, y quizá cabe plantearse que estos argumentos en contra sirvan en realidad para mejorar la calidad de los informes de sostenibilidad así como su accesibilidad y utilización por los diversos grupos de interés.

8. Metodología

Con el fin de alcanzar los objetivos planteados y, dadas las características de nuestra investigación, consideramos que el enfoque metodológico más apropiado es el cuantitativo a través de la técnica de la encuesta la cual “utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.5).

La naturaleza de nuestra investigación es de carácter cuantitativa y de tipo descriptivo. La población está formada por todos los sujetos involucrados de manera directa o indirecta (*stakeholders*) en el sistema turístico de los 151 puntos turísticos establecidos por la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) que elabora el Instituto Nacional de Estadística (INE).

La selección de la población muestreada se generó de manera aleatoria, considerándose el muestreo probabilístico. Se estableció que todos los integrantes de la población a encuestar, tenían que tener una vinculación con un destino turístico, bien por residir en él o bien por desarrollar su labor profesional

en él. Además, fueron incluidos en la encuesta académicos, docentes y/o investigadores, relacionados con el análisis del sistema turístico en España.

Así, nuestra población estuvo formada por los diversos grupos de interés o *stakeholders* de los 151 destinos turísticos considerados puntos turísticos por el INE y, dada la inexistencia de una base de datos de los individuos objeto de nuestro estudio, los meses de abril y mayo de 2013 los dedicamos exclusivamente a la elaboración de una base de datos lo más completa posible, que finalmente está formada por 11.251 contactos. Gracias a esta amplia base de datos, logramos una alta tasa de respuesta ya que finalmente obtuvimos 1.027 respuestas válidas que suponían un error muestral del 2,91%.

10. Instrumento y procedimiento

El diseño del instrumento de investigación, el cuestionario, se realizó con el fin de que las diversas cuestiones en él incluidas nos permitieran cumplir con los objetivos establecidos. El cuestionario recogió una serie de preguntas cerradas y medidas con escala Likert (de 1 a 5) dirigidas a conocer la opinión de los encuestados sobre diversos ámbitos relacionados con la rendición de cuentas, objeto de estudio de este trabajo.

La primera pregunta hizo referencia a la necesidad de rendición de cuentas que perciben los encuestados, es decir, la necesidad de que la APM explique y justifique sus decisiones políticas, acciones, resultados y efectos en lo relativo al turismo así como a los impactos que genera. La escala utilizada fue una escala Likert de 1 a 5, en la que 1 era “Nada necesario” y 5 “Totalmente necesario”.

Las siguientes preguntas tuvieron como objetivo conocer la opinión de los encuestados sobre el grado de necesidad de rendición de cuentas por parte de la APM en los ámbitos económico, sociocultural y medioambiental. De nuevo, la escala utilizada fue de 1 a 5 donde 1 era “Nada necesario” y 5 “Totalmente necesario”.

Por último, la última pregunta versó sobre la utilidad de la publicación, por parte de la APM en destinos turísticos, de un informe anual con la información económica, socio-cultural y medioambiental. Al igual que en el resto de preguntas se utilizó una escala Likert de 1 a 5 donde 1 era “Nada útil” y 5 “Totalmente útil”. Estas dos últimas preguntas contribuyeron a validar las respuestas obtenidas en la pregunta sobre la necesidad de rendición de cuentas de los encuestados ya que porcentajes de respuesta similares confirmarán la necesidad de que la APM rinda cuentas.

El cuestionario final fue enviado, junto con una carta de presentación en la que se justificaban los motivos de la encuesta, a los 11.251 individuos que formaron nuestra base de datos.

Tabla 1: Ficha técnica de la encuesta.

Población	Infinita (todas las personas relacionadas con los 151 destinos turísticos seleccionados y académicos del sistema turístico)
Población muestreada	Finita: 11.251 individuos
Ámbito geográfico	España
Tipo de entrevista	Encuesta autoadministrada por internet
Procedimiento de muestreo	Aleatorio polietápico
Tamaño muestral	N = 1.027
Error muestral	±2,91% (con p=q=50 y confianza del 95%)
Fecha de trabajo de campo	Noviembre – Diciembre 2013
Tratamiento de la información	Doble grabación de los datos en Excel Paquete estadístico IBM SPSS (versión 20,0)

Fuente: elaboración propia.

La distribución del cuestionario fue electrónica, vía e-mail, utilizando la plataforma web “Encuesta Fácil” (www.encuestafacil.com) en español. El primer envío de cuestionarios se realizó de manera escalonada desde el 05 de noviembre hasta el 19 de noviembre de 2013. A partir de esa fecha se volvió a enviar de nuevo el cuestionario a las entidades y sujetos que no respondieron a la primera solicitud y se cerró la recogida de respuestas al cabo de cuatro semanas (el 17 de diciembre de 2013).

Del total de envíos, el cuestionario fue cumplimentado por un total de 1.027 contactos, determinando una muestra con un nivel de confianza del 95% y un error de $\pm 2,91\%$ y $p=q=50$. Las respuestas obtenidas fueron procesadas con el software SPSS Versión 20.0 de IBM.

11. Muestra

La muestra obtenida en la investigación empírica está formada por un total de 1.027 cuestionarios cuyo perfil mayoritariamente se corresponde con edades comprendidas entre los 34 y los 56 años y con estudios universitarios; que proceden de las comunidades autónomas de Andalucía, Cataluña, Madrid, Comunidad Valenciana, Islas Baleares e Islas Canarias y que se identifican, mayoritariamente, con el sector privado, especialmente con el subsector de alojamientos, y con la sociedad civil, con asociaciones de vecinos y culturales.

12. Resultados

Necesidad de rendición de cuentas

Tal y como se mencionó con anterioridad, el objetivo principal del cuestionario fue el de conocer la necesidad de los encuestados sobre la rendición de cuentas de los destinos turísticos españoles a nivel general así como su necesidad en diferentes ámbitos como el económico, sociocultural y medioambiental. Asimismo, también se quiso conocer la opinión de los encuestados sobre la utilidad de la publicación de un informe anual de rendición de cuentas por parte de la APM.

Los resultados sobre la necesidad que tienen los *stakeholders* de que la APM rinda cuentas, es decir, que explique y justifique sus decisiones políticas, acciones y desempeño en lo relativo al turismo, muestran el valor más alto de todo el cuestionario ($M=4,59$) lo que evidencia una elevada necesidad de que la APM rinda cuentas ante sus diversos *stakeholders*, existiendo además escasa dispersión en las respuestas ($DT=0,674$).

Tabla 2: Necesidad de rendición de cuentas de la APM.

	Media	DT
Necesidad de rendición de cuentas	4,59	0,674

N= 1.027

Fuente: elaboración propia.

Del total de encuestados, un altísimo porcentaje considera más que necesaria la rendición de cuentas (Tabla 3). En concreto, el 91% la considera bastante o totalmente necesaria (el 69,2% corresponde a la respuesta “Totalmente necesaria” y el 21,8% a “Bastante necesaria”). En cambio, un porcentaje insignificante (0,7%) la considera poco o nada necesaria.

Tabla 3: Necesidad de rendición de cuentas de la Administración pública municipal.

	Frecuencia	Porcentaje
Nada necesario	1	0,1%
Poco necesario	6	0,6%
Necesario	85	8,3%
Bastante necesario	224	21,8%
Totalmente necesario	711	69,2%

N=1.027

Fuente: elaboración propia.

Con el fin de analizar si el perfil sociodemográfico del encuestado afecta a la necesidad de rendición de cuentas, analizamos a continuación si existen diferencias en función de las variables categóricas.

Las medias para los diferentes grupos de edad son similares, si bien, destaca que el grupo de mayor edad es el que muestra una menor necesidad de rendición de cuentas por parte de la APM (M=4,40, DT=0,883) mientras que el grupo inmediatamente anterior (57-68 años) presenta los valores más altos (M=4,67, DT=0,636). Las desviaciones típicas muestran además poca dispersión en las respuestas.

Al analizar los resultados de la percepción de la necesidad de rendición de cuentas por nivel de estudios se observa que el grupo sin estudios es el que percibe una mayor necesidad de rendición de cuentas (M=4,75, DT=0,500) mientras que, sorprendentemente⁹, el siguiente grupo por nivel de formación, el de estudios primarios, es el que lo considera menos necesario (M=4,33, DT=0,816).

En lo referente a la necesidad de rendir cuentas según la variable geográfica, todas las comunidades autónomas muestran resultados muy similares, siendo País Vasco (M=4,87, DT=0,346) y Galicia (M=4,83, DT=0,437) los que reclaman una mayor rendición de cuentas mientras que los menos interesados en la rendición de cuentas son los pertenecientes a Cantabria (M=4,50, DT=0,694), Comunidad de Madrid (M=4,52, DT=0,754) y Aragón (M=4,53, DT=0,751).

Por último, en cuanto a la necesidad de rendición de cuentas por tipología de agente es el grupo perteneciente a la Administración pública el que muestra una menor necesidad de rendición de cuentas (M=4,52, DT=0,713). El resto de grupos muestran resultados similares, siendo el grupo que percibe una mayor necesidad de rendición de cuentas el de los medios de comunicación locales (M=4,68, DT=0,596).

Percepción de la necesidad de rendición de cuentas según el ámbito

En relación a la necesidad de rendir cuentas en los tres ámbitos preguntados –económico, sociocultural y medioambiental– los resultados muestran valores similares (Tabla 4), siendo el ámbito económico en el que destaca una mayor necesidad de rendición de cuentas (M=4,54, DT=0,746), seguido del ámbito medioambiental (M=4,47, DT=0,779) y por último del ámbito sociocultural (M=4,43, DT=0,763).

Tabla 4: Necesidad de la rendición de cuentas de la APM en los ámbitos económico, sociocultural y medioambiental.

	Media	DT
Necesidad RC ámbito económico	4,54	0,746
Necesidad RC ámbito sociocultural	4,43	0,763
Necesidad RC ámbito medioambiental	4,47	0,779

N=1.027

Fuente: elaboración propia.

Los resultados obtenidos para cada uno de los ámbitos de estudio según las variables sociodemográficas presentan resultados relativamente similares, resultando que, en el grupo de 46-56 años, los sujetos pertenecientes a las comunidades autónomas de País Vasco y Galicia y las Asociaciones de la sociedad civil son los que tiene una mayor necesidad de rendición de cuentas (Tabla 5).

Tabla 5: Descripción del perfil de necesidad de rendición de cuentas según los ámbitos económico, sociocultural y medioambiental.

	Edad	Nivel formativo	CCAA	Agente
Ámbito económico	46-56 años	Estudios superiores	País Vasco y La Rioja	Asociaciones sociedad civil
Ámbito sociocultural	46-56 años	Sin estudios	País Vasco y Galicia	Asociaciones sociedad civil
Ámbito medioambiental	57-68 años	Sin estudios	Galicia y País Vasco	Asociaciones sociedad civil

Fuente: elaboración propia.

Estos niveles tienen resultados menos homogéneos en función del nivel formativo, ya que es el grupo de estudios superiores el que demanda más rendición de cuentas económica y, sin embargo, el grupo de sin estudios es el que más lo hace en los ámbitos sociocultural y medioambiental.

Utilidad del informe de rendición de cuentas anual o de sostenibilidad

Como último objetivo en el bloque dedicado a la rendición de cuentas, teníamos el de conocer la opinión de los encuestados sobre la utilidad de la publicación de un informe anual de rendición de cuentas por parte de la APM.

Según los resultados obtenidos, se puede afirmar que hay una tendencia muy favorable a la utilidad de la publicación de un informe de rendición de cuentas (M=4,25, DT=0,849) (Tabla 6).

Tabla 6: Utilidad de la publicación de un informe anual de rendición de cuentas de la APM.

	Media	DT
Utilidad de publicación de un informe anual	4,25	0,849

N= 1.027

Fuente: elaboración propia.

Un porcentaje elevadísimo de los encuestados, el 96,4%, considera el informe anual de rendición de cuentas útil, bastante útil o totalmente útil y solamente el 3,6% lo consideran poco útil o nada útil (Tabla 7).

Tabla 7: Utilidad de la publicación de un informe anual de rendición de cuentas de la APM.

	Frecuencia	Porcentaje
Nada útil	3	0,3%
Poco útil	34	3,3%
Útil	154	15,0%
Bastante útil	351	34,2%
Totalmente útil	485	47,2%

N=1.027

Fuente: elaboración propia.

Con el fin de analizar la influencia de los factores sociodemográficos en la percepción de la utilidad de publicación de un informe anual de rendición de cuentas se analizan los resultados descriptivos para cada uno de ellos.

Según la edad, es el grupo de menor edad el que considera el informe de rendición de cuentas anual más útil (M=4,31, DT=0,825). A este le sigue el grupo de entre 57-68 años (M=4,30, DT=0,809), siendo también el grupo que mostraba una mayor necesidad de rendición de cuentas. Por otro lado, el grupo de entre 46-56 años, que aparecía como el que más demandaba la rendición de cuentas económica y sociocultural y el segundo en demandar la rendición de cuentas medioambiental, es en este caso es el que considera el informe de rendición de cuentas anual menos útil (M=4,16, DT=0,882).

Por nivel formativo, es el grupo de sin estudios el que más útil considera el informe anual (M=4,50, DT=0,57) y es el grupo inmediatamente posterior en nivel de estudios, el de estudios primarios, el que lo considera menos útil (M=3,83, DT=0,917).

Según la comunidad autónoma, son la Comunidad de Madrid (M=4,48, DT=0,700) y el País Vasco (M=4,43, DT=0,774) los que consideran que el informe de rendición de cuentas anual tiene mayor utilidad mientras que Castilla La Mancha es la comunidad que lo considera menos útil (M=4,00, DT=0,791)

estando muy por debajo de la media para el total de comunidades autónomas. En este sentido, cabe resaltar que, como ya vimos anteriormente, el País Vasco es la comunidad que mostraba mayor necesidad de rendición de cuentas.

Finalmente, según la tipología de agente, los medios de comunicación y las asociaciones empresariales son los dos agentes que consideran más útil el informe anual ($M=4,38$ y $M=4,37$ respectivamente) mientras que los integrantes de la propia Administración pública son los que lo ven menos útil ($M=4,08$, $DT=0,907$), siendo estos los que también consideraban la rendición de cuentas menos necesaria. Estos resultados coinciden, por tanto, con los obtenidos para la variable de rendición de cuentas general por lo que, son los grupos que consideran más necesaria la rendición de cuentas los que también consideran el informe anual más útil.

Como conclusión del análisis de los datos obtenidos, se puede afirmar que los encuestados perciben como muy necesario el que la APM rinda cuentas de sus decisiones, acciones y resultados ya que una amplísima mayoría lo considera bastante o totalmente necesario (91%). Según los ámbitos –económico, sociocultural y medioambiental–, los encuestados muestran gran interés en las tres dimensiones si bien es la económica en la que los encuestados presentan una mayor necesidad de rendición de cuentas.

Por último, en cuanto a la percepción de la utilidad del informe de rendición de cuentas, también una amplísima mayoría (96,4%) valora la utilidad del informe de rendición de cuentas anual; en concreto, cerca de la mitad de los encuestados (47%) lo consideran totalmente útil. Estos resultados reafirman la necesidad que tienen los encuestados de que la APM rinda cuentas y posicionan al informe de rendición de cuentas anual como un instrumento efectivo para llevarla a cabo.

13. Conclusiones

La rendición de cuentas se ha convertido en las últimas décadas en *un símbolo de buena gobernanza*. A pesar de ello, no existen trabajos específicos en el ámbito de la gobernanza turística que hayan analizado esta relevancia ni su aplicación al sector público, de ahí la importancia de nuestro estudio.

Dentro de las diversas tipologías de rendición de cuentas, podemos determinar que la que resulta especialmente relevante para la gobernanza es la rendición de cuentas hacia los denominados *stakeholders* externos, es decir, *la rendición de cuentas política-pública*, muy especialmente en el caso de las entidades locales, ámbito de estudio del presente trabajo de investigación.

Entre los diversos mecanismos utilizados para la rendición de cuentas hacia los *stakeholders* externos, hemos verificado que *los informes de sostenibilidad pueden ser un instrumento útil para la rendición de cuentas externa* debido a los diversos impactos positivos que generan tanto en la propia la gestión del sector público como en la percepción que los ciudadanos tienen de él. Todo ello a pesar de que somos conscientes de las dificultades que puede encontrar el sector público para la publicación de estos informes –relacionadas con la complejidad en la elaboración del informe o la utilidad del mismo–.

El elevado valor medio (4,59 sobre 5) y el rotundo resultado en las frecuencias (el 91% considera bastante o totalmente necesaria la rendición de cuentas de la APM) nos permiten establecer una conclusión de gran relevancia: *existe una importante evidencia sobre la elevada necesidad de que la APM rinda cuentas ante sus diversos grupos de interés en los destinos turísticos españoles*.

Además, nuestro estudio nos ha permitido identificar que *es el ámbito económico el que más preocupa a los encuestados lo que pone de manifiesto la relevancia que este tema tiene en los destinos turísticos*, hecho ya identificado por gran parte de la literatura turística.

En cuanto a la utilidad que los diversos agentes ven en el informe de rendición de cuentas anual destaca que este es considerado por el 96,4% de los encuestados como un mecanismo útil para la rendición de cuentas. Estos resultados corroboran el fundamento de que *el informe de rendición de cuentas anual es un mecanismo de utilidad para la rendición de cuentas del sector público*.

Como síntesis, podemos afirmar que los ciudadanos tienen una absoluta necesidad de que la APM rinda cuentas sobre las decisiones, acciones, resultados y efectos de sus políticas públicas, siendo el ámbito económico el que más preocupa a los ciudadanos y considerando el informe de sostenibilidad como un mecanismo útil para llevarla a cabo.

Así, partiendo de que la rendición de cuentas es un símbolo de buena gobernanza, sería interesante que se comiencen a desarrollar procesos de rendición de cuentas que amplíen las medidas que el sector público ha desarrollado hasta el momento y que ha quedado demostrado los ciudadanos consideran insuficientes.

Bibliografía

- Ball, Amanda.
2002. *Sustainability Accounting in UK Local Government: An Agenda for Research*. London: Association of Chartered Certified Accountants.
- Ball, Amanda.
2004. "A Sustainability Accounting Project for the UK Local Government Sector? Testing the Social Theory Mapping Process and Locating a Frame of Reference". *Critical Perspectives on Accounting*, 15(8):1009-1035.
- Ball, Amanda y Grubnic, Suzana.
2007. "Sustainability accounting and accountability in the public sector". En Unerman, J., Bebbington, J. y O'Dwyer, B. (Eds.), *Sustainability Accounting and Accountability* (pp.243-265). Reino Unido: Routledge.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
2003. *Modernización del Estado*. Documento de estrategia, 7/03. Washington, D.C.: BID.
- Barzelay, Michael.
1998. *Atravesando la burocracia: Una nueva perspectiva de la Administración Pública*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Beaumont, Narelle y Dredge, Dianne.
2010. "Local tourism governance: A comparison of three network approaches". *Journal of Sustainable Tourism*, 18(1):7-28.
- Bellringer, Amber, Ball, Amanda y Craig, Russell.
2011. "Reasons for sustainability reporting by New Zealand local governments". *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, 2(1):126-138.
- Blanco, Huguette, Lennard, John y Lamontagne, Sylvain.
2011. "Annual Reporting and Accountability by Municipalities in Canada. An empirical investigation". *Accounting Perspectives*, 10(3):195-224.
- Blind, Peri K.
2007. "Building trust in government in the twenty-first century: Review of literature and emerging issues". Submitted at *7th Global Forum on Reinventing Government* "Building trust in Government", Vienna, Austria, 26-29 Jun. 2007.
- Bouckaert, Geert.
2012. "Trust and public administration". *Administration*, 60(1):91-115.
- Bovens, Mark.
2005. "Public accountability". En Ferlie, E., Lynne, L. y Pollitt, C. (Eds.), *The Oxford Handbook of Public Management* (pp.182-208). Oxford: Oxford University Press.
- Bovens, Mark.
2007. "Analysing and Assessing Accountability. A conceptual framework". *European Law Journal*, 13(4):447-468.
- Bovens, Mark, Schillemans, Thomas y Hart, Paul.
2008. "Does public Accountability work? An Assessment tool". *Public Administration*, 86(1):225-242
- Bramwell, Bill.
2011. "Governance, the state and sustainable tourism: a political economy approach". *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4-5):459-477.
- Bramwell, Bill y Lane, Bernard.
2011. "Editorial Introduction. Critical research on the governance of tourism and sustainability". *Journal of Sustainable Tourism*, 19(4-5):411-421.
- Bresser, Luiz Carlos.
1996. "De la Administración pública burocrática a la Gerencial". *Documentos Debate: Estado, Administración Pública y Sociedad*, 2 (Ago.). Caracas: CLAD. Recuperado de: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/CLAD15813.00.pdf>
- Brown, Halina S., Jong, Martin y Levy, David L.
2009. "Building institutions based on information disclosure: lessons from GRI's sustainability reporting". *Journal of Cleaner Production*, 17(6):571-580.
- Di Palma, Giuseppe.
1970. *Apathy and Participation. Mass Politics in Western Societies*. New York: The Free Press.

- Dredge, Dianne y Jenkins, John.
2007. *Tourism Planning and Policy*. Australia: Wiley.
- Dredge, Dianne, Macbeth, Jim, Carson, Dean, Beaumont, Narelle, Northcote, Jeremy y Richards, Fiona.
2006. *Achieving sustainable local tourism management. Phase 1 - Practitioners Guide*. Australia: Sustainable Tourism Cooperative Research Centre.
- Dubnick, Melvin J.
2003. "Accountability and the Promise of Performance". Submitted at *Annual Meeting of the American Political Science Association*. Philadelphia, 27 Aug. 2003.
- Farneti, Federica y Bestebreuer, Tom.
2004. "Accountability in Local Governments: Trend, Initiatives and Effects of the Implementation of Result-oriented Accounting". Submitted at the *Annual Conference of the European Group of Public Administration*. Ljubljana, 1-4 Sep. 2004. Recuperado de: http://soc.kuleuven.be/io/egpa/fin/paper/slov2004/Farneti_Bestebreuer.pdf.
- Farneti, Federica y Guthrie, James.
2008. "Sustainability Reporting by Australian Public Sector Organisations. Why they report". Submitted at *XII Annual Conference of the International Research Society for Public Management*. Brisbane, 26-28 Mar. 2008.
- Farneti, Federica y Siboni, Benedetta.
2011. "An analysis of the Italian governmental guidelines and of the local governments' practices for social reports". *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, 2(1):101-125.
- Fernández, Yolanda, Fernández, José M. y Rodríguez, Alicia.
2008. "Modernización de la Gestión Pública. Necesidad, incidencias, límites y críticas". *Pecunia*, 6:75-105.
- Fox, Jonathan.
2008. "Transparencia y rendición de cuentas". En Ackerman, John (Ed.), *Más Allá del Acceso a la Información: Transparencia, Rendición de Cuentas y Estado de Derecho* (pp.173-199). Mexico: Siglo XXI/Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM/CETA.
- Guarini, Enrico.
1999. "Communicating results to citizens: empirical issues from the US, New Zealand and Italian Local Government reporting systems". Paper presented at the *International Conference on Accounting, Auditing & Management in Public Sector Reforms*, Zaragoza, 14 Sep. 1999.
- Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar.
2010. *Metodología de la investigación* (4ªed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hoque, Zahirul.
2008. "Measuring and reporting public sector outputs/outcomes. Exploratory evidence from Australia". *International Journal of Public Sector Management*, 21(5):468-493.
- Instituto de Estudios Turísticos (IET)
2015. *Encuesta de Gasto Turístico (EGATUR). Informes periódicos anuales, 2014*. Recuperado de: <http://www.iet.tourspain.es/es-ES/estadisticas/egatur/informesdinamicos/paginas/anual.aspx>
- Jamal, Tazim y Getz, Donald.
1999. "Community Roundtables for Tourism-related Conflicts: The Dialectics of Consensus and Process Structures". *Journal of Sustainable Tourism*, 7(3):290-313.
- Jones, Rowan y Pendlebury, Maurice.
2004. "A Theory of the Published Accounts of Local Authorities". *Financial Accountability & Management*, 20(3):305-325.
- Larrinaga, Carlos y Pérez-Chamorro, Vicente.
2008. "Sustainability accounting and accountability in public water companies". *Universidad San Pablo de Olavide, Working Paper Series*, WP BSAD 08.05.
- Marcuccio, Manila y Steccolini, Ileana.
2005. "Social and environmental reporting in local authorities: a new Italian fashion?" *Public Management Review*, 7(2):155-176.
- Marcuccio, Manila y Steccolini, Ileana.
2009. "Patterns of voluntary extended performance reporting in Italian local authorities". *International Journal of Public Sector Management*, 22(2):146-167.
- Mulgan, Richard.
2000. "Comparing Accountability in the Public and Private sector". *Australian Journal of Public Administration*, 59(1):87-97.

- Muñoz Mazón, Ana I. y Velasco González, María.
2015. "Colaboración y gobernanza para el desarrollo turístico. Aranjuez como estudio de caso". *Cuadernos de turismo*, 35:311-334.
- Navarro, Andrés, Ortiz, David, Alcaraz, Francisco J. y Zafra, José Luis.
2011. "La divulgación de información sobre sostenibilidad en los gobiernos regionales y sus factores influyentes. El caso de España". Presentado en *XVI Congreso AECA* "Nuevo modelo económico: empresa, mercados y culturas". Granada, 21-23 Sep. 2011.
- Nunkoo, Robin, Ramkisoon, Haywante y Gursay, Dogan.
2012. "Public trust in tourism institutions". *Annals of Tourism Research*, 39(3):1538-1564.
- O'Donnell, Guillermo.
1997. "Rendición de cuentas horizontal y nuevas poliarquías". *Nueva Sociedad*, 152:143-167.
- ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD)
2003. *El Gobierno del futuro*. España: Ministerio de Administraciones Públicas, Secretaría General Técnica. Publicado de acuerdo con la OCDE, París. Recuperado de: <http://browse.oecdbookshop.org/oecd/pdfs/free/4200084e.pdf>.
- Ostrom, Vincent.
1973. *The Intellectual Crisis in American Public Administration*. Alabama: Alabama University Press.
- Prats i Catalá, Joan.
2001. "Gobernabilidad democrática para el desarrollo humano. Marco conceptual y analítico". *Revista Instituciones y Desarrollo*, 10:103-148.
- Ryan, Christine, Stanley, Trevor y Nelson, Morton.
2002. "Accountability disclosures by Queensland local government councils: 1997-1999". *Financial Accountability & Management*, 18(3):261-289.
- Saboya, Francisco.
2006. "La modernización del Estado. Concepto, contenidos y aplicaciones posibles". *Revista Diálogos de Saberes*, 25:357-76.
- Sancho, Amparo (Coord.).
1998. *Introducción al turismo*. Madrid: OMT.
- Schedler, Andreas.
2004. "¿Qué es la rendición de cuentas?" *Cuadernos de Transparencia*, 3. Recuperado de: <http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/cuadernillo3.pdf>.
- Sciulli, Nick.
2011. "Influences on Sustainability Reporting within Local Government". *International Review of Business Research Papers*, 7(2):282-291.
- Steccolini, Ileana.
2004. "Is the annual report an accountability medium? An empirical investigation into Italian local governments". *Financial Accountability & Management*, 20(3):327-350.
- Valverde, Miguel Ángel.
2004. "Transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas: experiencias en la Unión Europea y México". Presentado en el *IX Congreso Internacional del CLAD* sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Madrid, España, 2-5 Nov. 2004.
- Vernis, Alfred y Mendoza, Xavier.
2009. "Una aproximación a la conceptualización del nuevo rol del Estado: el Estado relacional". *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 44. Recuperado de: <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/044-junio-2009/verniss>.
- World Bank.
1992. *Governance and development*. Washington D.C.: World Bank. Recuperado de: <http://documents.worldbank.org/curated/en/1992/04/440582/governance-development>.
- Yuksel, Fisun, Bramwell, Bill y Yuksel, Atila.
1999. "Stakeholder interviews and tourism planning at Pamukkale, Turkey". *Tourism Management*, 20(3):351-360.

Notas

- ¹ El rol del sector público se encuentra en pleno proceso de cambio y, a pesar de ello, sigue identificándose como uno de los agentes principales en el desarrollo turístico (Dredge *et al.*, 2006; Ball y Grubnic, 2007; Bramwell, 2011; Bramwell y Lane, 2011; Muñoz Mazón y Velasco González, 2015).
- ² El informe de sostenibilidad se encuentra relacionado con el término sostenible, que en el ámbito turístico es definido por primera vez por la OMT como “El turismo que satisface las necesidades presentes de los turistas, al mismo tiempo que preserva los destinos e incrementa nuevas oportunidades para el futuro. Debe ser concebido de modo que conduzca la gestión de todos los recursos existentes, tanto desde el punto de vista de la satisfacción de las necesidades económicas, sociales y estéticas como del mantenimiento de la integridad cultural, de los procesos ecológicos esenciales, de la diversidad biológica y de los sistemas de soporte de la vida” (Sancho, 1998:21).
- ³ Gran parte de los autores hablan de reformas o transformaciones. Según Saboya (2006, p.374) las expresiones Transformación de Estado y Reforma del Estado “son sinónimas y hacen referencia al conjunto de cambios de las organizaciones públicas que buscan guardar una coherencia entre un proyecto político y la estructura estatal que debe implementar el plan político”.
- ⁴ Este término tiene difícil traducción al castellano, *accountability* se utiliza aquí en el sentido de “rendir cuentas” o de “responder de”.
- ⁵ El término utilizado en inglés es el de *reporting*, también extendido en la literatura académica en castellano.
- ⁶ El término Triple Cuenta de Resultados se corresponde con el término inglés *Triple Bottom Line* (TBL).
- ⁷ El término utilizado por algunos autores en inglés es el de *social, environment and sustainability reporting* (SEA).
- ⁸ El cálculo del error muestral, como en este caso de estimación de proporciones, se realiza mediante la siguiente fórmula:

$$e = K \sqrt{\frac{N-n}{N-1} \frac{PQ}{n}}$$

Siendo:

n = tamaño de la muestra (n=1.027)

N = tamaño de la población (N=11.251)

P = porcentaje de la población que posee la característica de interés. Dado que no se conoce de antemano se utiliza el caso más desfavorable P=Q=50%.

Q = (1 - P) porcentaje de la población que no posee la característica.

K = constante que depende del nivel de confianza prefijado del 95%= 1,96.

- ⁹ Sería de esperar que ante niveles educativos relativamente similares no existieran diferencias tan grandes en sus valores medios.

Recibido: 31/10/2015
Reenviado: 25/02/2016
Aceptado: 29/05/2016
Sometido a evaluación por pares anónimos