

Valoración del índice de actuación sostenible de productos turísticos en el destino sol y playa Varadero

Sustainable performance index assessment for touristic products in Varadero's sun and sand destination

Yoarnelys Vasallo Villalonga. yoanelys.vasallo@umcc.cu, Leonardo Cuétara Sánchez, Roberto Frías Jiménez. Centro de Estudios de Turismo. Facultad de Ciencias Económicas e Informática.

Resumen

En la presente investigación se aborda con enfoque multidimensional, multicriterio, y sistémico y de procesos, la evaluación de la sostenibilidad de productos turísticos en el destino sol y playa Varadero, a partir de la valoración de los Índices de Actuación Sostenible (IAS), dada la necesidad de lograr un desarrollo turístico que satisfaga los preceptos del desarrollo sostenible, pues si el turismo se concibe solamente con enfoque económico, sin programas, políticas y estrategias basados en las características éticas, medioambientales, sociales y culturales de los destinos turísticos, pueden generarse desequilibrios ecológicos y sociales. Constituye un modesto aporte de enriquecimiento y profundización en el estudio e investigación de una problemática muy contemporánea, polémica y difícil; pero crucial, para el avance presente y futuro de la actividad turística y de la especie humana.

Palabras claves: Sostenibilidad turística, productos turísticos, enfoque multidimensional, multicriterio, sistémico y de procesos.

El desarrollo sostenible del turismo se debe impulsar desde una actuación responsable con el medio ambiente, a través de la promoción de un equilibrio balanceado que se concebirá como un proceso multidimensional y multicriterio, en el cual la trilogía equidad, sostenibilidad y competitividad se sustente en principios éticos, culturales, sociales, económicos, patrimoniales e institucionales.

Los complejos problemas de desarrollo sostenible requieren de la integración o interrelación de conjuntos de indicadores, o la agregación de indicadores en variables de medición. Existe la aspiración en

Abstract

In the present investigation it is approached with multidimensional focus, multiple criteria, and systemic and of processes, the evaluation of the sustainable of tourist products in the destination sun and beach Varadero, to leave of the valuation of the Indexes of Sustainable Performance (PSI), given the necessity to achieve a tourist development that satisfies the precepts of the sustainable development, because if the tourism is only conceived with economic focus, without programs, political and strategies based on the ethical, environmental, social and cultural characteristics of the tourist destinations, ecological and social unbalance can be generated. It constitutes a modest enrichment contribution and deepening in the study and investigation of a very contemporary problem, polemic and difficult, but crucial, for the present development and future of the tourist activity and of the human species.

Key words: Tourism sustainable, tourist products, focus multidimensional, multiple criteria, systemic and of processes.

los niveles superiores de decisión, de disponer de un indicador simple que compita con el enorme poder descriptor de alguno como el Producto Interno Bruto (PIB); pero no parece posible que un número simple pueda evaluar la complejidad del desarrollo sostenible. Sí es deseable; sin embargo, disponer de un conjunto de dimensiones, procesos, áreas claves e indicadores agregados manejables, que enlacen una generación de políticas y decisiones rentables con los objetivos del desarrollo sostenible.

De este modo, según Céron y Dubois, (2000), los sistemas de indicadores sirven para concretar el

significado del desarrollo sostenible y adaptarlo a las condiciones locales, se trata por tanto, de identificar o construir variables con valor explicativo para medir la sostenibilidad.

El concepto de indicador forma parte de la vida cotidiana y hace más fácil la comunicación, traslada el concepto a términos numéricos, medidas descriptivas, signos y señales de tendencias. Las medidas e indicadores de sostenibilidad combinan información social, económica, cultural, ética, patrimonial y político-institucional.

El objetivo general que se persigue en la investigación es la valoración del Índice de Actuación Sostenible (IAS) de productos turísticos en el destino sol y playa Varadero. La significación teórico-metodológica consiste en aportar al análisis de la sostenibilidad en el turismo, un aspecto relevante de su gestión por medio de la estructuración jerárquica del objeto de investigación, la instrumentación del enfoque multidimensional, multicriterio y sistémico, como contribución, mediante la validación de métodos y técnicas de tipo cuantitativo y cualitativo, el diseño de un procedimiento metodológico para la determinación y evaluación de la sostenibilidad del producto hotelero, de la cartera de productos de las Agencias de Viajes, y la oferta del producto de recreación y ocio, a partir de las dimensiones, procesos, áreas claves e indicadores esenciales, requeridos para la argumentación científica del desarrollo sostenible del turismo.

Procedimiento para la determinación del Índice de Actuación Sostenible (IAS) para productos turísticos en destinos de sol y playa

Se distingue de las propuestas analizadas en la revisión de la bibliografía científica y posee originalidad y novedad por los siguientes aportes:

- En su concepción predomina el análisis con enfoque sistémico, multidimensional y multicriterio para la evaluación de la sostenibilidad de productos turísticos.

- Propone un modelo con estructura jerárquica, organizado con cinco niveles de decisión: que incluye el enfoque multidimensional del análisis de la sostenibilidad, incorpora la evaluación de los procesos hoteleros, las áreas claves y los indicadores con sus correspondientes criterios de medición.

- Se diseña un procedimiento para la determinación del Índice de Actuación Sostenible (IAS), sintetizado en la fig. 1.1:

- Presenta un procedimiento de trabajo con juicios de expertos para la identificación de los proce-

dos, las áreas claves y los indicadores asociados a cada dimensión.

- Para el diagnóstico integral de la sostenibilidad de las instalaciones en estudio, se diseñó un instrumento de medición soportado en un cuestionario de escala tipo Likert (Briones, 1998) y (Hayes, 1995).

- Implementa un método discreto multicriterio para la obtención del vector de prioridad que se asocia a las dimensiones a evaluar, mediante el método conocido como Proceso de Análisis Jerárquico (AHP) propuesto por Saaty, (1997).

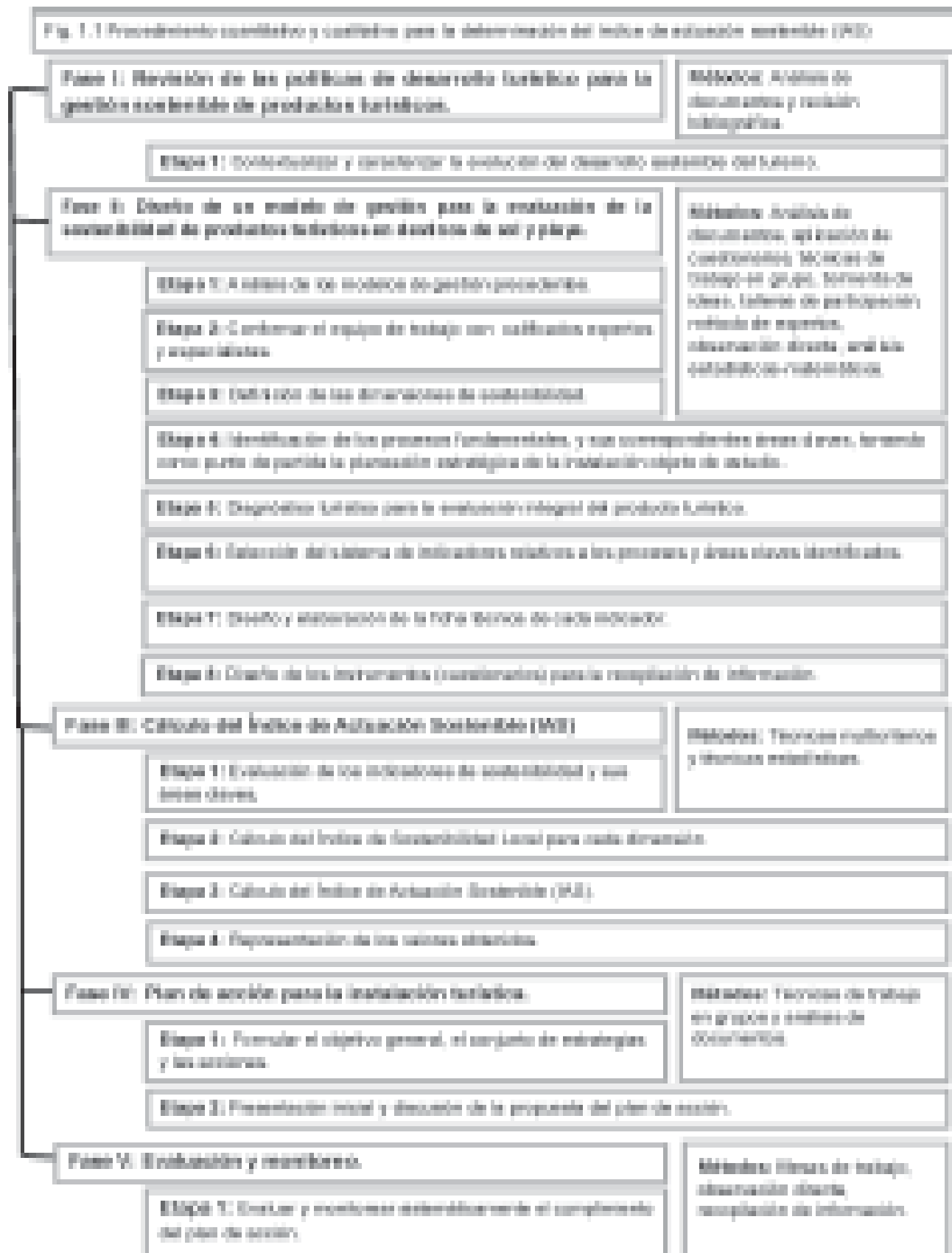
- Como aportación teórica del procedimiento diseñado, se obtiene un valor sintético que se designa como Índice de Actuación Sostenible para productos turísticos.

- Introduce el Ideograma Radial de Sostenibilidad, como instrumento cardinal para el proceso de implementación de la Fase Final: Evaluación y Monitoreo, al representar gráficamente las brechas o gaps de la puntuación otorgada por parte de los especialistas y representantes de la comunidad local, y contribuye de igual forma a la propuesta de un plan de acción que responde a los principios contenidos en el modelo de gestión que se propone, permitiendo la planeación del futuro con programas dirigidos a fortalecer la sostenibilidad y con responsabilidades claramente definidas para el sector empresarial y la comunidad.

Para la definición de las dimensiones de sostenibilidad de la Etapa 3, correspondiente a la Fase II, se hicieron las adaptaciones pertinentes al modelo de gestión para el progreso del turismo sostenible en destinos de sol y playa de Márquez L., Frías R., y Cuétara L., (2006), que propone cinco de ellas: la ambiental, la económica, la social, la cultural, y la política-institucional.

La adaptación consiste en ampliar la denominación de dimensión ambiental por patrimonial, e incluir la ética dentro del modelo, partiendo del precepto del turismo sostenible de contribuir a la elevación de la calidad de vida de los seres humanos con la integración de las poblaciones locales al desarrollo de las actividades turísticas.

La gran trascendencia de la dimensión patrimonial radica en que el turismo como industria, se nutre como materia prima fundamental para generar ingresos económicos y aportar satisfacción al cliente, de los recursos naturales devenidos en atractivos turísticos, los cuales requieren de una gestión adecuada y planificada para que perduren a largo plazo, pues la preocupación no radica solo en su agotamiento por el mal manejo y uso irracional, sino también por los



Fuente: reelaborado a partir de Vasallo V., Y. (2010): Valoración del índice de actuación sostenible de productos turísticos en el destino de sol y playa Varadero. Tesis de Maestría en Gestión Turística, Universidad de Matanzas, pp. 32-33.

impactos generados al ambiente, por las emisiones y residuos propios de la actividad.

Con la dimensión económica, se aborda la gestión económico-financiera de la empresa, a partir del análisis de indicadores económicos de notable resonancia, por el papel de la industria turística en la economía nacional cubana.

En lo social, se toma en cuenta la gestión para la calidad de vida laboral, partiendo de la premisa de satisfacer las necesidades sociales al alcanzar mayores niveles de bienestar individual y colectivo, en el seno de la fuerza de trabajo.

El componente cultural lucha por preservar los más altos y arraigados valores de la cultura y la idiosincrasia nacional, evitando que tradiciones y costumbres foráneas opaquen y resten significación y atractivo a la identidad nacional con la intromisión de modas y hábitos propios de la transculturación.

La dimensión político-institucional parte de la estructura y funcionamiento del sistema político e institucional en el ámbito nacional, regional y local, a partir del cumplimiento de un sistema de normas,

regulaciones, leyes y estrategias de los organismos, que planifican, organizan y dirigen las políticas para el desarrollo turístico de las instalaciones. En el presente estudio, las organizaciones con mayor incidencia en este sistema son las cadenas hoteleras y extrahoteleras involucradas, (Cubanacán, Gaviota, Sol Meliá, Iberostar, Super Clubs, Barceló, y Palmares); el Ministerio del Turismo, el de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente, el de Salud Pública, el de Economía y Planificación y el Ministerio de Auditorías y Control.

El enfoque multidimensional del modelo propuesto permite integrar cada una de las componentes fundamentales de la sostenibilidad, al tiempo que cada una, aunque independiente de la otra, y con sus propias características, modifica y condiciona al sistema como un todo.

A partir del resultado de la planeación estratégica y del criterio de los expertos y especialistas se identifican los procesos según las características del producto hotelero objeto de estudio. La tabla 3, los ilustra, ya asociados a las dimensiones de sostenibilidad, los procesos y áreas claves identificados.

Dimensiones de sostenibilidad (D)	Procesos hoteleros (P)	Áreas claves	
Patrimonial (DP)	(P1.) Dirección	AC 1: Políticas para el desarrollo turístico. AC 2: Grupos de interés.	
	(P2.) Alojamiento	AC 3: Preparación de habitaciones.	
	(P3.) Alimentos y Bebidas	AC 4: Oferta de alimentos y bebidas.	
	(P4.) Animación	AC 5: Recreación.	
	(P5.) Recursos Humanos	AC 6: Gestión de la calidad de vida laboral. AC 7: Formación y capacitación del cliente interno.	
	(P6.) Comercialización	AC 8: Compartividad de la instalación hotelera. AC 9: Satisfacción de clientes externos.	
	(P9.) Economía	AC 10: Adquisición, almacenamiento y distribución de productos.	
	(P10.) Servicios Técnicos	AC 11: Usa y protección de recursos naturales y energéticos. AC 12: Estado físico, técnico y prácticas de mantenimiento de infraestructuras, mobiliarios y equipamiento.	
	Social (DS)	(P1.) Dirección	AC 1 y AC 2
		(P5.) Recursos Humanos	AC 6 y AC 7
(P6.) Seguridad y Protección		AC 13: Seguridad y protección de la infraestructura y sus clientes.	
Económica (DE)	(P6.) Comercialización	AC 8 y AC 9	
	(P7.) Administración	AC 14: Gestión económico-financiera	
	(P9.) Economía	AC 10	
Cultural (DC)	(P3.) Alimentos y Bebidas	AC 4	
	(P4.) Animación	AC 5	
Ética (DE)	(P1.) Dirección	AC 1 y AC 2	
Político-Institucional (DP-I)	(P1.) Dirección	AC 1 y AC 2	

Fuente: Elaboración propia

Aunque alimentos y bebidas y, cocina, funcionan independientemente como dos procesos con sus propias estructuras de funcionamiento, dada la estrecha relación entre los dos y la necesaria sinergia para lograr el objetivo final de ambos de restaurar las energías perdidas o agotadas por el cliente durante el ejercicio de sus actividades, decidió analizárseles en conjunto en cada una de las etapas y fases de la investigación. Seguidamente se procede a desarrollar la Fase III para el cálculo del Índice de Actuación Sostenible, utilizando para ello el método multiatributo de la suma ponderada, referido por Márquez L., Frías R., y Cuétara L.(2006)

En la etapa 1, para comenzar, se evalúan los indicadores a partir del criterio de medida y la escala de medición establecida en su ficha técnica, posteriormente se homogenizan todas las escalas en una misma, tipo Likert, para proceder al cálculo cuantitativo de las áreas claves, al promediar el valor de los indicadores que le corresponden.

En la etapa 2, de la propia fase, realiza el cálculo del Índice de Sostenibilidad Local para cada proceso en cada dimensión, el cual utiliza como datos, el valor obtenido (XP) según las áreas claves que le tributan y las prioridades (WP) de cada proceso en términos de cada una de las dimensiones, determinadas por el método Proceso Analítico Jerárquico (Saaty, 1980):