

# 1

## **PLANIFICACIÓN TURÍSTICA SUSTENTABLE EN LA REGIÓN DE COQUIMBO. EVALUACIÓN Y APORTES METODOLÓGICOS**

---

**LUZ ELENA CORNEJO GANGA**

Dra. Arquitecta. Universidad La Serena

### **DESCRIPTORES:**

Turismo / Sustentable / Sostenible / Planificación / Planificación Regional - Local

### **RESUMEN:**

La planificación turística sustentable, es una necesidad manifiesta en documentos de Política y Planificación del gobierno chileno a nivel nacional y regional. La investigación tiene como objetivo evaluar los planes de desarrollo turístico formulados en la Región de Coquimbo (Chile), y utilizando como base la investigación documental. Los principales resultados de la investigación están relacionados con la identificación de instrumentos de planificación aplicados en la Región, los criterios de sustentabilidad determinado por evaluar los planes, el análisis de los planes formulados y los elementos metodológicos aportados por la investigación y susceptibles de ser incorporados en una propuesta de planificación turística sustentable.

**KEY WORDS:**

*Tourism / Sustainability / Sustainable / Planning / Regional – Local Planning*

**ABSTRACT:**

*Sustainable tourism planning, is a clear need in documents and government planning policy at national and regional levels. The research aims to assess the tourism development plans formulated in the Region of Coquimbo (Chile), using as the basis of documentary research. The main research results are related to the identification of planning tools applied in the Region, specific sustainability criteria for evaluating plans, analysis of the plans formulated and the elements provided by the research methodology and capable of being incorporated into a proposal for sustainable tourism planning.*

## **1. MARCO REFERENCIAL: CONCEPTUAL Y TEÓRICO**

### **1.1 TURISMO SUSTENTABLE: CONCEPTOS Y DIMENSIONES**

El turismo puede contribuir al desarrollo sustentable, por su dinamismo, crecimiento, aporte a las economías de varios países y localidades y, sobre todo por la relación especial entre los consumidores (visitantes), la industria, el entorno y las comunidades locales, que surge porque al contrario que la mayoría de los sectores, el consumidor del turismo viaja al productor y al producto. Esto conlleva tres aspectos importantes y únicos de la relación entre el turismo y el desarrollo sostenible: interacción, directa e indirecta entre los visitantes, las comunidades anfitrionas y sus entornos locales, sensibilización de los visitantes y anfitriones de los problemas ambientales y de las diferencias entre naciones y culturas, y dependencia del turismo en relación a la exigencia de los visitantes por entornos intactos y limpios, zonas naturales atractivas, tradiciones históricas y culturales auténticas y gentes acogedoras con las que puedan tener una buena relación. La industria depende de que existan estos atributos (Denman, Richard 2006).

El turismo sustentable es aquel “que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”(Denman, Richard 2006). Más aún garantizar la sustentabilidad a largo plazo del turismo, implica establecer un equilibrio adecuado entre estas tres dimensiones: medioambiental, económica y sociocultural. El turismo sustentable debe: “Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un

elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.

Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes, unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas y que contribuyan a la reducción de la pobreza (Denman, Richard 2006).

Hacer al turismo más sostenible significa tener en cuenta esas repercusiones y necesidades en la planificación, el desarrollo y la operación del turismo. “Para asegurar un turismo sostenible se requiere un proceso continuo de gestión y monitoreo “adaptativo”, aplicado en todas las etapas del proceso turístico, incluyendo sobre todo la gestión, la comercialización, la evaluación de resultados, etc.; esto es necesario pues, a medida que los destinos se desarrollan y se popularizan entre un mayor número de turistas, aparecen nuevos problemas y habrá que encontrar nuevas soluciones, apoyados en nuevos desarrollo tecnológicos. En otras palabras, el imperativo de la sostenibilidad en turismo requiere de una actividad vigilante y de mecanismos y de supervisión permanentes que con la ayuda de un sistema de indicadores de sostenibilidad, verifiquen periódicamente el estado medioambiental, social y económico de los destinos” (Yunis Eugenio 2002) La sustentabilidad debe aplicarse a todo tipo de turismo. El turismo sustentable que significa turismo basado en los principios del desarrollo sustentable, “debería utilizarse para hacer referencia a una condición del turismo, no a un tipo de turismo. El turismo de gran volumen bien gestionado puede y debería ser, tan sostenible como el turismo de interés particular disperso y pequeño (Denman, Richard 2006).

El desarrollo sustentable del turismo exige, por una parte, “la participación informada de todos los agentes relevantes, así como un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer un consenso. El logro de un turismo sostenible es un proceso continuo y requiere un seguimiento constante de sus incidencias, para introducir las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias” (Denman, Richard). Por otra parte, el turismo sustentable “debe aportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles.” (Denman, Richard 2006)

## **1.2 CONDICIONES ESENCIALES DEL TURISMO SUSTENTABLE**

Alcanzar un desarrollo sustentable de la actividad turística requiere satisfacer una serie de condiciones esenciales. Por una parte, es necesario formular una política de turismo tanto a nivel nacional, como regional y local, para evitar acciones espontáneas por parte de actores que operan en un marco totalmente desregulado y descoordinado. Pero esta política debe ser el resultado de un proceso participativo de todos los actores, y en especial de la comunidad, y con un enfoque integrador, “en el cual el turismo es parte de un desarrollo global de la localidad o el país, y en el cual las infraestructuras propiamente turísticas son planificadas en concierto con los requerimientos de infraestructuras generales, de formación de recursos humanos, de transportes, etc., así como también con el adecuado marco institucional.” (Yunis, Eugenio 2002). Por otra parte, la “gestión de los destinos y de las empresas turísticas que allí operan debe tener al medio ambiente natural, a la cultura local y a los residentes locales en el centro de sus preocupaciones; ninguna de las acciones que realicen las empresas turísticas para satisfacer a los turistas debe ir en detrimento de la localidad” (Yunis, Eugenio 2002). También es fundamental que las “técnicas de evaluación de impacto ambiental sean aplicadas desde el comienzo a todos los proyectos turísticos y desde su etapa inicial, antes de implementarlos. Debe asegurarse que los costos de evitar ciertos efectos potenciales negativos sean tomados en cuenta en los análisis de pre-inversión.” (Yunis, Eugenio 2002) Además, “los límites al crecimiento del turismo –expresados, por ejemplo, en términos de capacidad de carga turística u otro indicador- deben ser respetados de igual manera por autoridades públicas, empresarios privados y turistas”. (Yunis, Eugenio 2002)

Pero el principal reto que enfrenta el sector turismo en todo el mundo para alcanzar un nivel más alto de sustentabilidad es “incrementar la aplicación de los conocimientos existentes en la planificación real y en el desarrollo de los destinos turísticos por parte de las administraciones públicas y en el funcionamiento cotidiano de las empresas turísticas” (Yunis, Eugenio 2002) de manera de salvar la distancia entre la generación de conocimientos y expresiones de avance tecnológico y de técnicas para una gestión turística sustentable, y su aplicación práctica a situaciones concretas y variadas.. “Se requieren apoyos institucionales, financieros y tributarios para que estas soluciones tecnológicas puedan ser aplicadas por los miles y miles de pequeños y medianos empresarios turísticos existentes en cada país.” (Yunis, Eugenio 2002)

En resumen, “es posible señalar dos elementos esenciales para alcanzar mayores niveles de sostenibilidad en turismo. Primero, que las autoridades y administraciones públicas nacionales, regionales y locales asuman plenamente su responsabilidad en la definición de políticas concertadas para el sector, en el establecimiento del marco legal, regulatorio e institucional correspondiente, y en la supervisión del cumplimiento de normas y regulaciones existentes. Segundo, que el sector turístico, privado, por su parte, desarrolle sus productos y gestione las

empresas siguiendo los principios y orientaciones en forma más rigurosa que hasta el presente, asumiendo una mayor responsabilidad activa hacia los recursos naturales, las comunidades locales y sus acervos y valores culturales. Solo así podrá lograrse un desarrollo sostenible del turismo, y solo así este podrá hacer una contribución realmente sólida e indiscutible a la sostenibilidad global del desarrollo económico, que es hoy tan urgente en todo el planeta”. (Yunis, Eugenio 2002)

### **1.3 OBJETIVOS DE UN PROGRAMA DE TURISMO SUSTENTABLE**

La Organización Mundial de Turismo, considera necesario incorporar los siguientes objetivos en un programa para el turismo sustentable: viabilidad económica, prosperidad local, calidad de empleo, justicia social, satisfacción del visitante, control local, bienestar de la comunidad, riqueza cultural, integridad física, diversidad biológica, eficacia de recursos, pureza ambiental. Muchos de estos objetivos están relacionados con una combinación de cuestiones y efectos medioambientales, económicos y sociales. (Denman Richard 2006).

La viabilidad económica implica, asegurar la viabilidad y la competitividad de los destinos y empresas de turismo, de forma que sean capaces de seguir prosperando y aportando beneficios a largo plazo. La prosperidad local se refiere a maximizar la contribución del turismo a la prosperidad económica de los destinos anfitriones, incluida la parte de los gastos de los visitantes que se retiene localmente. La calidad de empleo se vincula al fortalecimiento de la cantidad y la calidad de los empleos locales creados y apoyados por el turismo, incluidos el nivel salarial, las condiciones del servicio y la disponibilidad para todos sin discriminación. El objetivo de justicia social, en el turismo sustentable, significa promover una distribución amplia y justa de los beneficios sociales y económicos provenientes del turismo en la comunidad receptora, incluidos la mejora de oportunidades, los ingresos y los servicios disponibles para los pobres. La satisfacción del visitante, implica proporcionar una experiencia segura, satisfactoria y plena a los visitantes, disponible para todos sin discriminación de sexo, raza, discapacidad u otras formas de discriminación. El objetivo de control local, incluye comprometer y responsabilizar a las comunidades locales en la planificación y toma de decisiones sobre la gestión y futuro desarrollo del turismo en su región, consultando a las otras partes interesadas, “... los proyectos turísticos que incluyen a las comunidades locales directamente en su planificación e implantación tienen mayores probabilidades de lograr beneficios locales y de ser duraderos” ( Denman Richard 2006) El bienestar de la comunidad es un objetivo que está relacionado con mantener y reforzar la calidad de vida de las comunidades locales, incluidas las estructuras sociales y los accesos a recursos, atracciones y sistemas de subsistencia, evitando cualquier forma de degradación o explotación social. El objetivo de riqueza cultural, es fundamental del desarrollo sustentable, y está referido al respeto y mejoramiento del patrimonio histórico, la

auténtica cultura, las tradiciones y las particularidades de las comunidades anfitrionas. "...Al proporcionar una fuente de ingresos basada en la cultura local, el turismo puede animar a las comunidades a valorar más su patrimonio cultural." (Denman Richard 2006). La integridad física es otro objetivo para el turismo sustentable y se vincula a mantener y mejorar la calidad de los entornos, tanto urbanos como rurales, y evitar la degradación física y visual del entorno. El objetivo de diversidad biológica se vincula al apoyo de la conservación de las áreas naturales, los hábitats y la vida salvaje y a la reducción al mínimo de los daños a ellos. La eficiencia de los recursos, es un objetivo que lleva a reducir la utilización de los recursos escasos y no renovables en el desarrollo y operación de las instalaciones y servicios turísticos. El objetivo de pureza medioambiental se refiere a minimizar la contaminación del aire, del agua y la tierra y la generación de basuras por las empresas y visitantes turísticos.

#### **1.4 NECESIDAD DE ESTRUCTURAS Y ESTRATEGIAS INTEGRADAS PARA UN TURISMO SOSTENIBLE**

Para aplicar estos principios globales y equitativos que impulsan el turismo sustentable, es necesario, contar con estructuras para reunir a las partes interesadas, por una parte, y por otra, con estrategias nacionales interrelacionadas y estrategias de ámbito nacional y local integradas. ( Denman Richard 2006)

En el primer caso, los gobiernos "tienen que tender a desarrollar estructuras que tengan dos fines:

- Implicar a las partes interesadas en la formulación de una estrategia y de políticas para el turismo sostenible
- Garantizar una coordinación efectiva de las actuaciones y un diálogo permanente entre las partes." ( Denman Richard 2006)

Al mismo tiempo, se deben considerar las relaciones y estructuras de coordinación del gobierno (cualquiera sea la ubicación del turismo), otorgando al turismo una voz fuerte y clara con un vínculo directo con los responsables de tomar las decisiones de más alto nivel, conformando una estructura formal y un procedimiento para la cooperación interministerial sobre turismo y reflejando estas relaciones en y entre agencias públicas de menor nivel. También se requieren estructuras que permitan tener en cuenta a los representantes de autoridades locales y los intereses no gubernamentales en la formulación e implantación de estrategias y políticas nacionales sobre el turismo. Además se requieren en el ámbito local estructuras que aúnen los intereses del turismo, el medio ambiente, la comunidad y de un desarrollo más amplio. "En ciertos países se han establecido a nivel local organizaciones de gestión de destinos que son asociaciones entre el gobierno local y el sector privado.

Su principal responsabilidad es la gestión y promoción del turismo; también consideran algunas veces aspecto de desarrollo. Estas organizaciones deberían tener muy en cuenta las dimensiones social y medioambiental de la sostenibilidad garantizando una representación adecuada de la comunidad local y de los intereses medioambientales en sus órganos de gobierno”. (Denman, Richard 2006)

Las estrategias nacionales interrelacionadas en relación al turismo sustentable, surgen de la cooperación entre gobiernos, para sectores específicos, pudiendo identificarse tres tipos de estrategias: una estrategia mundial del turismo que asuma los principios de sostenibilidad, garantizando la participación de las partes interesadas, promocionando y respetando la planificación para el turismo a nivel local y proporcionando un marco para ello. Otras estrategias de importancia gubernamental que reconozcan o asuman el turismo sostenible, tales como estrategias nacionales de desarrollo sostenible, estrategias para la reducción de la pobreza, estrategias medioambientales nacionales y planes de acción sobre la biodiversidad, todo ello en consideración, a la globalidad del desarrollo sostenible y a la necesaria sincronización de las políticas y la coordinación de las actuaciones entre sectores. Estrategias para subsectores del turismo, definidas mediante el tipo de producto o de mercado, que puedan desempeñar un papel para lograr que el turismo en su conjunto sea más sostenible (ecoturismo, turismo cultural, rural, de salud o deportivo, o del sector de cruceros).

La integración de las estrategias nacionales y locales es tan o más necesaria que la interrelación de las estrategias nacionales, por cuanto su reforzamiento y complementariedad contribuirán al logro de resultados eficaces. “Las estrategias nacionales de turismo se refieren a una visión turística nacional; una postura y dirección global del turismo; problemas globales de establecimiento de mercados y productos; grandes problemas de espacio para el desarrollo turístico; problemas fiscales; establecimientos de normas para la industria, control de la legislación, reglamentos y otros mecanismos; programas de apoyo incluidos los recursos presupuestarios; investigación y adquisición y difusión del conocimiento; una estrategia de marketing y promoción, en particular a nivel internacional.

Las estrategias locales de turismo están relacionadas con una visión global del destino local, objetivos y prioridades locales; oportunidades y limitaciones de los recursos locales; el volumen y naturaleza del turismo que se pretende; identidad e imagen del destino; desarrollo del producto incluida la ubicación y la relación con los planes de uso del suelo; redes locales y cadenas de suministro; provisión de infraestructuras; emplazamiento y atracciones turísticos específicos; gestión del visitante; información del visitante y marketing del destino.

Dicho sencillamente, las estrategias nacionales tratan más de las políticas e instrumentos de identificación para crear el entorno que permita el turismo sostenible, mientras que las estrategias locales tratan de determinar lo que ocurre sobre el terreno. El turismo sostenible requiere que ambas estrategias turísticas, la nacional y

la local, adopten los principio de desarrollo sostenible y sean coherentes y se refuercen mutuamente.” (Denman Richard 2006).

## **2. METODOLOGÍA**

La investigación plantea como objetivo general: evaluar los planes de desarrollo turístico formulados en la Región de Coquimbo.

De este objetivo general se desprenden los siguientes objetivos específicos:

- Identificar los instrumentos de planificación formulados en la Región de Coquimbo en el período 1996-2008.
- Establecer criterios de evaluación de los planes de desarrollo turístico de la Región de Coquimbo.
- Analizar los planes de desarrollo turístico de la Región de Coquimbo
- Determinar elementos metodológicos aportantes para la planificación de un turismo sustentable.

La Investigación se llevó a cabo utilizando como base la investigación documental. En una primera etapa, se identificaron los instrumentos de planificación formulados en la Región de Coquimbo en el período 1996-2008, revisando para ello, documentos en el Servicio Nacional de Turismo a nivel Nacional y Regional, (Región de Coquimbo), trabajos de titulación de tesis de la Carrera de Administración Turística de la Universidad de La Serena, y de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Francisco de Aguirre (hoy Universidad del Mar) Los documentos identificados fueron vaciados en fichas síntesis. En una segunda etapa se establecieron los criterios de evaluación de los planes de desarrollo turístico de la Región de Coquimbo, a partir de la revisión conceptual y de sus dimensiones, así como de los objetivos programáticos del turismo sustentable. En una tercera etapa se analizaron los planes de desarrollo turístico de la Región de Coquimbo, considerando los criterios determinados en la etapa anterior. Finalmente, en la investigación se determinaron algunos elementos metodológicos aportantes para la planificación de un turismo sustentable, a partir del análisis de los planes de desarrollo turístico de la Región de Coquimbo.

### **3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 LA PLANIFICACIÓN DEL TURISMO EN LA REGIÓN DE COQUIMBO EN EL PERIODO 1996-2008**

En la Región de Coquimbo, en el período 1996-2008, se ha formulado un plan de desarrollo turístico a nivel regional, diez a nivel comunal y dos a nivel local. A nivel regional el Servicio Nacional de Turismo, Región de Coquimbo, a través de una licitación pública seleccionó una para elaborar el Plan Maestro de la Región de Coquimbo, entre los años 1996-1997. A nivel comunal, siete de los diez planes que se han formulado, corresponden a trabajos de titulación de la Carrera de Administración Turística, de la Escuela de Turismo de la Universidad de La Serena; uno es una tesis de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Francisco de Aguirre (hoy Universidad del Mar), y dos han sido elaborados por consultoras. Los planes de desarrollo turístico comunal formulados entre los años 1996-1998 por los tesis de la carrera de Administración Turística, de la Escuela de Turismo de la Universidad de La Serena, corresponden a las comunas de La Serena, La Higuera, Coquimbo, Vicuña, Paihuano, Andacollo, Los Vilos. El plan de Desarrollo Turístico Comunal, formulado en el año 2001 por los tesis de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Francisco de Aguirre, está orientado a la Comuna de Illapel. Los planes formulados por las consultoras corresponden a las comunas de La Higuera y Monte Patria. A nivel local, de nuevo la formulación corresponde a tesis de la Carrera de Administración Turística, de la Escuela de Turismo de la Universidad de La Serena. Estos planes fueron redactados en los años 2007-2008 para las localidades de Punitaqui y Tongoy.

#### **3.2 EVALUACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD DE LOS PLANES DE DESARROLLO TURÍSTICO EN LA REGIÓN DE COQUIMBO. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD**

A partir del marco conceptual-teórico se han determinado los criterios para evaluar la sustentabilidad de los planes de desarrollo turístico en la Región de Coquimbo. Estos criterios surgen, por una parte, del análisis del concepto, dimensiones y requerimientos del turismo sustentable y por otra de los mismos objetivos de un programa de turismo sustentable.

## **A. CRITERIOS RELACIONADOS CON CONCEPTO, DIMENSIONES Y REQUERIMIENTOS DEL TURISMO SUSTENTABLE**

1. La sustentabilidad debe aplicarse a todo tipo de turismo.

La planificación sustentable no debiera diferenciar tipos de turismo para su aplicación, por el contrario, todo tipo de turismo debe estar incorporado en la planificación de los destinos sustentables.

2. Equilibrio adecuado: medioambiental, económico y sociocultural.

En la planificación este equilibrio debe establecerse sobretodo en las propuestas, considerando el uso óptimo de los recursos medioambientales, el respeto por la autenticidad sociocultural de comunidades anfitrionas y orientando estas propuestas a actividades económicas viables, beneficios bien distribuidos (empleo, ingresos, reducción de pobreza).

3. Medio ambiente natural, cultura local y residentes locales centro de acciones de gestión de destinos y empresas.

La planificación en sus objetivos, estrategias, programas, proyectos y evaluación debe estar centrada en el medio ambiente natural, cultura local, y residentes locales

4. Planificación a nivel nacional, regional y local, para evitar acciones espontáneas, desregulación y descoordinación.

La planificación turística a igual que las políticas también debe formularse y ejecutarse manteniendo la coherencia externa a nivel nacional, regional y local y evitar acciones espontáneas en un marco totalmente desregulado y descoordinado.

5. Planificación: resultado de proceso participativo e informado de todos los actores.

La planificación del turismo sustentable a igual que la política debese participativa e informada de todos los actores, más aún la participación debe ser de carácter propositivo y no sólo consultivo.

6. Enfoque integrador.

En la planificación para un turismo sustentable es necesario un enfoque integrador, en el cual el turismo es parte de un desarrollo global de la localidad, comuna, región o país.

7. Conocimiento de exigencias de demanda.

La planificación del turismo sustentable, requiere conocer las exigencias actuales de la demanda: incorporación de entornos intactos y limpios; zonas naturales y atractivas; tradiciones históricas y culturas auténticas; gente acogedora. Estas exigencias de la demanda deben ser analizadas en el diagnóstico del plan, y ser

incorporadas en los objetivos y estrategias, programas y proyectos relacionados con los productos turísticos. Asimismo en la evaluación se deben incluir indicadores de productos que satisfagan estas exigencias.

8. Experiencia significativa en turistas para hacerlos conscientes en problemas de sostenibilidad.

En la planificación, los objetivos, las estrategias, programas y proyectos, deben estar orientados a generar experiencias con un alto grado de satisfacción para los turistas y que representen para ellos experiencias significativas, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad. En la evaluación se deben incluir indicadores que midan la satisfacción de los turistas y sus experiencias significativas.

9. Actitud vigilante, mecanismo de supervisión y sistema de indicadores.

El imperativo de la sostenibilidad en turismo requiere de una actitud vigilante y de mecanismos de supervisión permanente que deben ser incorporados en la planificación a través de la evaluación presente desde la formulación, utilizando indicadores que verifiquen periódicamente el estado medioambiental, social y económico de los destinos turísticos.

10. Mayor adaptación de técnicas de planificación, gestión y seguimiento

Cada región, comuna, localidad, destino turístico tiene sus propias características, sus atractivos, sus problemas y sus áreas de riesgo; por ello, la planificación, y preponderantemente los conocimientos metodológicos y tecnológicos deben adaptarse para definir sus objetivos, establecer sus estrategias, programas, proyectos, determinar sus sistemas de gestión y evaluación, entendiendo las necesidades y los deseos de la población residente.

## **B. CRITERIOS RELACIONADOS CON LOS OBJETIVOS DE UN PROGRAMA DE TURISMO SUSTENTABLE**

11. Viabilidad Económica.

Los objetivos de la planificación deben estar orientados a la consecución de la viabilidad y competitividad de destinos y empresas de servicios turísticos. Las estrategias, programas y proyectos, según este principio deben estar vinculados a la identificación de mercados de corta y larga distancia; la satisfacción del visitante con productos innovativos y de calidad, el mantenimiento de buenas condiciones del mercado, las habilidades empresariales en cultura empresarial y clima de negocios, la incorporación de tecnología comunicacional, de promoción y venta en empresas, el apoyo financiero a empresas para autosuficiencia y atractividad del destino; el apoyo para incorporar medidas de calidad ambiental; el apoyo para generar imagen positiva y atractiva del destino regional y destinos locales. En evaluación, este principio se

puede concretar en la aplicación de indicadores para medir identificación y acceso a mercados, creación de productos innovativos y de calidad, acceso y utilización de programas financieros para incorporar acciones de calidad ambiental, generación de imagen positiva de destinos.

#### 12. Prosperidad Local.

Según este principio en la planificación se deben incorporar objetivos como: maximizar la contribución del turismo a la prosperidad económica de los destinos anfitriones reteniendo los gastos de los visitantes en la localidad. Las estrategias, programas y proyectos se deben relacionar con la reducción de las fugas, el fortalecimiento de los vínculos entre empresas, el aumento de gastos de visitantes. Asimismo, se deben elaborar indicadores para medir la contribución del turismo a la economía local.

#### 13. Calidad de Empleo.

En la planificación, deben incorporarse objetivos relacionados con la creación de empleos locales, salarios y condiciones del servicio sin discriminación. Las estrategias, programas y proyectos deben orientarse a crear empleos locales estables, permanentes, a tiempo completo; incentivar el pago de salarios y beneficios adecuados; garantizar y aplicar la legislación laboral; incentivar las empresas para proporcionar programas de capacitación; incentivar a empresas para proporcionar programas de promoción laboral; generar medidas para asegurar el bienestar de trabajadores que pierden su trabajo. En la evaluación se deben establecer indicadores para medir la creación de empleos estables, permanentes, a tiempo completo y con salarios y beneficios adecuados en economía local y/o indicadores que permitan evaluar la aplicación de la legislación laboral, el uso de programas de capacitación y promoción laboral y la existencia de medidas que aseguren el bienestar a los trabajadores cesantes.

#### 14. Justicia Social.

En la planificación se deben incorporar objetivos de corto y largo plazo para promover una distribución amplia y justa de beneficios sociales y económicos provenientes del turismo en la comunidad receptora: mejora de oportunidades, ingresos y servicios disponibles para los pobres. En estrategias, programas y proyectos se debe considerar la generación de oportunidades de ingresos para personas desfavorecidas: empleo, suministro de bienes y servicios, beneficios a economía informal, apoyo a empresas con personas desfavorecidas y la utilización de ingresos provenientes del turismo para apoyar programas sociales. En términos de evaluación se deben establecer indicadores para medir la generación de oportunidades de ingresos para personas desfavorecidas y la utilización de ingresos provenientes del turismo en programas sociales.

#### 15. Satisfacción de todo tipo de visitante.

En la planificación se deben incorporar objetivos, estrategias, programas y proyectos vinculados a proporcionar experiencias satisfactorias para todo tipo de turistas., por ejemplo, productos y servicios para discapacitados. En evaluación se deben considerar indicadores de satisfacción de todo tipo de turista.

#### 16. Control Local.

El objetivo de control local, incluye comprometer y responsabilizar a las comunidades locales en la planificación. En los objetivos se deben establecer compromisos y responsabilidad por parte de la comunidad en el proceso de planificación. Se debe responsabilizar de las estrategias, programas y proyectos propuestos a la propia comunidad. También se le debe habilitar para influir en las decisiones del desarrollo turístico de su entorno. Se debe fortalecer la capacidad de los órganos de gobierno local, mejorar el conocimiento sobre el turismo y su sostenibilidad, Además se debe incorporar a la comunidad en el desarrollo y mantener un sistema de indicadores para el turismo sostenible. En la evaluación, es necesario incorporar indicadores para medir la participación propositiva de la comunidad, el fortalecimiento de la capacidad de los órganos de gobierno local. Por otra parte, se deben utilizar metodologías que permitan la participación propositiva de las comunidades locales no sólo consultivas.

#### 17. Bienestar de la comunidad.

Se deben incorporar objetivos en la Planificación para mantener y reforzar la calidad de vida de las comunidades locales. Las estrategias, programas y proyectos deben estar orientados a aumentar las visitas en baja temporada, desarrollar nuevos productos en áreas menos congestionadas, promocionar áreas menos congestionadas, proveer información sobre la comunidad local antes y durante las visitas. En evaluación, se deben incorporar indicadores para medir la cantidad de visitas en temporada baja, recuento del tráfico, cantidad de reclamaciones de la población local, efectos del turismo en la población local.

#### 18. Riqueza cultural.

La riqueza cultural es fundamental del desarrollo sustentable, y en la planificación los objetivos deben incluir el respeto y mejoramiento del patrimonio histórico, la auténtica cultura, las tradiciones y las particularidades de las comunidades anfitrionas. Las estrategias, programas y proyectos pueden estar vinculados al diseño y desarrollo de productos basados en la cultura y tradiciones locales, a la capacitación de la comunidad local en la interpretación del visitante y de los problemas de calidad y autenticidad, a la información para la comunidad sobre la cultura de los visitantes. En evaluación se deben establecer indicadores de incorporación de la cultura y tradiciones locales de productos turísticos.

### 19. Integridad Física.

En la planificación se deben incorporar objetivos relacionados con el mantenimiento y mejoramiento de la calidad de los entornos. Las estrategias, programas y proyectos deben orientarse a adaptar los nuevos desarrollos turísticos a las condiciones ambientales; reducir las repercusiones físicas de la actividad turística; establecer códigos de conducta; establecer medidas para mantener la calidad de los espacios públicos abiertos. En evaluación se pueden incluir indicadores de repercusiones físicas de la actividad turística; de medidas para mantener la calidad de los espacios públicos abiertos

### 20. Diversidad Biológica.

En la planificación la diversidad biológica debe ser considerada entre los objetivos, relacionándolos con la conservación de las áreas naturales, los hábitats y la vida salvaje. Las estrategias, programas y proyectos deben fomentar el desarrollo y gestión sustentable de parques y áreas protegidas, promover el ecoturismo, animar a propietarios para una gestión sustentable de sus tierras, reducir los daños del turismo al patrimonio natural, fomentar la sensibilización de los visitantes sobre la biodiversidad. Asimismo en la evaluación se deben seleccionar indicadores que muestren número de acciones de conservación y protección de áreas naturales, productos turísticos relacionados con ecoturismo, número de acciones tendientes a sensibilizar a los visitantes acerca de la biodiversidad.

### 21. Eficiencia de Recursos.

Entre los objetivos se debe considerar un uso racional de los recursos escasos: agua, energía, suelo. En las estrategias, programas, proyectos, se deben considerar acciones tendientes a la reutilización y reciclamiento del agua, incorporación de tecnologías para disminuir uso de agua y energía, uso de energía renovable. Los indicadores deben medir la disminución en el uso del agua y energía, el uso de energía renovable.

### 22. Pureza Ambiental.

En la planificación los objetivos deben estar orientados a minimizar la contaminación del aire, del agua y la tierra y la generación de basuras por parte de las empresas y los visitantes. Las estrategias, programas y proyectos deben proponer acciones tendientes a reducir las consecuencias medioambientales producidas por el transporte, evitar los vertidos de basuras en entornos marinos y fluviales, reducir al mínimo los residuos, influir en el desarrollo de nuevas instalaciones turísticas. En evaluación se deben seleccionar indicadores de contaminación de aire, de agua, de generación de basuras, de capacidad de carga turística.

### **3.3 INCORPORACIÓN DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD EN LOS PLANES DE DESARROLLO TURÍSTICO A NIVEL REGIONAL, COMUNAL Y LOCAL**

El análisis de la sustentabilidad de los planes de desarrollo turístico a nivel regional, comunal y local, considera el Plan Maestro de Desarrollo Turístico de la Región de Coquimbo, los planes comunales de Los Vilos, Illapel y La Higuera 2008-2012 y los planes locales de Tongoy y Punitaqui. Los planes comunales analizados corresponden a los planes en los cuales se observó el mayor número de criterios incorporados en forma parcial o en su totalidad (el plan de desarrollo turístico de la comuna de Monte Patria está aún en elaboración).

En la tabla siguiente se muestran los resultados del análisis de la incorporación de los criterios de sustentabilidad en los planes de desarrollo turístico de la Región de Coquimbo, señalando con una T la incorporación completa del criterio y con una P la incorporación parcial. Los números corresponden a cada criterio identificado y presentado con anterioridad.

En la tabla siguiente podemos apreciar que hay criterios que decididamente no se utilizan en ninguno de los planes estudiados y aquí presentados. Estos criterios corresponden a la aplicación de la sustentabilidad para todo tipo de turismo, la justicia social y la satisfacción para todo tipo de visitante. Por otra parte, los criterios relacionados con la viabilidad económica y la prosperidad local, se incorporan en todos los planes en su totalidad.

En el Plan Maestro además de estos dos criterios se incorporan otros cinco en forma total: conocimiento de exigencias de demanda, actitud vigilante, mecanismo de supervisión y sistema de indicadores; bienestar de la comunidad; integridad física y diversidad biológica. Entre los planes comunales, se destaca el plan de Illapel, que además de los criterios ya señalados e incluidos por todos los planes y por el Plan Maestro, agrega los criterios relacionados con la planificación a nivel nacional, regional y local; planificación: resultado de proceso participativo e informado de todos los actores; calidad de empleo, control local y riqueza cultural. En el caso de los planes locales, es el Plan de Tongoy, el que presenta el mayor número de criterios incorporados, añadiendo a los ya nombrados los criterios de enfoque integrador; experiencias significativas en los turistas; mayor adaptación de técnicas de planificación, gestión y seguimiento; y pureza ambiental.

**Figura 1.** Incorporación de los criterios de sustentabilidad en los planes de desarrollo turístico de la Región de Coquimbo. Chile

Criterios	Plan Maestro de la Región de Coquimbo 1997	Comuna Los Vilos 1998	Comuna Illapel 2001	Comuna La Higuera 2008	Tongoy 2007	Punitaqui 2007
Criterios relacionados con el concepto, las dimensiones y los requerimientos del turismo sustentable						
1						
2	P	T	P	P	T	T
3	P	P	P	P	P	P
4	P	T	T	T		P
5	P		T	P	T	T
6	P	T	P	P	T	T
7	T	T	T	P	T	T
8					T	
9	T		T		T	P
10	P	P	P		T	T
Criterios relacionados con los objetivos de un programa de turismo sustentable						
11	T	T	T	T	T	T
12	T	T	T	T	T	T
13	P	T	T			
14						
15						
16		P	T	P	T	T
17	T	T	T	T	T	T
18	P	T	T	T	T	T
19	T	T	T	T	T	T
20	T		T	T	T	
21	P					
22	P	T			T	T

Fuente: Elaboración propia.

### 3.4 APORTES METODOLÓGICOS PARA LA PLANIFICACIÓN DEL TURISMO SUSTENTABLE EN LA REGIÓN DE CONQUIMBO

En el análisis de los planes de desarrollo turístico local de la Región de Coquimbo se pudo apreciar el uso de la teoría de base (Grounded Theory, teoría fundamentada) como herramienta para la planificación participativa propositiva del turismo sustentable.

La “*grounded theory*” representa una metodología “en la que la persona investigadora desarrolla una teoría apropiada al fenómeno empírico estudiado basándose en los datos recogidos (“*theory grounded in data*”). Esto quiere decir que teoría y datos son generados al mismo tiempo. El investigador tiene unos conocimientos teóricos previos, pero no establece hipótesis por avanzado. En cambio, es durante y después del proceso de recogida de datos, cuando la persona investigadora busca las explicaciones pertinentes para el fenómeno bajo estudio a partir del análisis cualitativo realizado. Se trata pues, de un procedimiento inductivo que trata de construir teorías a través de inferir generalizaciones teóricas de carácter explicativo de los comportamientos observados”. (Ayuso, S. 2002) El investigador debe introducirse en el campo, si de verdad quiere conocer cómo van las cosas, reconoce el papel activo de las personas que tienen en la formación del mundo en el que vive, otorga una gran importancia al significado y a la acción de las personas, etc. (Iñiguez, L 2001). Los instrumentos que utiliza la metodología teóricamente fundamentada están relacionados con material de entrevistas, de observación participante, documentales y una serie de técnicas poco convencionales, datos extraídos de la experiencia propia o como los autores llaman comparación anecdótica. Opera siguiendo diversas estrategias analíticas y de interpretación basadas principalmente en la codificación, entendida como una técnica de conceptualización de los datos (Iñiguez, L 2001). Pueden utilizarse tanto datos cualitativos como cuantitativos, o una combinación de ambos.

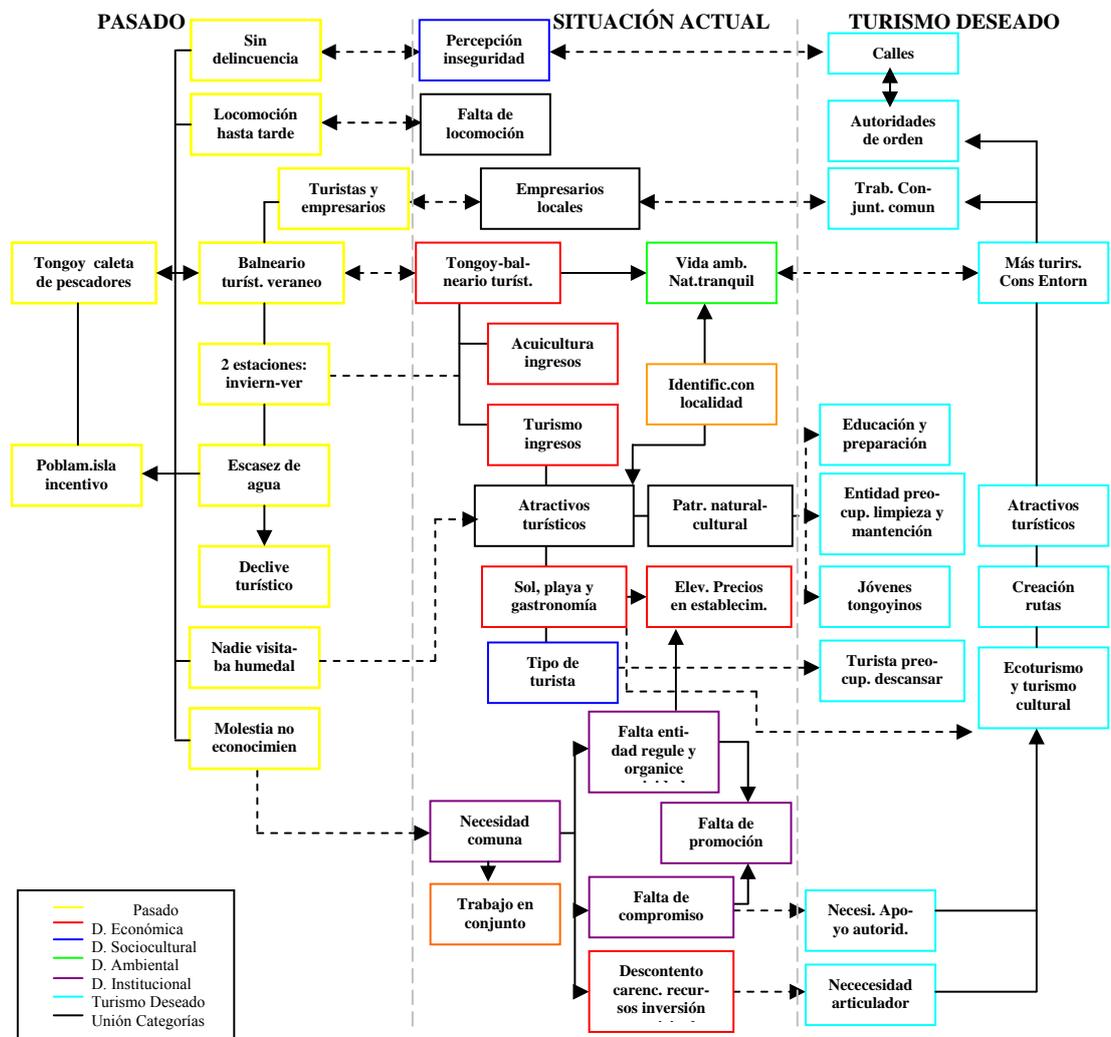
Una aplicación de esta Teoría Fundamentada Empíricamente se puede apreciar en la construcción del modelo emergente para la planificación de un turismo sustentable en la localidad de Tongoy, el cual fue configurado dentro de un espacio temporal (pasado, presente y futuro deseado). (Villanueva, C. 2007). Según las apreciaciones de los propios lugareños, Tongoy en el pasado (década del 60) era el balneario turístico pionero de la Región de Coquimbo. La escasez de agua produjo el declive turístico y la paralización de las construcciones.

En la actualidad, Tongoy sigue siendo balneario turístico aportando ingresos especialmente en el verano (a diferencia de la acuicultura que genera ingresos permanentes). Pero la percepción de inseguridad, la falta de locomoción, los elevados precios en establecimientos gastronómicos, desmotivan a los turistas para visitar Tongoy. Es necesario contar con una entidad que regule y organice la actividad turística, que se preocupe de la promoción de la localidad de Tongoy, y que oriente la inversión pública y los recursos municipales, y que efectivamente haya un compromiso de las autoridades locales. La oferta turística de sol y playa y turismo gastronómico, puede ser complementada por el ecoturismo y turismo cultural como motivadores de afluencia turística. Los humedales son los principales atractivos turísticos naturales de la localidad, pero a igual que otros atractivos naturales y culturales, deben ser protegidos y conservados por una comunidad educada en el tema ambiental y una entidad preocupada de la limpieza y mantención de ellos, durante todo el año. Los atractivos naturales y culturales forman parte de la identidad

territorial de la comunidad de Tongoy. A futuro la comunidad de Tongoy desea más turismo conservando el entorno natural, para el descanso de los turistas. Todo ello y la posibilidad de ser comuna, (anhelo largamente sostenido por la comunidad de Tongoy) será posible, con un trabajo conjunto de la comunidad, los jóvenes profesionales locales y las autoridades. (Villanueva, C 2007)

A continuación se presenta el modelo emergente surgido desde la comunidad para una propuesta de planificación en la localidad de Tongoy. (Villanueva, C. 2007,)

**Figura 2.** Modelo emergente para la planificación de turismo sustentable en la localidad de Tongoy. Región de Coquimbo. Chile



## 4. CONCLUSIONES

La planificación turística en la Región de Coquimbo, ha estado orientada por la necesaria sustentabilidad, pero por una sustentabilidad predominantemente medioambiental. En los últimos años, la planificación en el turismo se ha revitalizado, incluyendo dimensiones de la sustentabilidad relacionada con lo cultural (protección y conservación del patrimonio histórico-cultural) y dando mayor importancia a la participación de los diferentes actores del turismo, en especial a la comunidad, sí estando aún distante de una participación propositiva más que consultiva.

Claramente la inclusión de los distintos criterios identificados para una planificación del turismo sustentable, no es una realidad en los distintos planes de desarrollo turístico formulados en la Región de Coquimbo, pero hay acercamientos como los observados en los planes de desarrollo turístico a nivel local, de donde se extrae el modelo emergente mostrado para la localidad de Tongoy, que permite generar bases de formulación de planes con una mayor participación de la comunidad y de los distintos actores interesados y comprometidos con un turismo sustentable.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

AYUSO, S. Silvia. *Gestión sostenible en la industria turística Retórica y práctica en el sector hotelero español*. Tesis doctoral Departamento de Geografía. Universidad Autónoma de Barcelona, 2003.

CONTRERAS, G. Mario y FIGEROA, V. Carla. *Planificación para el desarrollo de un turismo sostenible en pequeñas localidades aplicado a la localidad de Punitaqui. Comuna de Punitaqui Provincia del Limarí. Región de Coquimbo*. Tesis para optar al grado de Licenciado en Turismo y al título profesional de Administrador Turístico. Escuela de Turismo. Universidad de La Serena, 2007.

DENMAN, Richard. *Por un turismo más sostenible. Guía para responsables políticos. Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) Organización Mundial del Turismo (OMT)* Madrid, 2006.

DTS Consultores Ltda. Turismo, Sostenibilidad, Proyectos. *Estudio básico, diagnóstico y plan de desarrollo turístico. Comuna de la Higuera*. 2007

ECOBAN Consultores y Asociados. *Plan Maestro de Desarrollo Turístico IV Región de Coquimbo*. 1997

GONZÁLEZ R., Carolina, RESK C., María Cristina, STUARDO, V. Rocío. *Plan de Desarrollo Turístico Comunal Aplicación Comuna de Illapel Tesis para optar al Grado de Licenciado en Ciencias de la Administración de Empresas y al Título Profesional de Ingeniero Comercial*. Escuela de Ingeniería Comercial Universidad Francisco de Aguirre, 2001

IÑIGUEZ, Lupecinio. *Identidad: de lo personal a lo social. Un recorrido conceptual*. En Crespo (ed.) La constitución social de la subjetividad. Catarata, Madrid, 2001.

LÓPEZ C., Paola, LEIVA F., Cristina. *Plan de Desarrollo Turístico. Comuna de Los Vilos*. Trabajo de Titulación para optar al Grado de Licenciado en Turismo y al Título de Administrador Turístico. Escuela de Turismo Universidad de la Serena, 1998.

VILLANUEVA, M Carmen. *Propuesta para la planificación de un turismo sustentable desde la comunidad de Tongoy*. Tesis para optar al grado de Licenciado en Turismo, y al título profesional de Administrador Turístico. Escuela de Turismo. Universidad de La Serena, 2007.