

# UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

Facultad de Ciencias y Humanidades

La investigación y la información  
como base para un desarrollo turístico sostenible en  
Guatemala.  
Caso de estudio en la ciudad de Quetzaltenango.



Guatemala  
2003



La investigación y la información  
como base para un desarrollo turístico sostenible en  
Guatemala  
Caso de estudio en la ciudad de Quetzaltenango

# UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

Facultad de Ciencias y Humanidades

La investigación y la información  
como base para un desarrollo turístico sostenible en  
Guatemala.

Caso de estudio en la ciudad de Quetzaltenango.

Trabajo de investigación presentado por  
María de las Nieves Míguez Aguilar



Para optar al grado académico de Licenciada en  
Ecoturismo

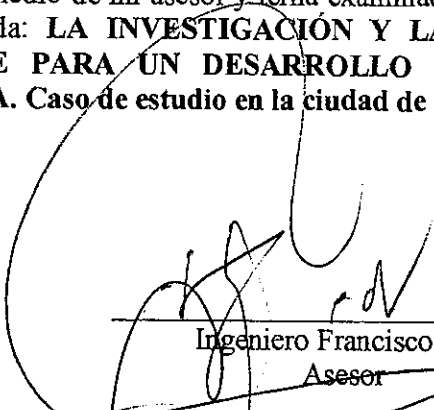
Guatemala  
2003

Guatemala 30 de julio, 2003

A QUIEN INTERESE:

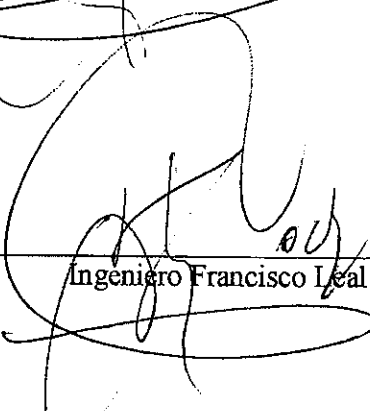
Por medio de la presente, yo María Nieves Míguez Aguilar (carnet 98340), hago constatar, por medio de mi asesor y terna examinadora, la aprobación y finalización de mi tesis titulada: **LA INVESTIGACIÓN Y LA INFORMACIÓN TURÍSTICA COMO BASE PARA UN DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE EN GUATEMALA. Caso de estudio en la ciudad de Quetzaltenango.**

Vo.Bo.

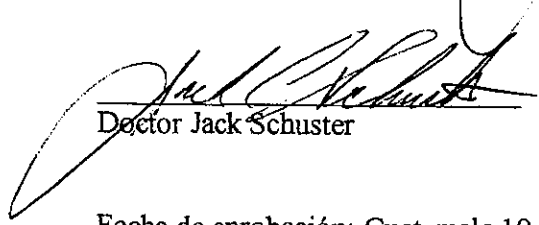


Ingeniero Francisco Leal  
Asesor

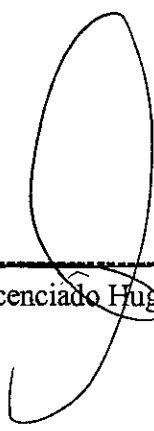
Tribunal examinador:



Ingeniero Francisco Leal



Doctor Jack Schuster



Licenciado Hugo López

Fecha de aprobación: Guatemala 19 de mayo 2003

Sin otro particular. Atentamente,



Ma. Nieves Míguez A.

## INDICE

	Página
LISTA DE CUADROS.....	viii
RESUMEN.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. CONTEXTUALIZACIÓN.....	4
III. ANTECEDENTES.....	6
IV. JUSTIFICACIÓN.....	15
V. OBJETIVOS.....	18
A. General.....	18
B. Específicos.....	18
VI. MARCO CONCEPTUAL.....	19
A. Turismo.....	19
1. <i>Definiciones técnicas del turismo</i> .....	19
2. <i>La realidad del turismo hoy</i> .....	22
a. Tendencias.....	22
b. Turismo a nivel internacional.....	23
c. Turismo a nivel regional.....	27
d. Turismo a nivel de Guatemala.....	29
1) <i>Tipo de turistas</i> .....	32
3. <i>Impactos de la actividad turística</i> .....	35
a. Tipo de impactos.....	36
B. Investigación.....	39
1. <i>Importancia de la investigación</i> .....	39
2. <i>Definición del termino investigación</i> .....	41
3. <i>Usos de la investigación</i> .....	43
4. <i>Tipo de investigaciones</i> .....	44
a. Investigación cuantitativa.....	44

	Página
b. Investigación cualitativa.....	46
5. <i>Investigación turística</i> .....	47
a. Definición de la investigación turística.....	47
<b>C. Sostenibilidad</b> .....	50
1. <i>Definición de la sostenibilidad</i> .....	50
a. La sostenibilidad en las empresas turísticas.....	54
2. <i>Turismo y desarrollo sostenible</i> .....	57
a. Definición de turismo sostenible.....	58
b. Principios del turismo sostenible.....	59
3. <i>Hacia un turismo responsable a través del desarrollo sostenible</i> .....	59
a. Agenda 21.....	62
b. Conferencia de Lanzarote.....	63
c. Conferencia Internacional de Ministros del Ambiente, sobre biodiversidad y turismo.....	64
1) Carta del turismo sostenible.....	64
<b>VII. METODOLOGÍA</b> .....	67
A. Muestra.....	70
B. Validación.....	72
<b>VIII. DISCUSIÓN</b> .....	73
A. Análisis de las entrevistas.....	73
<b>IX. CONCLUSIONES</b> .....	75
A. <b>Propuesta de un sistema de investigación e información turística como base para alcanzar un desarrollo turístico sostenible</b> .....	76
1. <i>Problemática</i> .....	76
2. <i>Planteamiento</i> .....	78
a. Propuesta global.....	78
b. Propuesta concreta.....	79

	Página
1) <i>Sistema de Investigación e Información Turística (SIT)</i> .....	79
a) Aplicación del SIT a la ciudad de Quetzaltenango.....	81
2) <i>Sistema de Evaluación Turística por medio de Indicadores (SET-i)</i> .....	87
a) Definición y objetivos del SET-i.....	88
b) Aplicación del sistema de evaluación turística a Quetzaltenango.....	94
<b>X. LITERATURA CITADA</b> .....	101
<b>XI. ANEXOS</b> .....	106
<b>Instrumento 1.</b>	
<i>Cuestionario para la primera fase del trabajo de campo</i> .....	106
<i>Resultados de las entrevistas</i> .....	107
<b>Instrumento 2.</b>	
<i>Cuestionario para la segunda fase del trabajo de campo</i> .....	111
<b>Instrumento 3.</b>	
<i>Cuestionario para la segunda fase del trabajo de campo</i> .....	112
<b>Instrumento 4.</b>	
<i>Cuestionario para la segunda fase del trabajo de campo</i> .....	113
<b>Instrumento 5.</b>	
<i>Cuestionario para la segunda fase del trabajo de campo</i> .....	114
<b>Instrumento 2., 3., y 4.</b>	
<i>Resultados de las entrevistas</i> .....	115
<b>Instrumento 5.</b>	
<i>Resultados de las entrevistas</i> .....	116

## LISTA DE CUADROS

Cuadros	Página
1. Delimitación de la definición de turismo según el tiempo de estadía.....	21
2. Crecimiento de la actividad turística a partir de mediados del siglo XX.....	23
3. Porcentaje de turismo recibido por regiones mundiales entre 1950 y 1995.....	24
4. Crecimiento constante y dinamismo del turismo a pesar de los acontecimientos adversos. Comparación entre las diferentes décadas del siglo XX y XXI.....	25
5. Estabilidad y resistencia del turismo tras los atentado del 11 de septiembre 2001, en Estados Unidos.....	26
6. Evolución mensual (2001-2002) del tráfico aéreo internacional tras los atentados del 11 de septiembre 2001.....	26
7. Crecimiento del turismo en el Continente Americano. (cuota del mercado mundial porcentaje).....	28
8. Crecimiento del turismo en el continente Americano. (llegadas de turistas internacionales al continente Americano).....	28
9. Porcentaje de incremento en la frecuencia turística, por región, con énfasis en las Américas.....	28
10. Desigualdades de la actividad turística en los diferentes países de la región centroamericana. (gráfica de barras).....	29
11. Desigualdades de la actividad turística en los diferentes países de la región centroamericana. (gráfica de pie).....	29
12. Evolución en la frecuentación turística de Guatemala durante las últimas 30 décadas, especialmente durante el conflicto armado.....	30
13. Porcentaje del crecimiento turístico en Guatemala entre 1995 y 1999.....	31
14. Distribución del flujo turístico en Guatemala.....	32
15. Comparación del porcentaje de origen de los turistas que llegan a Guatemala con el resto de países Centroamericanos.....	33
16. Tipo de turismo que realizan los turistas centroamericanos y nacionales.....	34

Cuadros	Página
17. Tipo de turismo que más realizan los turistas Internacionales.....	35
18. Comparación entre beneficios e impactos que el turismo ocasiona sobre el ambiente.....	39
19. Esquema. Organización del Sector turístico en la ciudad de Quetzaltenango.....	72
20. Papel de un indicador en el proceso de reflexión turística.....	89
21. Papel filtrante que tienen los indicadores durante el proceso de ejecución de un proyecto turístico.....	90
22. a. Identificación y definición de indicadores.....	91
b. Delimitación de indicadores.....	92
23. Temario y desglose de indicadores.....	93
24. Proceso de elaboración y aplicación de indicadores.....	94
25. Evaluación del impacto turístico sobre el ambiente.....	95
26. Evaluación del impacto social del turismo.....	96
27. Evaluación del impacto económico del turismo.....	97
28. Indicadores del turismo sostenible.....	98
29. Indicadores para evaluar impactos sociales y culturales.....	99
30. Indicadores para evaluar impactos urbanos.....	100

## RESUMEN

Guatemala carece de investigación turística que produzca información para orientar a planificadores, inversores, promotores y al sector turístico en general, hacia un mejor desarrollo del turismo en el país. Para atender la solución a dicha problemática se plantea en este documento un **Sistema de Investigación Turística (SIT)**. Este sistema permitirá obtener mayor calidad y cantidad de información respecto a la actividad turística; deberá ser implementado desde lo particular (local y regional) hasta lo general (nacional) a manera de que la información asista directamente las necesidades particulares de cada uno de destinos turísticos que existen en el país.

Para lograr un mejor entendimiento de la problemática y la solución que se plantea para combatirla se realizó el estudio a la ciudad de Quetzaltenango. Tras realizar el estudio de gabinete, se efectuó un trabajo de campo consistente en determinar la situación actual que tiene la investigación y el sector turístico en esta ciudad. Esta fase reforzó la necesidad de contar con un sistema de investigación. La segunda fase del estudio de campo ayudó a establecer el tipo de información requerida por planificadores, inversionistas y promotores del área para cumplir adecuadamente con sus funciones.

La propuesta incluye en la primera sección los lineamientos y objetivos generales de lo que es un SIT. La segunda sección es la aplicación de este sistema a la ciudad de Quetzaltenango. Para ello, además de establecer las funciones del sistema, se estableció la estructura operativa y la forma de administración que este debe de tener. Finalmente y como complemento, se plantea un **Sistema de Evaluación por medio de Indicadores (SIE)**. Este sistema sirve para conocer las necesidades y prioridades de los destinos turísticos. En el se establece el tipo de investigaciones que necesita el área para elevar la calidad que se ofrece; es complementario al SIT porque entre ambos se obtiene la información necesaria para impulsar un mejor desarrollo de la actividad turística e incluso un desarrollo de carácter sostenible.

## ABSTRACT

*Guatemala lacks tourism research which permits planners, investors, promoters and the whole tourism sector improve tourism development for the country. A Tourism Research System (TRS) must be implemented in a small level (local and regional) up to a general level (country) in order for the information to assist the necessities of each tourism destination that exists in the country. This system facilitates the accumulation of more and higher quality, information concerning tourism. It should be implemented at all levels (local and regional to country wide) to cover all tourism destinations.*

*To allow a better comprehension of the problem and the proposal to solve it, the study was applied in the city of Quetzaltenango. In the first place I determined the state of tourism and tourism research in the city. This part reinforced the necessity of implying a research system. Then I established the type of information that planners, investors and promoters mainly need.*

*The proposal includes in the first section the guidelines and general objectives of a TRS. The second section is the application of the system to the city of Quetzaltenango. Here I established the systems functions its operative structure, and its form of administration. As a complement, an Indicator Evaluation System (IES) was proposed. This system helps determine the necessities and priorities of the tourism destinations. It establishes the type of research that is required to raise the quality offered. It is complementary to the TIS because from both the information to impel the development of the tourism activity can be obtained, including information necessary for sustainable development.*

## I. INTRODUCCIÓN

La investigación se ha convertido en una herramienta funcional. Ha servido para aumentar la productividad de empresas en varios sectores de la economía tanto local, nacional como mundial. Su importancia dentro del mundo productivo se debe esencialmente a la constante incorporación de tecnologías de punta y al continuo avance del proceso de globalización. El turismo es un sector cuyo crecimiento económico ha sobrepasado el del petróleo e incluso el automotriz (OMT 2003: . [http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame\\_statistics.html](http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame_statistics.html)).

La ampliación de los medios de comunicación y, posteriormente, la reducción en horas de trabajo han sido dos factores claves para el impulso del turismo. El crecimiento de este sector parece no cesar. Eventos mundiales como el ocurrido el 11 de septiembre 2001 en Nueva York lo refleja. La inestabilidad que generó este acontecimiento ocasionó una baja significativa pero relativa. La mayor parte de los sectores, a excepción de las compañías aéreas, debido a que fueron directamente afectadas, lograron recuperarse tras el paso de algunos meses. El informe que publicó la Organización Mundial de Turismo (OMT) sobre los efectos de este acontecimiento reveló que, en efecto, el turismo es altamente adaptable y resistente (OMT 2003: . [http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame\\_statistics.html](http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame_statistics.html). [http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame\\_statistics.html](http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame_statistics.html)).

Las estadísticas muestran que aunque el porcentaje de crecimiento anual disminuyó, la cantidad de turistas continúa en aumento. Las tendencias proyectan una mayor recurrencia a la actividad turística para paliar la vida cotidiana y cultivar el espíritu humano. El turismo logra esto debido a que puede ser una actividad recreativa que, además, proporciona nuevas vivencias e intercambios. Irónicamente el sector turístico ha sido el que menos énfasis le ha puesto al proceso de investigación, sin que esto ignore que no es necesaria para el turismo.

La OMT ha establecido que la investigación es indispensable, principalmente si los destinos pretenden seguir beneficiándose de esta actividad. Lo establecido por la OMT motivó a políticos y empresarios de países como Costa Rica, México, Perú, España y Australia, entre otros, a aplicar, cada vez más, la investigación dentro del campo

turístico. Por medio de la investigación, estos países han podido conocer a fondo las implicaciones que tiene el turismo sobre sus economías, recursos, naturaleza y cultura en general. Esto les ha permitido plantear políticas y estrategias más sostenibles.

El turismo tiene la facultad de ofrecer beneficios, pero, también puede ocasionar desajustes socioeconómicos, culturales y ambientales. Su implementación debe de ser muy estudiada y cuidadosamente planificada. Para ello, entra en juego la implementación de procesos sostenibles para el desarrollo del sector turístico. Estos procesos por un lado minimizan los impactos y, por el otro, maximizan los beneficios.

En el intento por impulsar al turismo como actividad económica sostenible para Guatemala, se formó en el departamento de Quetzaltenango la primera Mancomunidad<sup>1</sup> que en este caso fue para el desarrollo turístico la cual se llamó MUNITURQ. Un profesional en turismo de la Universidad de Poitiers (Francia), Axel Martiche, realizó como apoyo técnico a esta iniciativa un diagnóstico para determinar el potencial del área. Con el diagnóstico comprobó que efectivamente en el área tiene potencial debido a la presencia de diversos atractivos; sin embargo, señaló que tanto la desorganización del sector como la falta de información precisa de la actuación de la actividad turística, han impedido el adecuado desempeño del turismo en el área.

Uno de los problemas principales detectados por el consultor fue el desconocimiento de la importancia, actuación e implicaciones del turismo. El sector turístico local carece de una noción precisa y real sobre la oferta y demanda que maneja y sobre los beneficios y problemas que se generan a partir del turismo. Al hacer un análisis de sus conclusiones, éstas remiten a la irrevocable urgencia de mejorar el conocimiento de lo que el turismo representa y puede llegar a ser para el área. Para él, sólo así se podrá iniciar una aplicación de planes, estrategias, proyectos y propuestas de desarrollo turístico que beneficien el territorio. Como el caso anterior, hay muchos en Guatemala.

El desconocimiento de la actividad turística y sus constantes variaciones dificulta la capacidad de los destinos turísticos para obtener mayores beneficios y minimizar tanto las desventajas como erradicar o controlar los problemas. Por lo tanto, el principal

---

<sup>1</sup> Una Mancomunidad es una asociación de municipios con personalidad jurídica, constituida mediante acuerdos celebrados entre los concejos de dos o más municipios, para la formulación común de políticas municipales, planes, programas, proyectos, etc. (Código Municipal 20002)

atributo de la investigación para el turismo en Guatemala será el de encaminar a los destinos a obtener mayor productividad a través de una mejor planificación y un desarrollo turístico más sostenible, como el que se está dando en otros países.

Lo que se acaba de exponer introduce la importancia de reconocer que en Guatemala debe iniciarse un sistema propio, profundo y científico de investigación sobre el fenómeno turístico y su evolución en el país, de una manera localizada. Por lo tanto, esta reflexión se debe implementar a un nivel micro para, así, dar cobertura a las necesidades específicas que se generan en un país tan diverso como este.

Esta tesis estudio argumenta la necesidad de realizar investigación turística, sobre todo a nivel local, ya que la investigación puede aumentar tanto la productividad como el desarrollo integral y sostenible de los recursos, a favor de la población y en agrado de los turistas. Para concretizar los resultados, se realizó un caso de estudio en la ciudad de Quetzaltenango, cabecera departamental del municipio con el mismo nombre.

Con este documento, se pretende plantear una solución inicial a la reducida productividad que tiene el turismo en nuestro país, versus su capacidad potencial. Además, es una forma concreta de darle seguimiento a las políticas y planteamientos presentados en la Estrategia Nacional de Turismo de Guatemala (ENT) (Barreda 2000), la Política Nacional de Ecoturismo para Guatemala (PNE) (Martínez 2002) y la consultaría de turismo realizada para MUNITURQ (Martiche 2002), en el departamento de Quetzaltenango.

## II. CONTEXTUALIZACIÓN

La Ciudad de Quetzaltenango, se encuentra a 206 Km. al occidente de la ciudad capital, Guatemala, a una altura de 2,233 msnm. Está ubicada en la latitud 15°, 50' 10'', y en la longitud oeste 91°, 31' 10''. Ocupa un 6.2% del área departamental y un 0.11% del territorio nacional. Tiene una extensión territorial de 125 km<sup>2</sup> con una población aproximada de 120,000 habitantes. Sus colindancias actuales son: al norte con San Mateo, La Esperanza y Olinstepeque, (municipios de Quetzaltenango) y San Andrés Xecul (municipio de Totonicapan); al este con Zunil, Almolonga, Cartel y Salcajá; al sur con Zunil y el Viejo Palmar y al oeste con Concepción Chiquirichapa y San Martín Sacatepéquez (Montes 2000:7). La ciudad se encuentra entre un valle rodeado de montañas y picos volcánicos. Es una zona sísmica en la cual ha ocurrido varias catástrofes debido a terremotos (terremoto de 1,765 que ocurrió por erupción del volcán Cerro Quemado; terremoto de 1,902, provocado por la formación del volcán Santiaguito y terremoto de 1976 (Montes 2000:7). Su clima es templado a frío y con un ambiente predominantemente seco (INGUAT y Fundación G&T 2001:2).

Quetzaltenango está llena de historia, cultura y tradiciones. Su inicio se remonta a la época precolombina. En ella habitó la etnia Mam, que vivían del cultivo del maíz y vegetales. Esta etnia nombró su asentamiento "Culajá" que significa "Garganta de Agua". Posteriormente los Mames fueron dominados por la raza Quiché, quienes les impusieron su idioma, su forma de Gobierno, y cambiaron el nombre del asentamiento por de Shé Lajuj No', que significa "Bajo los Diez Cerros". Fue fundada sobre el asentamiento Mam-Quiché, por el conquistador español Don Pedro de Alvarado el 12 de mayo de 1,524. Su trazo urbano es una combinación del trazo vernáculo con influencia Española, de calles estrechas y quebradas que siguen la topografía del lugar. El crecimiento de la población se fue desarrollando y extendiendo físicamente con edificaciones monumentales y residenciales con estilo clásico, neoclásico y del renacimiento italiano (Montes 2000:7).

Durante y después de la época independista Quetzaltenango vivió una "Época Dorada". Se convirtió en un centro revolucionario y de gran repliegue económico para el país. Integró el movimiento político e idealista del Sexto Estado de los Altos. Estuvo a la vanguardia, en relación al resto del país y de Centro América, con el uso de alta

tecnología (entre ellas la maquinaria utilizada para el Ferrocarril de los Altos, la Hidroeléctrica de Zunil, el sistema acústico del Teatro Municipal y la utilizada en el sector industrial. La ciudad fue cede de la de mayor producción de café de altura y el hogar de varios personajes celebres de la historia guatemalteca, entre otras cosas (Fundación G&T, 2001:3).

Con la caída del café y algunos acontecimientos políticos desfavorables como el ocurrido en 1930 cuando Jorge Ubico ocupa la presidencia. Este régimen político bloqueó económica y comercialmente la región durante 14 años aproximadamente. Esto provocó decaimiento y poco desarrollo de la ciudad. Con el cambio de Gobierno volvió a existir condiciones favorables; sin embargo, la ciudad se desarrolló en forma lenta debido a la falta de activación económica. No obstante Quetzaltenango era la ciudad más importante de la región Occidental. En 1976 un nuevo terremoto provocó un cambio drástico en el crecimiento y desarrollo económico de la ciudad. La migración derivada del desastre natural ocurrido hizo el centro urbano crecer de manera desmedida y desordenada. El soporte económico de la ciudad se convirtió en el comercio y los servicios. A la fecha estos dos ejes económicos prevalecen, aunque lamentablemente no se han desarrollado adecuadamente y en base al verdadero potencial que tienen. Los servicios de mayor importancia son: la educación, la salud y el turismo (Grupo Gestor, 2000:2).

El turismo en la ciudad de Quetzaltenango ha sido relegado a una actividad secundaria e irrelevante. El sector local carece de datos, diversos, que les permita definir con mayor exactitud la evolución y situación actual de la actividad turística, de la demanda y de los recursos existentes. Esta carencia de información sumada a otros factores sociales, económicos, políticos y ambientales ha provocado una pérdida tanto de la riqueza como del atractivo turístico de la ciudad y sus alrededores. Por lo tanto, el desarrollo turístico de Quetzaltenango se encuentra en un momento crítico y a la vez decisivo.

### III. ANTECEDENTES

El año 2002 fue el Año Internacional del Ecoturismo, por lo cual el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) convocó la Cumbre Mundial del Ecoturismo, celebrada en la ciudad de Québec, Canadá. Esta cumbre reunió participantes de los gobiernos nacionales y locales así como las administraciones de turismo, de medio ambiente, empresas privadas dedicadas al ecoturismo, asociaciones profesionales, organizaciones no gubernamentales, instituciones académicas, consultores, organizaciones intergubernamentales y comunidades, tanto indígenas como locales.

En la Cumbre, se reconoció que el turismo, en especial el ecoturismo, tiene implicaciones sociales, económicas y medioambientales significativas y a la vez complejas, que pueden suponer tanto beneficios como costos. Por lo tanto, se planteó como urgente impulsar el turismo sostenible, pero, para alcanzar un turismo sostenible los actores necesitan actuar en un clima propicio.

Para responder esta necesidad, los participantes de la Cumbre formularon cerca de 50 recomendaciones para los gobiernos locales, el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y comunitarias, las instituciones académicas, financieras y organismos de asistencia para el desarrollo (CCT, 2002:1). En varias de ellas, se sugiere un conocimiento más profundo de los mercados y de la oferta a través de nuevas tecnologías para apoyar y orientar el desarrollo sostenible de la actividad turística. Estos acuerdos refuerzan las iniciativas de cambio que se intentaron promover para el sector turístico de Guatemala con la presentación, a pesar de no poder hablar de aplicación real, de la ENT y la PNE.

Castellanos (2003:21) hace mención que los ingresos que Costa Rica y Guatemala reciben por el rubro turístico son muy distintos, a pesar de tener similares recursos. Sobre el tema, la presidenta del Centro de Investigaciones Económicas Nacionales (CIEN), María del Carmen Aceña, aseguró que los dos países son parecidos en términos de condiciones climáticas y naturales a pesar de que Guatemala posee ventajas comparativas, como en el aspecto cultural, por ejemplo.

A pesar de la "mayor riqueza" con la que cuenta nuestro país, Costa Rica recibió 1,131,406 turistas en el año 2001, mientras que a Guatemala solo ingresaron 835,240. Castellanos (2003:21) afirma que estas cifras reflejan la diferencia entre las políticas de desarrollo turístico que tienen ambos países. Por otra parte, se puede considerar que las causas y consecuencias de lo anterior se deben a la politización del INGUAT, a la absorción de la mayor parte de sus recursos para gastos de funcionamiento y a los círculos de influencias e intereses económicos que se mueven dentro de aquella institución. Tales razones no permiten cumplir con sus verdaderas funciones que es la gestión del desarrollo turístico del país (Castellanos 2003:21).

Con lo expuesto sobre la problemática del INGUAT y la manera en que afecta el desarrollo del turismo en Guatemala, es también preciso aclarar que existen esfuerzos, proyectos, e iniciativas presentados dentro de la institución, que se deben valorar por su contenido. Es por ello que a continuación se hará una reseña sobre el contenido y la temática de investigación turística que fue planteada tanto dentro de la Estrategia Nacional de Turismo, como dentro de la Política Nacional de Ecoturismo.

Para el año 2000, el INGUAT y el Gobierno junto con el Comisionado Presidencial de Desarrollo Turístico, tras las presiones internacionales, dieron cierta importancia al desarrollo del sector turístico. La finalidad ha sido fortalecer la economía guatemalteca. Por lo tanto, se aprobó la creación de la Estrategia Nacional de Turismo (ENT), planteada como una herramienta para orientar las acciones del INGUAT, de manera que pueda impulsar eficaz y eficientemente el desarrollo sustentable del sector turístico. Eso aparece como indispensable para conservar la riqueza de los recursos y el patrimonio de la nación, amenazados en las últimas décadas por su mal manejo, así como para permitir el desarrollo socioeconómico del país al mejorar la calidad de vida de las comunidades y la rentabilidad de las iniciativas empresariales.

Las estrategias planteadas dentro de la ENT pretenden impulsar el desarrollo y fortalecimiento institucional del INGUAT. De esa manera, se pretende realizar una coordinación inter-institucional, consolidar los destinos turísticos tradicionales y promover el desarrollo de nuevos destinos, fortalecer e impulsar la *generación de información turística*, fomentar una cultura y formación turística para elevar la calidad en las visitas e impulsar una campaña de promoción para elevar el rendimiento en la actividad turística (Barreda 2000:8).

La estrategia de mayor interés para este estudio involucra la *información turística*. Consiste en el desarrollo de un sistema permanente de investigación y de análisis sobre la oferta y demanda turística. Es un sistema de estudios integrales y estadísticas analizadas que debe estar disponible para el público en general. Esta estrategia se estructuró debido al reconocimiento de la importancia que tiene la investigación para el desarrollo del sector turístico y la debilidad cuantitativa y cualitativa que ha tenido la información turística del país.

En la ENT se estableció que:

*<<“El sistema de información deberá proporcionar indicadores de éxito sobre el desarrollo del sector, al igual que, de los factores cuantitativos como ingresos y llegadas internacionales, e incremento en la planta turística. Este sistema también deberá hacer uso de las innovaciones tecnológicas en la adopción de los sistemas informáticos de manejo de la información y en su posterior difusión y comunicación”>>* (Barreda, 2000:14).

Asimismo plantea que las investigaciones a realizarse, para obtener información efectiva, deben de ser los inventarios sobre la infraestructura y planta turística, y los estudios de:

- potencial para las diferentes escalas territoriales (nacional, regional o local); mercadeo, como tendencias en la demanda, oferta, oportunidades de negocios nacionales e internacionales, etc.;
- inventarios actualizados de productos y servicios;
- recopilación de las mejores prácticas en turismo, al igual que tecnologías de punta y evaluación de impactos (ambientales, socioeconómicos y culturales);
- calidad total, para conocer el nivel de satisfacción de los turistas durante su tiempo de estadía (*op. cit.*:14).

Todos estos trabajos permiten conocer interna y externamente la actividad turística y así crear una base de datos confiable para diversas aplicaciones de investigación.

Tales estudios también podrían contribuir a la identificación de los tipos de turismo que tienen mayor demanda y de los cuales Guatemala tiene la capacidad de desarrollar sin requerir de una inversión inicial demasiado fuerte. Por ejemplo, el turismo de naturaleza, el ecoturismo y el turismo cultural son tipos de turismo derivados del turismo

no tradicional. Este tipo de turismo está hoy aumentando en importancia y en valor debido a los nuevos patrones conductuales que están adquiriendo algunos turistas que buscan la conservación y protección del medio ambiente y los recursos naturales y culturales.

Debido a la creciente importancia del turismo sostenible, el INGUAT en el año 2002 trabajó en la creación de la Política Nacional de Ecoturismo que debe pasar a ser una ley nacional. La finalidad es asegurar su implementación durante el periodo de gobierno de cualquier partido político. La política contempla la participación de la sociedad civil, del sector productivo y del sector gubernamental. Sus objetivos y principios fueron formulados para guiar al sector turístico durante las etapas de planeación, ejecución y evaluación de los diferentes tipos de turismo según las áreas en las que se desarrollan (Martínez 2002:32). Se divide en cuatro sub-políticas:

- Institucionalidad para el impulso del ecoturismo.
- Consolidación y desarrollo de productos ecoturísticos.
- Investigación y fomento de una cultura ecoturística.
- Mercadeo y promoción de Guatemala como destino ecoturístico.

La tercera fase establece una sección específica sobre información turística (de interés específico para este documento). La meta de esta sub-política es: "contar con una adecuada información sobre el ecoturismo en Guatemala, con el fin de diseñar estrategias y planes responsables, de implementación, mercadeo y promoción" (Martínez 2002:32).

Incluye:

- Un diagnóstico nacional de la situación actual del ecoturismo.
- Un estudio de las tendencias internacionales, estudios de oferta y demanda ecoturística a nivel nacional y regional.
- La realización de evaluaciones periódicas de los impactos económicos, sociales, ambientales y culturales de la actividad.
- La evaluación de circuitos.
- La investigación de los productos regionales.
- La investigación de tecnologías limpias y sostenibles.
- La medición de la satisfacción de los ecoturistas.

Tanto la ENT como la PNE proponen iniciar un sistema de investigación turística nacional. Esto se ha hecho con antelación en otros países alrededor del mundo. Esos países fueron motivados no sólo por las necesidades internas (de sus sectores turísticos), sino también por el emprendimiento iniciado (externamente) por la OMT.

En el año 2001, algunos países de Latinoamérica que cuentan con cierta experiencia en investigación como Brasil, Argentina, Chile, se reunieron en la ciudad de Valdivia, Chile. La junta se realizó para intercambiar sus resultados en el Tercer Congreso Latinoamericano de Investigación Turística. Este fue organizado por el Instituto de Turismo de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile.

En el Congreso, se discutió lo relevante de integrar el medio ambiente dentro de la investigación turística debido a que la destrucción de los recursos es una práctica que afecta al turismo de manera paulatina, pero, perdurable. Además, apoyaron y fortalecieron el proceso de investigación que se requiere durante el desempeño turístico. El turismo es en muchos casos más que un simple negocio. Se trata de una herramienta socioeconómica y ambiental con la que se debe tener extremo cuidado para asegurar su continuidad (Guzmán y Fernández 2002:1).

Se confirmó que, para mantener a largo plazo un turismo de calidad, se requiere la aplicación de una *política turística* (ambientalmente amigable) eficaz, que promueva la protección del entorno y de los recursos (de la progresiva degradación ocasionada por la intensiva e inadecuada utilización). Asimismo, se estableció que con la aplicación de criterios de sostenibilidad es posible asegurar la durabilidad de los recursos, y por consiguiente, garantizar la viabilidad económica y social para el turismo en el futuro. Las ponencias expuestas presentaron los resultados de la aplicación de casos de estudios turísticos realizados en Chile, Brasil y Argentina.

Los resultados (tanto exitosos como negativos) de cada caso fueron compartidos como ejemplos vivos de las (buenas y malas) prácticas efectuadas en el campo del turismo sobre comunidades locales y el entorno ambiental. Todas las conclusiones apuntaron a un mejor conocimiento del medio y los recursos, antes de iniciar cualquier

actividad turística, para evitar caer en las malas prácticas o experimentaciones costosas que repercuten fuertemente a los lugares donde se desarrollan (Guzmán y Fernández 2002:1). La incitación de la OMT, a través de diversas entidades afines, ha logrado la asimilación política y sectorial de la importancia de la investigación turística en algunos destino turísticos, como es el caso de varios países en los que se han hecho esfuerzos por crear y mantener un centro de investigación turística nacional para fortalecer al sector y el desarrollo socioeconómico del país.

España, por ejemplo, creó en el 2000 el Instituto de Estudios Turísticos (IET), como organismo dependiente del Ministerio de Economía (del estado). Con la responsabilidad de investigar de los factores que inciden sobre el turismo, al igual que de la elaboración, recopilación y valoración de estadísticas, información y datos relativos al turismo, es el encargado de realizar los estudios, definir las metodologías y establecer los planes de trabajo. El objetivo es poner a disposición general los indicadores básicos para el análisis del sector (IET 2003: <http://www.iet.tourspain.es/Principal.asp>). Con el IET, se refuerza la necesidad del conocimiento científico de la realidad y la disponibilidad de información de carácter prospectivo para que una política turística sea eficaz, rentabilice las inversiones privadas y aplique los recursos públicos donde son más necesarios, debido a que el sector turístico es altamente dinámico, estacional y multisectorial. A su vez, se reafirma la necesidad de contar con un organismo específico para ejecutar la investigación (IETa. 2003. <http://www.iet.tourspain.es/>).

Por su parte, en México, la Secretaría de Turismo (SECTUR) plantea entre sus objetivos para el desarrollo turístico la necesidad de consolidar y difundir información del comportamiento del sector turístico con la finalidad de fortalecer su desempeño y crecimiento. También establece "que una de las razones por las cuales el turismo recibió apoyos limitados en años recientes tenía que ver con la incapacidad para dar argumentos sólidos, que hicieran patente su importancia" (SECTUR 2003: <http://www.sectur.gob.mx/wb/distribuidor.jsp?seccion=263>). De igual manera, la toma de decisiones estratégicas en materia del turismo resulta de una información limitada, tanto en su contenido como en su oportunidad y aun en su veracidad.

La Secretaria afirma que para enfrentar nuevos retos es fundamental la producción de estudios e investigaciones que propicien el conocimiento del comportamiento y las tendencias del turismo nacional e internacional. Por lo tanto, se fijó como reto obtener que cumpla con tres características básicas que son oportunidad, veracidad y pertinencia para ser funcional al sector y al país.

La Secretaria también establece que la información limitada y poco confiable restringe la oportunidad de que se tomen decisiones estratégicas para optimizar el desarrollo del sector. Finalmente destaca que, para poder reaccionar con rapidez, para afrontar exitosamente las oportunidades y sortear de mejor manera las situaciones complicadas en los mercados y en el medio, es indispensable mantener un proceso permanente que permita conocer el ritmo de las principales variables que muestra el comportamiento de la actividad turística (SECTUR 2003. <http://www.sectur.gob.mx/wb/distribuidor.jsp?seccion=263>).

Para conocer las diferentes facetas de la actividad turística, la Universidad Autónoma de México (UAEM), a través de sus facultades de Turismo y de Geografía y Planificación Urbana y Regional, promueve la ejecución de estudios locales del ámbito social, cultural y ecológico. El estudio que realizó Serrano (1999<http://www.uaemex.mx/plin/psus/rev1/a05.html>) es un ejemplo. Logró a través de la investigación diseñar una propuesta de turismo sostenible para aprovechar, restaurar y mejorar la calidad ambiental de la localidad. La investigación que realizó Serrano fue el análisis de las características socioeconómicas y las condiciones ambientales del valle. En su estudio, interrelacionó los recursos naturales con las actividades económicas para poder entender los procesos del área. Sus resultados la llevaron a plantear una propuesta turística sostenible, basada en la realidad local.

Australia es otro país que cuenta con una oficina de investigación turística llamada **Bureau of Tourism Research**. La misión de esta oficina es de proporcionar estadísticas independientes, precisas, oportunas y relevantes, y analizarlas para el uso de la industria turística, el gobierno y la población en general. Sus actividades se concentran en la ejecución, análisis y pronóstico (tendencias) de dos encuestas: visitantes internacionales y visitantes nacionales.

La primera encuesta se realiza en los principales aeropuertos, antes del retorno de los visitantes, con un sistema computarizado. La recolección de los datos y el procesamiento lo lleva a cabo una empresa subcontratada quien es la que proporciona información de las características y el comportamiento de los visitantes.

La segunda encuesta se lleva a cabo por medio de entrevistas telefónicas con asistencia virtual. Es una entrevista que se realiza continuamente, a lo largo del año, y proporciona información detallada acerca de las características y comportamientos de viaje de los australianos (dentro y fuera del país), viajes de un día ó con estadías. Los reportes se publican cada cuatrimestre.

Por otro lado, la oficina también efectúa estudios analíticos para comprender mejor las implicaciones de la actividad turística. Algunos de los estudios han sido:

- determinación de nichos de mercado;
- estimaciones de la contribución económica que tiene el turismo en la economía australiana;
- estimación del gasto que tiene el turismo nacional e internacional para la región;
- casos de estudio de la importancia que tiene el turismo en sectores económicos específicos.

Algunos ejemplos de las temáticas que ha publicado esta oficina se presentan a continuación para visualizar el aporte que puede brindar:

- Turismo cultural en Australia,
- Los efectos económicos indirectos del turismo
- Turismo rural en Australia: la perspectiva del visitante.

Publicaciones como éstas se hacen con la finalidad de aumentar el nivel de contribución de la actividad turística para la comunidad australina.

Casos como los anteriores muestran que la promoción de la investigación turística está estrechamente relacionada con los gobiernos. No obstante necesita del apoyo y participación voluntaria de otros sectores organizados, tanto a nivel nacional como local

(en algunos ejemplos). En el caso de Guatemala, esto se dificulta debido a que la institución gubernamental que podría absorber la función de la investigación nacional (y/o regional y/o local) no tiene la capacidad institucional para ejercerla con eficiencia, de manera que produzca resultados efectivos. En consecuencia, es necesario buscar otro medio de actuación para sustituir la función de esta institución.

El planteamiento de este documento busca la creación de sistemas locales de investigación permanente, mecanismo que se definirá más adelante. Para proporcionar un resultado medible a corto plazo fue necesario seleccionar un caso de estudio particular; para ello se optó por el municipio de Quetzaltenango debido a que cuenta con ciertas ventajas turísticas, que se definirán a continuación.

#### IV. JUSTIFICACIÓN

El turismo se encuentra, junto con las remesas y los monocultivos agrícolas, entre los sectores de mayor generación de divisas para Guatemala. El potencial turístico que posee el país ha dado lugar a que cuando las circunstancias internas son favorables, este sector ha sido el que ha generado mayores ingresos; sin embargo, el sistema productivo prevaleciente (basado en el monocultivo) le ha relegado a la industria turística a ser sino una función secundaria.

La mayor parte de proveedores de productos y servicios no han tomado en serio a la actividad turística, al igual que los gobiernos. La calidad ofrecida en comparación a otros países, como en el caso de Costa Rica, deja mucho que desear. Al turismo no se le ha brindado la atención ni el reconocimiento necesario. Su situación en relación a la importancia que debería tener ha desmotivado la inversión y el aprovechamiento adecuado de los recursos. El resultado es un panorama empresarial desalentador en el que existe:

- Poco énfasis en la calidad, necesaria para competir a nivel internacional
- Indiferencia administrativa, debido a la escasez de políticas públicas, estrategias o planificaciones prospectivas.

El turismo desarrollado ha sido irresponsable tanto a nivel ambiental como a nivel socioeconómico y cultural. La indiferencia, escasa planificación, gestión y actuación amenazan la productividad del sector.

Turísticamente hablando, Guatemala cuenta con una serie de elementos que aventajan la oferta de varios países alrededor del mundo, que tienen condiciones similares. En el país existe una gran riqueza en cuanto a manifestaciones culturales, costumbres, tradiciones; recursos naturales, algunos únicos en el mundo: lagos, volcanes, ríos; ecosistemas singulares; diversidad de flora y fauna, así como un clima particularmente agradable entre otros. (PROSIGUA 1999:6). Lamentablemente, a pesar de tantas ventajas, a la actividad turística en Guatemala no se le ha puesto la atención necesaria. En todo el país únicamente existen tres focos principales de turismo (Antigua, Panajachel y Tikal).

La Agencia Japonesa de Cooperación Internacional JICA, realizó en el 2002 un estudio para Guatemala con la finalidad de orientar el desarrollo del turismo en el país. Entre otros resultados el estudio detectó que la globalización y las tendencias de integración regional traerán como consecuencia una competencia muy intensa entre destinos con condiciones similares. En Guatemala, esta competencia podría causar el declive de los destinos turísticos convencionales, así como el surgimiento y la propagación de nuevos destinos de tipo no tradicionales (JICA 2002:12); sin embargo, el país no cuenta con la información necesaria sobre la actividad turística que le permita orientar una planificación nacional, regional y local de la actividad turística.

Es así como la investigación (científica y prospectiva) del sector debe convertirse en una herramienta crucial. Con ella se puede pensar en alcanzar un desarrollo turístico más sostenible. Se podrá, a la vez, iniciar un plan de desarrollo turístico ajustado a necesidades, particulares y locales que se adaptarán a la demanda existente en a nivel local, regional y/o nacional. Esto es necesario para incidir efectivamente según la particularidad de cada destino y si se toma en cuenta la diversidad y complejidad de factores que están presentes en los entornos guatemaltecos.

La ciudad de Quetzaltenango y sus alrededores presentan, como destino turístico, un alto potencial que corresponde a las tendencias actuales<sup>2</sup> de demanda a nivel mundial. Es un destino poco convencional con una alta presencia de cultura viva, lo que implica tradiciones, folklore y gastronomía por mencionar algunas cosas (JICA 2000:13). Por otra parte, no existe para el municipio una directriz; es decir, un mecanismo de orientación para el sector, de manera que el municipio pueda crear sus propias estrategias y un plan local de desarrollo turístico sostenible integral.

Por lo tanto, la importancia la elaboración de este documento radica en tres factores:

- Primero, se pretende dar un seguimiento local a las temáticas de investigación planteadas en la ENT, en la PNE y en la consultoría realizada para la MUNITURQ.
- Segundo, consiste en establecer uno de los primeros elementos para iniciar a nivel local una investigación turística permanente que encamine al sector a un desarrollo sostenible integral.
- Y tercero, se pretende ofrecer una solución a la problemática de escasez de información turística en Quetzaltenango. Esta solución, a su vez, será planteada como una matriz para el desarrollo de investigación turística local. Podrá ser aplicada en otros municipios o departamentos del país. La idea es que el conjunto de investigaciones locales forme una red de información para ser utilizada en la planificación y desarrollo del turismo a nivel nacional.

---

<sup>2</sup> Las tendencias muestran inclinación por un turismo cultural e histórico, alto contacto con culturas vivas y tradiciones, así como, un elevado nivel de autenticidad e intercambio.

## V. OBJETIVOS

### A. General

Desarrollar una propuesta de un sistema permanente de investigación e información turística local, que contribuya a facilitar la toma de decisiones sobre la promoción y la inversión, así como, para el diseño y desarrollo de planes y proyectos turísticos.

### B. Específicos

- 1. Reflexionar sobre la importancia de la investigación para mejorar la oferta, aumentar la demanda y reorientar el desarrollo del turismo hacia uno más sostenible.*
- 2. Diagnosticar el sector turístico y la situación que afronta la investigación turística en un destino particular (que en este caso es Quetzaltenango).*
- 3. Identificar la forma más conveniente para la aplicación de un sistema local de investigación turística en el municipio de Quetzaltenango.*
- 4. Proponer una investigación turística local para la ciudad de Quetzaltenango en la que se recopile información precisa y confiable. Su aplicación debe orientar al sector local hacia un desarrollo sostenible del turismo.*

## VI. MARCO CONCEPTUAL

### A. Turismo

La palabra turismo se deriva de la palabra latina "tornus" que quiere decir vuelta o movimiento. Este término fue adoptado por los ingleses, franceses y españoles con ese sentido, aplicándola al "turismo". Por eso, hoy, cuando se ofrece un viaje turístico (movimiento de personas que se trasladan o viajan por placer) se les invita a participar de un "tour" a determinado destino (Ramírez 2003: <http://www.venezuelatuya.com/articulos/turismoautor.htm>).

En el siglo XIX, la palabra tour fue adoptada no sólo para designar a los viajes en general, sino también a quienes participaban en ellos (turistas) y al fenómeno que éstos ocasionaban con sus desplazamientos (turismo). En 1942, Hunziker y Krapf, dos suizos expertos en turismo establecieron una definición de turismo en la que se toma en cuenta que el turismo es una actividad multidisciplinaria. Esto al considerar que los viajeros demandan y utilizan servicios turísticos, y del mismo modo practican o participan en actividades consideradas no necesariamente turísticas (Quesada 2000).

En la actualidad, el turismo no sólo implica el viaje de turistas, sino también todo el complejo proceso de organización, promoción y prestación de los múltiples servicios por ellos demandados, tanto en el origen como en el destino. Esto implica evidentemente diversidad de relaciones y efectos (positivos y negativos) entre quienes participan en este fenómeno, sea de manera directa como indirecta.

1. *Definiciones técnicas del turismo.* Primero, se tiene que precisar que no hay turismo sin turistas y que su sola presencia permite identificar un lugar turístico. Por esta razón, se le define al turismo como una actividad humana que se fundamenta en un desplazamiento, una "extensión geográfica", un cambio de "vivir". El turismo en consecuencia introduce una relación particular al espacio.

El turismo es una actividad cuyo protagonista es el hombre, por lo que, al desarrollarse en el campo personal, cada quien tiene su interpretación, la cual depende de sus vivencias, deseos, gustos, motivos, cultura, idioma, etcétera, y por lo tanto su definición desde el punto de vista general se torna dificultosa y a veces contradictoria.

La definición que establece la Organización Mundial de Turismo es: <<"forma que comprende todas aquellas actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año natural, con fines de ocio, por negocios y otros motivos">> (OMT 2001:6).

Por otro lado, Acerenza (experto en turismo) en lo define como: <<"el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencias de personas fuera de su lugar de domicilio en tanto que dichos desplazamientos y permanencias no están motivados por una actividad lucrativa principal">> (Ramírez 2000: <http://www.venezuelatuya.com/articulos/turismoautor.htm>).

La definición del turismo es sencilla si se refiere en cada caso a la opinión de cada quien, según lo percibe o interprete, pero, al englobar la definición para satisfacer la expectativa general, definir el turismo es difícil. A pesar de eso, el turismo se puede definir a través de algunos elementos igualmente reconocidos.

Por ejemplo, el Dr. Arrillaga en (Ramírez 2003<http://www.venezuelatuya.com/articulos/turismoautor.htm>) define el turismo diciendo: <<"Turismo es todo desplazamiento voluntario y temporal determinado por causas ajenas al lucro, el conjunto de bienes, servicios y organización que en cada nación determinan y hacen posibles esos desplazamientos y las relaciones y hechos que entre éstos y los viajeros tienen lugar">>.

De la misma manera, el profesor Martínez en (Ramírez 2003<http://www.venezuelatuya.com/articulos/turismoautor.htm>) define el turismo diciendo: "El turismo es la afición a viajar por el gusto de recorrer un país. Estas primeras definiciones permiten ya insistir en la cuestión de saber lo que hay que considerar como turismo y lo que no, especialmente cuando se considera el tipo de actividad que se realiza y la duración de la estancia.

También, se podría definir el turismo diciendo que es un fenómeno socio-económico que influye de gran manera en el crecimiento cultural y en la riqueza de los pueblos, o que es el movimiento de humanos para intercambiar conocimientos, cultura, aventuras,

credos, idiomas, etc. Como hecho de sociedad cada vez más estructurante y transforma los espacios, es un tema donde la información es muy problemática.

Al respecto:

- Muchos aspectos son todavía muy mal conocidos.
- Los datos producidos y disponibles dependen demasiado de las definiciones aplicadas por las diferentes instituciones.
- Sédek, Director del Centro de Estudios e Investigaciones Turísticas (C.E.I.T.) de la Universidad de Carabobo, México, al referirse a la definición del turismo, dice:
- <<"Así hasta la misma definición de turismo ha sido objeto de multiplicadas polémicas sobre todo si se tiene en cuenta el ángulo o enfoque que se adopte para esa definición; y en ese sentido se han dado numerosísimas, pero la discusión siempre se continúa provocando según se apoye una u otra en la persona del turista o en la propia actividad del turismo. Por esto es por lo que digo que el turismo es difícil de definir y que su verdadera interpretación la da cada ser según su experiencia. En lo que si estamos todos de acuerdo completamente, es en que el turismo es una actividad que no puede ser estática; el turismo implica movimiento, traslado. El turismo es inevitable y no se puede evadir. Si el turismo se asoma a una región con condiciones turísticas y esta lo evade, se convierte en perjudicial y se revierte en contra de tal región">>  
SECTUR (2003: <http://www.sectur.gob.mx/wb/distribuidor.jsp?seccion=263>).

Por otra parte, la definición del turismo pasa por la definición tanto de la duración y el motivo. Tal y como se puede ver en el cuadro uno, no todo es turismo:

Cuadro 1

#### Delimitación de la definición de turismo según el tiempo de estadía

0 día	1 a 3 días	4 días a un año	+ de un año
Excursión	Corta estancia	Vacaciones	Residencia

El hecho turístico, entonces, implica un desplazamiento y por otra parte una estancia mínima en este lugar.

**2. La realidad del turismo hoy.** Hoy el turismo representa al nivel mundial la primera fuente de recetas de exportación antes del automóvil, la química, la alimentación, la informática y el petróleo. Para muchos países (38% del total) es la primera fuente. Frente a esta constatación, el turismo sostenible en muchos casos está percibido como un lujo de países ricos o una censura que solo permite escasos recursos a los demás países.

Según algunos estudios, el porcentaje de ingresos turísticos que se quedan en países no desarrollados o en vías de desarrollo no es superior al 30% del total (OMT, 2003: [http://www.world-tourism.org/espanol/statistics/tsa\\_project/basic\\_references/index-sp.htm](http://www.world-tourism.org/espanol/statistics/tsa_project/basic_references/index-sp.htm)). El turismo sostenible parece abrir una posibilidad para conservar una proporción más alta y reinvertir en el turismo y la preservación de los sitios.

**a. Tendencias.** El deseo perenne del hombre por emprender viajes, para así conocer lugares y personas distintos a aquellos en donde reside, es el motivo principal de la existencia de la actividad turística (Quesada 2000). De los desplazamientos que genera esta actividad surgen necesidades y preferencias de todo tipo. A mediados del siglo XX, con el mejoramiento de los diversos sistemas de comunicación, las necesidades y preferencias de los turistas empezaron a transformar la oferta y demanda mundial.

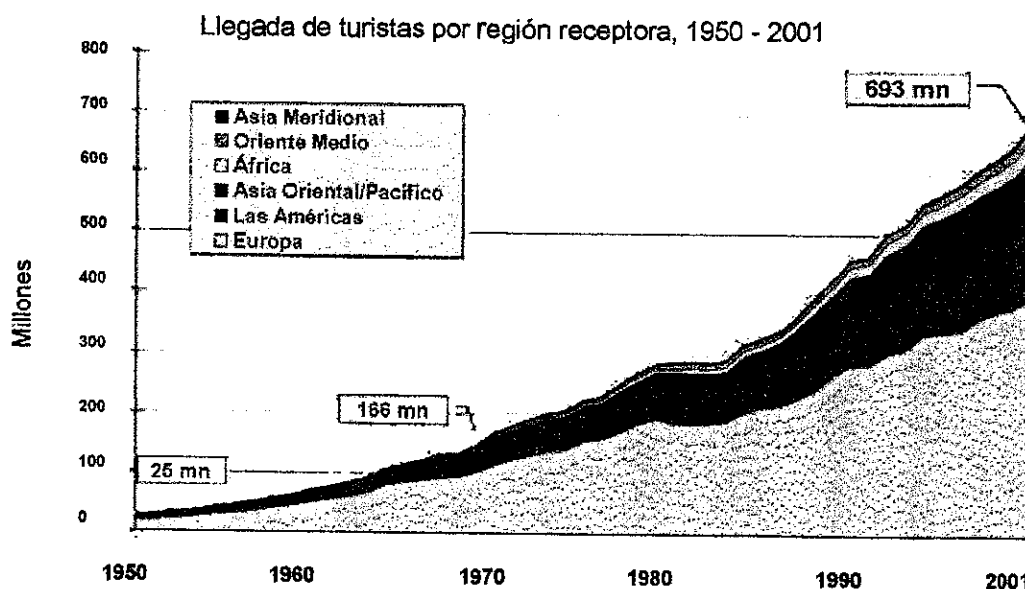
El turismo convencional conocido como el turismo de masas (sol y playa), de gran auge en la década de 1960 y principios de 1970, empezó a perder popularidad a finales de la década de los 70's. La introducción de temas ambientales y humanitarios, a la preocupación mundial, dio inicio a una nueva forma de turismo conocida como turismo no tradicional o alternativo. Este tipo de turismo fue una respuesta al reclamo por un turismo más personalizado para el lado de la demanda y más racional para el lado de la oferta.

La manifestación de diversos gustos y preferencias amplió la gama de los productos y servicios ofrecidos dentro del turismo no tradicional. Varias sub-formas se han originado a raíz de esto, como lo es el ecoturismo, turismo rural, de aventura y cultural, entre otros. Estas nuevas formas están orientadas a la minimización de los impactos negativos con respecto al medio ambiente, así como, al incremento de la tolerancia y respeto entre las culturas que interactúan entre sí. Las tendencias en cuanto a formas de turismo definitivamente están cambiando, pero ¿qué sucede con la actividad turística en sí? ¿Cuál es la evolución que está teniendo en el mundo que se vive hoy en día? Para contestar a esta pregunta se da a continuación una breve explicación dividida en tres fases: mundial, regional y nacional.

b. Turismo a nivel mundial. El turismo presenta una fuerte expansión desde mediados del siglo XX. Este siglo ha sido de muchos cambios y transformaciones, principalmente debido a los avances tecnológicos y a la revolución en los sistemas de comunicación. El uso cada vez mayor de tecnologías de punta y la reducción en costo de los diferentes medios de transporte, han extendido las posibilidades de viajar a los estratos sociales con menores recursos. El viaje ya no es más un lujo de aristócratas y burgueses. Para visualizar mejor el crecimiento que ha tenido el turismo, especialmente en los últimos cincuenta años (gráfica 2).

Grafica 2

**Crecimiento de la actividad turística a partir de mediados del siglo XX**  
(OMTa. 2001: [http://www.world-tourism.org/espanol/statistics/tsa\\_project/basic\\_references/index-sp.htm](http://www.world-tourism.org/espanol/statistics/tsa_project/basic_references/index-sp.htm))



Como lo muestra esta gráfica, el hecho turístico ha sido multiplicado por 28 en menos de 60 años. También, hay que destacar que la importancia de su crecimiento no es igual en todos los continentes, principalmente por el recorrido histórico, político y/o económico que han tenido. Las diferentes circunstancias internas y externas que se han vivido en cada país y región, con respecto a estos factores (economía, política y herencia histórica) determinan en gran medida la apertura y desarrollo que tiene la actividad turística en cada uno de ellos (OMT, 2003 [http://www.world-tourism.org/espanol/statistics/tsa\\_project/basic\\_references/index-sp.htm](http://www.world-tourism.org/espanol/statistics/tsa_project/basic_references/index-sp.htm)).

Con los datos del cuadro 3 se puede apreciar de manera más específica la evolución del turismo en el mundo según las diferentes regiones.

Cuadro 3

**Porcentaje de turismo recibido por regiones mundiales entre 1950 y 1995**

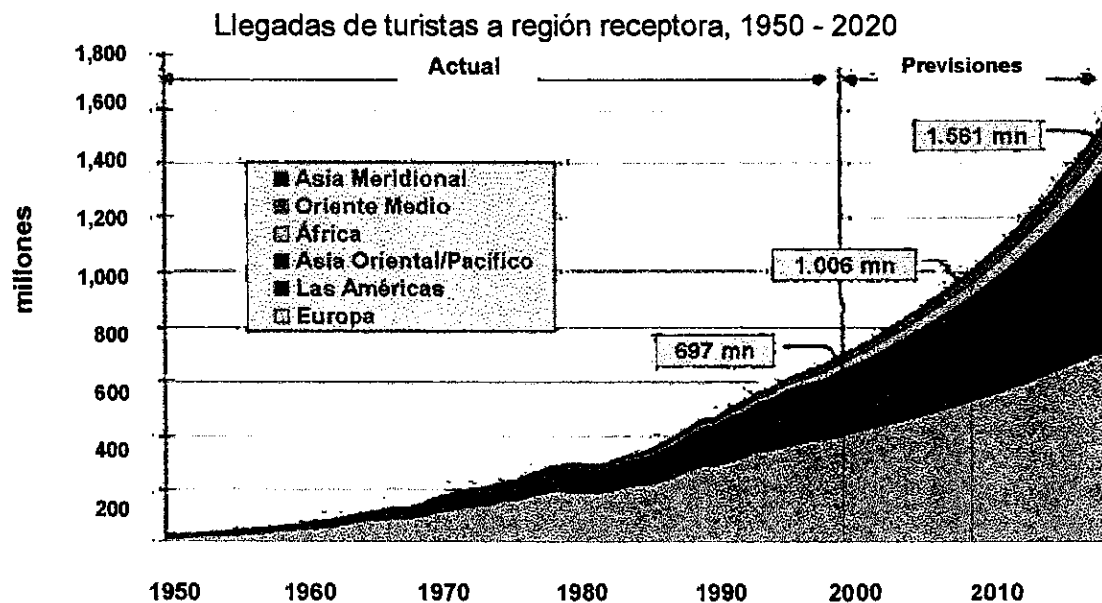
Año	Europa / Américas	Asia / Pacífico	África	Medio Oriente	Asia del Sur
1950	96%	0.75%	1%	1%	0.2%
1995	79%	15%	3%	2%	0.8%

Se observa que para el año de 1950, Europa y América (Estados Unidos y Canadá, principalmente) tenían un 96% de la actividad turística girando alrededor de ellos. Para 1995, el porcentaje de turismo dirigido a esta región disminuyó a 79%. Para explicar esto, es preciso entender que a diferencia de la región Europa/América en donde las condiciones políticas, económicas y sociales se mantienen relativamente estables, las regiones de Asia, África y Medio Oriente afrontan constantemente condiciones económicas desfavorables, aislamientos, conflictos internos o medidas políticas radicales que interrumpen o dificultan la llegada de turistas a las regiones (OMT, 2003: <http://www.world-tourism.org>).

El cambio de porcentaje que ocurrió para el año 1995 se debió, en gran medida, a una mejoría en las condiciones internas y externas de algunos países, pero sobre todo debido a las grandes campañas publicitarias. Estas campañas fueron desarrolladas por los intereses económicos de las grandes multinacionales del turismo. Se hicieron con la finalidad de fomentar la demanda hacia destinos exóticos debido a que las multinacionales habían invertido en ellos.

Gráfica 4

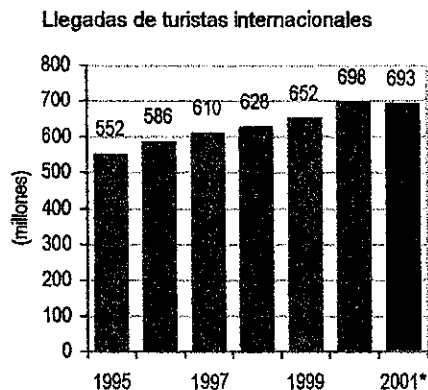
**Crecimiento constante y dinamismo del turismo a pesar de los acontecimientos adversos. Comparación entre las diferentes décadas del siglo XX y XXI (OMTd. 2001. <http://www.world-tourism.org>)**



La gráfica 4 revela la evolución futura a mediano plazo. Muestra que los especialistas comparten la visión de un sector de gran dinamismo y eso a pesar de las amenazas que pesan actualmente como lo es el terrorismo, guerras, conflictos políticos, etc. El sector turístico resultó ser más resistente y estable de lo anunciado, especialmente con los resultados observados para el año 2001, después de los atentados del 11 de septiembre.

Gráfica 5

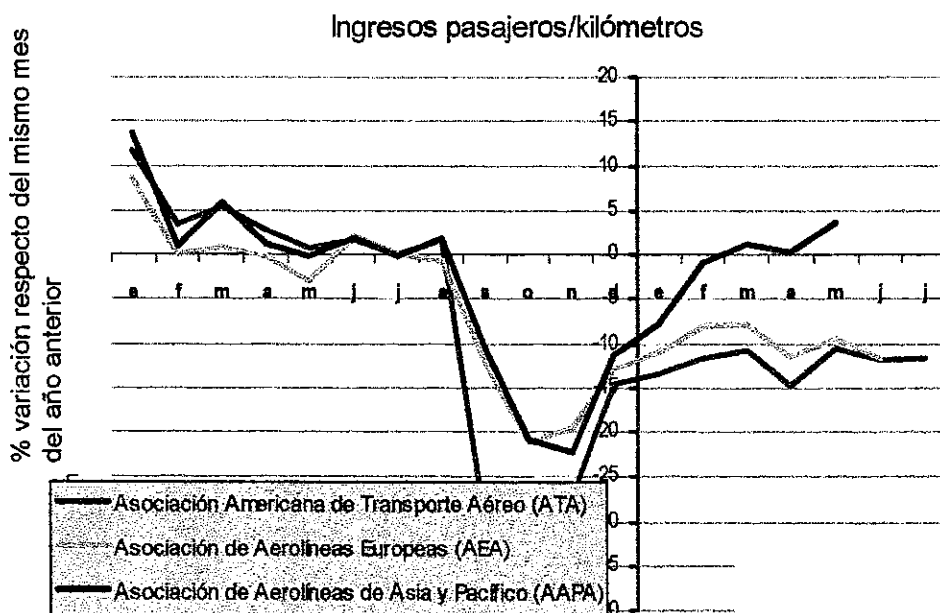
**Estabilidad y resistencia del turismo tras los atentados del 11 de septiembre 2001, en Estados Unidos (OMT 2003: . [http://www.worldtourism.org/espanol/frameset/frame\\_statistics.html](http://www.worldtourism.org/espanol/frameset/frame_statistics.html))**



La evolución negativa que se tuvo para el 2001 se recuperó en el año 2002. El turismo nuevamente muestra crecimiento. Según el estudio del Travel Research Internacional Ltd. para el Oficina Internacional del Trabajo (WTO 2001), los sectores más afectados han sido los que tienen relación con los Estados Unidos y con el mercado de los destinos de larga distancia.

Gráfica 6

**Evolución mensual (2001 – 2002) del tráfico aéreo internacional tras los atentados del 11 de septiembre 2001, (OMT 2003: . [http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame\\_statistics.html](http://www.worldtourism.org/espanol/frameset/frame_statistics.html))**



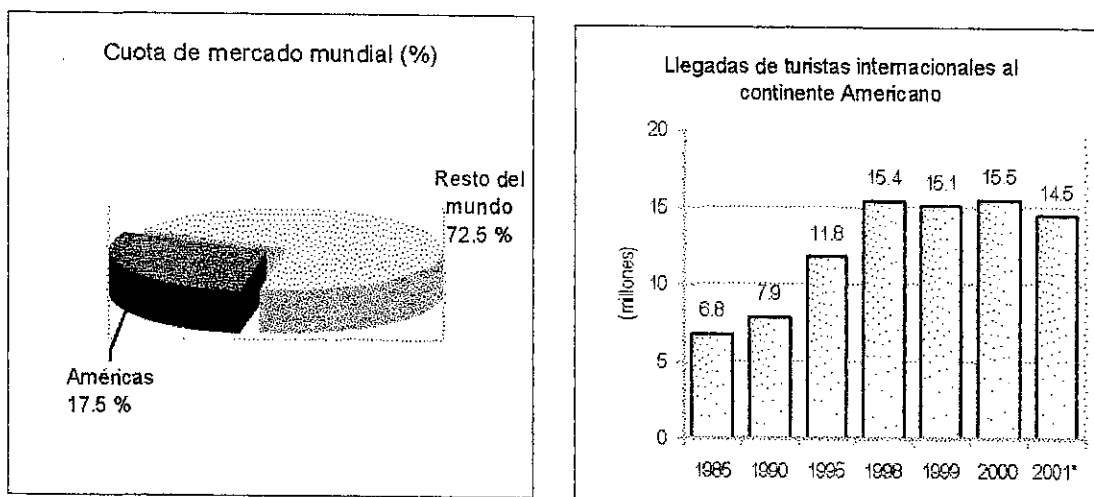
Dentro del propio sector, los transportes aéreos fueron los más afectados. Las dificultades que están teniendo las grandes compañías estadounidenses así como europeas (American Air Lines, SwissAir y muchas otras de grandes dimensiones) lo demuestran. La gráfica 6 da un ejemplo de la situación anterior, así mismo establece el porcentaje de recuperación de las empresas para el primer semestre del 2002. No obstante, el transporte aéreo aún sufre las consecuencias ocasionadas por la variación del 11 de septiembre. El sub-sector hotelero en cambio, y según las conclusiones del estudio de Arthur Andersen citado en el documento de la OMT (2003: [http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame\\_statistics.html](http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame_statistics.html)), mostró una alta adaptabilidad y resistencia a este mismo acontecimiento.

Otra actividad afectada por la variación producida por el terrorismo fue la de los empleos. El Consejo Mundial de Turismo y Viajes (WTTC) en OMTa. (2003: [http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame\\_statistics.html](http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame_statistics.html)), plantea la importancia del turismo como factor de generación de empleo. En 1996, el turismo garantizó más de 250 millones de empleos con una proyección de 380 millones empleos generados por el turismo para el año 2006; es decir, un empleo nuevo cada 2.4 segundos. El Consejo Mundial del Turismo estimó que la reducción de empleos tras los atentados del 11 de septiembre fue de 8.8 millones mientras que la OMT estimó que solo hubo un 1% del crecimiento anual después de los atentados (3%-4% antes de los atentados). No obstante, la cifra empezó a reestablecerse en el 2002.

Los atentados han producido la primer baja significativa en el sector turístico desde 1950. A pesar de esto, la mayor parte del sector, debido a su alta adaptabilidad, continua mostrando crecimiento y resistencia a los cambios repentinos.

**c. Turismo a nivel regional.** La situación, a nivel continental, demuestra la misma evolución que se presentó a nivel mundial; es decir, en cuanto a la tendencia hacia la estabilidad después del año 2001. Debido a la presencia en la región del mercado más afectado por la crisis (Estados Unidos), y en proporción al área, la tendencia es aún más marcada.

## Graficas 7 y 8

**Crecimiento del turismo en el Continente Americano (OMT 2002)**

El continente americano, en el año 1999, recibió 123 millones de turistas; sin embargo, la tasa de crecimiento del turismo americano se quedó en un promedio de 2.6%. Esta cifra varía por sub-región o país por debajo o por encima de la media mundial (Kamp 2003: <http://www.tourism-watch.de/esp/1esp/1esp.estadisticas/content.html>). El crecimiento del turismo para las Américas es bastante reducido según estadísticas, pero, lo que sucede en realidad es que el crecimiento generalizado (de todo el continente especialmente la parte norte) reduce las cifras del crecimiento en esta región. A través del cuadro 7 se puede ver que tanto los datos brutos como las tasas de crecimiento demuestran poco dinamismo para la región.

Cuadro 9

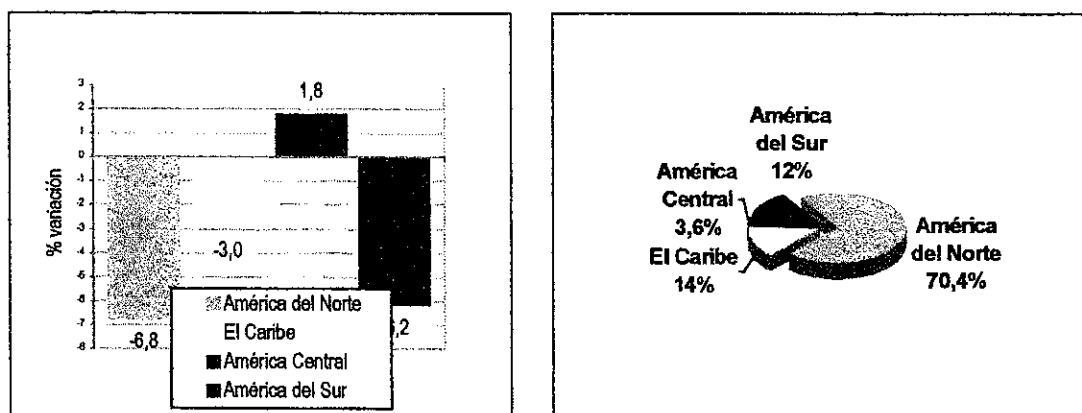
**Porcentaje de incremento en la frecuentación turística, por región, con énfasis en las Américas (OMT 2003: [http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame\\_statistics.html](http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame_statistics.html))**

	Mundo	África	Américas	Asia Oriental y Pacífico	Asia Meridional
1999	662.9	27.3	123.0	96.6	5.7
% de incremento 1998/1999	4.1	9.1	2.5	10.5	8.3

Los cuadros 10 y 11, denotan la gran desigualdad que existe entre los diferentes países de la región Americana. Con más de 70% del total de las llegadas para el continente, el mercado norte americano representa la mayor parte de la actividad turística.

Gráfica 10 y 11

**Desigualdades de la actividad turística en los diferentes países de la región  
Centroamericana (OMT 2003: [http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame\\_statistics.html](http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame_statistics.html))**



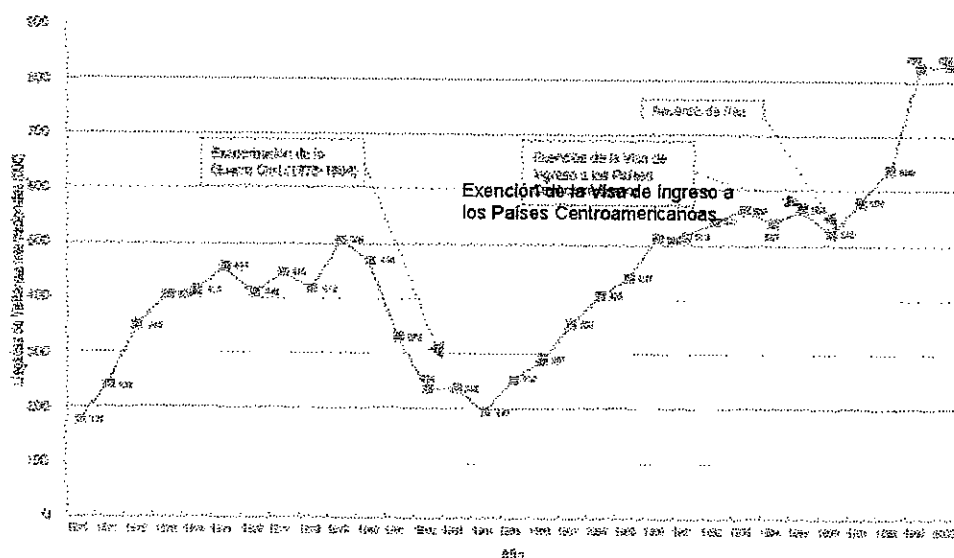
d. Turismo a nivel de Guatemala. Es difícil precisar el inicio del desarrollo del turismo en Guatemala. Se puede hacer referencia al siglo XVIII cuando por medio de una serie de misiones científicas el país empezó a recibir mayor cantidad de extranjeros. No obstante, el turismo en Guatemala es un segmento económico bastante reciente. El turismo, como actividad turística y lo que ésta implica, inició hace poco menos de medio siglo. La evolución del país en esta materia según la enciclopedia de Guatemala es reciente; tan sólo 36 años de los cuales se pueden dividir en cuatro grandes periodos. El primero abarca de 1970 hasta 1979. Este fue un periodo de crecimiento. El número de turistas ingresados al país aumentó de 173,652 a 503,908 (OCÉANO, 2000:). Algunos posibles causantes de este crecimiento fueron: la prosperidad económica mundial y nacional de la época, la intensa promoción del país que realizó Pan American y la declaración de Tikal, Quiriguá y Antigua como Patrimonio de la Humanidad hecha por la UNESCO. El siguiente periodo va desde 1980 hasta 1984, para este periodo la actividad turística baja notoriamente. En él ocurre una impresionante disminución en el número de ingresos de turistas al país. La cifra de ingresos regresó a 191,934 llegadas, poco más de la reportada para el primer año del periodo anterior (OCÉANO, 2000:). El mérito de esta baja es atribuido a varios factores, entre ellos un fuerte aumento de la violencia (guerras civiles) no sólo nacional sino regional (principalmente en El Salvador y Nicaragua); la entrada de una recesión económica mundial, la agudización de la inflación interna. La información de la gráfica

doce da mayor claridad respecto el papel que jugó el conflicto armado considerando la demanda turística. Se puede ver que la guerra rompió con la dinámica del sector y que el nivel de frecuentación de 1979 fue recuperado solamente hasta 1991.

Durante el tercer periodo (1985–1996) volvió a elevarse el ingreso de turistas al país. En el primer año se reportaron 251,946 turistas, para el año de 1990 se logró sobrepasar la cifra alcanzada durante 1979 y, finalmente, en el año de 1996 el número de turistas ingresados fue de 563,478 (OCÉANO, 2000:). Las causas a las que se les puede atribuir el aumento fueron: la recuperación de las economías tanto internacional como nacional, el reestablecimiento del tipo de cambio en Guatemala y la disminución en la inflación; así mismo, empezó en el país una etapa política muy importante. Esta fue la que marco el inicio del proceso de democratización que trajo consigo la firma del Convenio de Paz.

Gráfica 12

**Evolución en la frecuentación turística de Guatemala durante las últimas 30 décadas, especialmente durante el conflicto armado (JICA 2002: 18)**



cuart: 1970

1975

1980

1985

1990

1995

2000

Años

ser el más reciente aún no son precisos. En él se mantiene la tendencia de crecimiento turístico hasta el año 2000. Los eventos internos y externos han provocando fluctuaciones en el crecimiento de la actividad a partir de ese año. Los eventos de

mayor relevancia nacional han sido la pronunciación de la inestabilidad política con la entrada del gobierno en turno (FRG), y la ola de inseguridad que, como consecuencia de la inestabilidad, ha aumentado. En el contexto internacional los eventos que más se encuentran repercutiendo la actividad turística en el país son la inestabilidad económica mundial, los atentados terroristas del 11 de septiembre y la actual guerra contra Irak.

Los datos de la OMT del año 2000, señalaron que Guatemala es el segundo país de Centroamérica en recibir la mayor cantidad de turistas (20% de las entradas a Centroamérica, después de Costa Rica quién representa unos 29%) y el tercero, con respecto a inversionistas turísticos, quienes aportaron alrededor de 284 millones de US \$ en el año de 1996; es decir el 18 % de las inversiones realizadas en toda Centroamérica (OMTa. 2003 [http://www.world-tourism.org/espanol/statistics/tsa\\_project/basic\\_references/index-sp.htm](http://www.world-tourism.org/espanol/statistics/tsa_project/basic_references/index-sp.htm)). La mayor "explosión" turística ocurrida en el país fue durante el periodo de 1995–1996, en gran medida relacionado con el proceso de la Firma de la Paz (ver gráfica 12).

Los datos del cuadro 13, al ser comparados con los datos de la evolución mundial del turismo que hubo entre 1989 y 1998 (4.3% de crecimiento anual) muestran que Guatemala tuvo un crecimiento muy por encima del promedio mundial.

Cuadro 13

**Porcentaje del crecimiento turístico en Guatemala entre 1995 y 1999 INGUAT –  
Dpto. de Estadísticas 1 (Martiche 2002:13)**

Número de turistas		Crecimiento de la frecuentación		
1995	1999	Absoluto	Relativo	Relativo por año
1,148,000	1,900,290	752290	66%	13%

Estos datos anteriores subrayan la importancia que ha tenido el fenómeno turístico en Guatemala; sin embargo, la antigüedad de las cifras no permite destacar la aceleración y las variaciones recientes del turismo y la frecuentación turística. Guatemala es una zona turística muy atractiva y dinámica. El problema es que el crecimiento no ha sido igualmente distribuido en el país. La repartición del turismo en Guatemala se ha dado

solamente entre un número reducido de destinos. Los grandes polos turísticos del país se puede ver en la cuadro 14.

En el cuadro también se demuestra que el desarrollo turístico ha ocurrido básicamente en tres polos, que son:

- La **Antigua Guatemala**, con la valorización de su patrimonio colonial.
- El **Lago Atitlán**, por la riqueza de su patrimonio natural y cultural
- El parque nacional de **Tikal**, por las ruinas mayas.

**Cuadro 14**

**Distribución del flujo turístico en Guatemala INGUAT – Depto. de Estadística 1999 (Martiche 2002:13)**

	1995	1999	Crecimiento	
			Absoluto	Relativo
Ciudad de Guatemala	508000	279697	-228303	-45%
Antigua Guatemala	230000	551166	321166	140%
Lago de Atitlán	160000	370186	210186	131%
Parque Nacional Tikal	100000	246791	146791	147%
Chichicastenango	85000	263244	178244	210%
Río Dulce	35000	90490	55490	159%
Quetzaltenango	30000	98716	68716	229%
Total	1148000	1900290	752290	66%

Las cifras también identifican a Chichicastenango como un centro turístico, de igual importancia que Tikal; sin embargo, la diferencia radica en que el turismo de Chichicastenango sólo es uno de tránsito (sin estancia). Los turistas no se quedan, únicamente permanecen en el lugar durante el día para hacer compras en el mercado. La mayoría de turistas pasan la noche en la Antigua, Atitlán, la capital o en Quetzaltenango.

1) *Tipo de turistas.* Para precisar la actividad turística ocurrida en el país durante los años recientes, se debe acudir a dos puntos:

- el origen de los turistas
- las motivaciones de viaje

Según las mismas fuentes (Departamento de Estadísticas del INGUAT), Guatemala tiene una clientela particular en relación con el resto de Centroamérica. Esto se puede observar en la cuadro 15.

Lo que caracteriza a la demanda turística en Guatemala es el significativo número de europeos y centroamericanos. Estos datos se deben tratar con precaución, porque el porcentaje de norteamericanos parece estar subestimado (Martiche 2002:14). Para entender un poco estas diferencias de orígenes, se debe tomar en cuenta las motivaciones de los diferentes tipos de turistas. Con base a las motivaciones se pueden identificar dos grandes topologías: los turistas regionales o Centroamericanos, que por su similitud de motivaciones se agrupan a ellos los turistas nacionales, y el resto de turistas internacionales.

**Cuadro 15**

**Comparación del porcentaje de origen de los turistas que llegan a Guatemala con el resto de países Centroamericanos. INGUAT Dpto. de Estadística 1999. (Martiche 2002:16)**

	Origen de los visitantes	
	Guatemala	Centroamérica
Centroamérica	69%	35%
Europa	19.1%	14%
América del Sur	5.3%	8%
América del Norte	1.2%	39%
El Caribe	0.8%	2%
Otros países	5%	2%

a) Turistas internacionales de la región Centroamericana y turistas nacionales. Esta demanda es la más desconocida porque es difícil distinguirlos a primera vista. No es una categoría real que se le puede dar a estos turistas (porque existen grandes diferencias dentro de sus motivaciones) pero por la falta de datos sobre ellos, se establecen bajo un solo grupo. La razón principal consiste en que como son

"locales" (de la misma región y con culturas similares), no buscan los mismos tipos de atractivos que los norteamericanos y europeos que son los otros grupos dominantes.

Existen varios tipos de turismo dentro de este mercado. No se puede dar datos precisos de repartición entre los diferentes tipos, pero, por observación, se pueden establecer el turismo de salud, el turismo religioso y el turismo cultural tal y como lo muestra el cuadro dieciseis (Martiche 2002:17). También existen otros tipos como los viajes y/o excursiones recreativas a turicentros o los viajes de grupos de amigos para disfrutar de un fin de semana a centros nocturnos en el interior del país. Sin embargo, es difícil catalogar los tipos y sus características concretas debido a la falta de investigación de estos mercados

b) Turistas internacionales. Las características, motivos y deseos de este mercado se conocen mejor. Aún así, el INGUAT no ha establecido claramente tipologías y/o perfiles para determinar con precisión a estos mercados. Un acercamiento a ello lo realizó Martiche (2002:17) quien definió tres principales tipos de turistas internacionales.

Cuadro 16

**Tipo de turismo que realizan los turistas Centroamericanos y nacionales  
(Martiche 2002:17)**

Turismo de salud	Guatemala por ser un país montañoso y volcánico, tiene varios lugares y recursos que ofrecen propiedades medicinales. A estos lugares acuden muchos nacionales y centroamericanos para curar ciertas enfermedades o para recrearse.
Turismo religioso	Los lugares tradicionales para este tipo de turismo son Esquipulas y La Antigua. Ambos son sitios de peregrinaje católico. Tikal, Iximché, y la laguna Chicabal, entre otros, son sitios de peregrinaje y ceremonias mayas.
Turismo cultural	Este tipo de turismo esta enfocado sobre todo en la cultura maya prehispánica. Las visitas las suelen hacer a los principales sitios arqueológicos de fácil acceso.

Cuadro 17

**Tipo de turismo que más realizan los turistas internacionales (Martiche 2002:18)**

<b>Los aventureros</b>	Son los que quieren descubrir la riqueza natural y cultural de Guatemala. Son bastante independientes y crean sus propios circuitos. Los polos turísticos que frecuentan más son: el Lago Atitlán, la Antigua y el Parque Nacional Tikal. Dentro de este grupo existen 2 rangos de edad con niveles sociales muy distintos pero que comparte los mismos deseos: los jóvenes mochileros y los 45 – 60 años.
<b>Los jubilados en busca de la cultura</b>	La mayoría son retirados, mayores ó parejas sin hijos quienes quieren disfrutar de sus recursos para descubrir nuevos horizontes y nuevas culturas. Lo que buscan es más que todo el contacto con la gente local para descubrir a lo máximo la cultura local con sus características y su realidad propia (autenticidad).
<b>Los estudiantes de español</b>	Son estudiantes europeos ó estadounidenses (en su mayoría) quienes aprovechan de sus vacaciones para venir a Guatemala y aprender el idioma. Vienen durante el verano (la temporada alta va de junio a agosto) y se quedan 3 semanas ó un mes en la misma ciudad para seguir cursos intensivos. Como complemento a sus clases de español buscan descubrir el entorno natural (caminatas...) y cultural (artesanía, mercados...). Para ello muchas de las escuelas de español se encargan de organizar los viajes. Su estadía la hacen con familias locales para reforzar el español.

- **El turista o viajero** que, por lo general, es un extraño o ajeno a la comunidad por cuestiones idiomáticas, de costumbres y de rasgos, pero es quien aporta el elemento de interés común, al menos para dos de los actores, que es la sujeto-divisa que se transforma en la derrama económica.

El turismo:

- Es una fuente importante de divisas; sin embargo, en los países del Sur o países pequeños (insulares, por ejemplo) que son visitados por poblaciones de países occidentales, **los ingresos obtenidos por turismo**, para sus economías, **son muy reducidos**. Debido al peso económico y de negociación que tienen los grandes grupos.
- **Provoca fenómenos de aculturación o mutación de la identidad** de las poblaciones locales. Esto debido en gran medida a que los proveedores de empleos, contratan a una parte reducida de la población local.
- Es una actividad que en la mayoría de los casos **requiere de grandes cantidades de espacio y de recursos naturales**, por lo que muchos

El turismo es responsable por el desplazamiento de un número sin precedentes de personas de un país a otro, de una ciudad a otra, donde se constituyen en residentes temporales. El turismo, junto con los medios de comunicación, ha sido responsable por la globalización de la cultura. Puede ser utilizado para mejorar la sociedad o para empeorarla, para resolver problemas sociales o para someter (humillar y subyugar) poblaciones, para preservar el patrimonio o para prostituirlo.

Valencia (2002) expone que, en el Congreso virtual internacional de cultura y turismo, realizado en el año 2001, se planteó una serie de preguntas que permiten resumir las preocupaciones actuales sobre la actividad turística en torno al tema cultural. Estas interrogaciones deben ser consideradas en cualquier destino turístico, especialmente durante la planificación:

*¿Qué está pasando con el turismo?*

*¿Qué impactos ocasiona en la sociedad receptora?*

*¿Qué pasa en las sociedades emisoras que hace que el turista se comporte como un depredador cuando sale de su medio?*

no son los adecuados. La aculturación es el fenómeno resultante que se produce cuando el turismo altera, reemplaza y resignifica la cultura de las poblaciones receptoras; este fenómeno puede ser favorable o desfavorable. Cuando es favorable, se le denomina Inculturación y cuando es desfavorable, se le llama Transculturación (Valencia 2002). Durante el manejo de los impactos culturales se debe considerar la evaluación del nivel de aculturación que ocurre en las sociedades receptoras de turismo para controlar sus efectos.

La preocupación que debería tener todo país en la actualidad es el impacto que el turismo tendrá sobre sus ambientes. Esta constatación no es ninguna novedad. Hace 2,400 años Platón ya escribía sobre la erosión del suelo y la deforestación como resultado del sobre pastoreo y el uso de madera como combustible, en las montañas de Ática (Miller 1994:156).

Rodríguez (2003: <http://www.gem.es/materiales/document/document/gob/do6101/do6101.htm>) plantea que <<"El desarrollo de cualquier actividad humana tiene una implantación territorial, que se ejerce a través de un efecto consumidor del espacio">>. Esta frase recoge, de una forma abreviada, la idea de que el desarrollo de cualquier actividad humana tiene una implantación territorial, ejercida a través de un efecto consumidor del espacio.

El fenómeno turístico con todo lo que implica es una de esas actividades que conllevan unos efectos directos e indirectos sobre el territorio. Esto ocurre sobre todo a partir de su conversión en un hecho masivo y de la multiplicación de las actividades y tipologías. Por lo tanto, tiene unos efectos directos e indirectos sobre el territorio. Rodríguez (2003 <http://www.gem.es/materiales/document/document/gob/do6101/do6101.htm>) precisa que: <<"El turismo de masa ha dejado secuelas sobre el paisaje, sobre la ordenación de distintos territorios y sobre el medio ambiente">>.

Cuadro 18

**Comparación entre beneficios e impactos que el turismo ocasiona sobre el ambiente (Rodríguez 1998 <http://www.gem.es/materiales/document/document/gob/do6101/do6101.htm>)**

Beneficios potenciales del turismo	Impactos potenciales del turismo
Se generan ingresos para conservar las áreas naturales	Impactos ambientales, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilización de tierras y recursos,</li> <li>- impactos en vegetación, vida silvestre, recursos hídricos y ambientes naturales</li> <li>- gestión de residuos</li> </ul>
Contribución del turismo al desarrollo económico, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- financiación de infraestructura</li> <li>- proporcionar empleos</li> <li>- posibilitar que las comunidades reciban ingresos de la biodiversidad</li> <li>- generar ingresos</li> <li>- apoyar la educación y concienciación pública.</li> </ul>	Impactos socioeconómicos y culturales, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- entrada de personas y degradación social conexas</li> <li>- impactos en comunidad locales</li> <li>- impactos en valores culturales</li> </ul>

## B. Investigación

1. Importancia de la investigación. La investigación ha movilizado grandes cantidades de recursos físicos y humanos en diversos sectores económicos. Es una herramienta necesaria en todos los procesos de crecimiento y desarrollo tecnológico de las empresas y sectores. Permite que el sector o empresa se adapte a las nuevas exigencias del mundo actual. Genera conocimientos que posteriormente se aplican para aumentar la productividad, así mismo, conduce a la modernización de las estructuras productivas (OMT 2003. [http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame\\_statistics.html](http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame_statistics.html) :).

La importancia de la investigación en el turismo radica en que ésta es una actividad clave para la economía de muchos países. A nivel mundial el turismo se encuentra entre las cinco categorías que producen mayores exportaciones. Esta actividad supera, incluso, las categorías de petróleo y productos automotrices. No obstante, y a pesar de su importancia económica la complejidad de la actividad turística no ha permitido el uso adecuado y sistemático de la investigación. El sector turístico es uno de los sectores que menos ha aplicado los procesos y prácticas de la investigación y la poca investigación que se ha ejecutado muestra ciertas debilidades metodológicas como científicas. El sector de turismo aún no ha visualizado a la investigación como una herramienta que puede mejorar e impulsar la productividad, la eficiencia y la eficacia. Pocos son los políticos y empresarios que realmente entienden la función real de la investigación (OMT 2001:12).

En un mundo tan competitivo, como en el que se vive hoy en día, la escasez de información es un factor que apunta hacia el fracaso y quiebra de una empresa turística. El sistema globalizado que se está manejando en muchos lugares reduce notoriamente la capacidad de competir con pocos esfuerzos. Cada día la diversidad de oferta es mucho más amplia (Grajales 2000:13). La competencia entre empresas ha dejado de existir únicamente a nivel de país, ahora también ocurre entre varios países.

La amplia gama de posibilidades, derivada de la globalización, torna continuamente al mercado turístico en uno cada vez más exigente y difícil de complacer. Los turistas son cada día más curiosos. A su alcance tienen una gran variedad de información y una diversidad muy amplia de ofertas. El turista ya no se conforma con cualquier cosa que se le ofrece, puesto que puede seleccionar entre muchas otras opciones lo que mejor le conviene y lo que le genera mayor satisfacción.

La alta competitividad indica la urgente necesidad de aplicar sistemas de investigación con la finalidad de estar a la vanguardia y a las preferencias y necesidades de los turistas. Las empresas e instituciones turísticas deben dedicar una parte de su tiempo y recursos a la investigación para generar información útil. Información que permitirá desarrollar productos adaptados a la demanda, captar mayor y mejores mercados, al

igual que, planificar según las tendencias del mercado y de la competencia (Grajales 2001 <http://www.tgrajales.net/invesdefin.pdf>).

La Conferencia Internacional sobre Estadísticas de viajes y turismo puso de manifiesto que las mejores vías para lograr el reconocimiento del turismo son (OMT 2001:32):

- Reforzar la consideración social y política de la estadística (por ende la investigación) como una inversión a la que hay que destinar suficientes recursos humanos, materiales y financieros.
- Asimismo se debe reforzar el diálogo y la cooperación institucional de todas las entidades que intervienen directa o indirectamente en esta materia.

La importancia de la investigación estriba en que esta permite lo siguiente:

- Proporcionar a los promotores, gestores y planificadores de políticas turísticas mayor oportunidad de comprender las situaciones en las que está envuelto el sector. Con ello se logra el entendimiento de los eventos que se producen internamente y en su entorno.
- Promover la actividad turística a largo plazo a través de la explicación y realización de informes sobre la realidad actual y predicciones futuras. Ambas, son la base para la toma de decisiones y el control de la actividad turística.
- Solucionar problemas o posicionar al sector en un nivel competitivo porque la investigación permite dar respuesta a preguntas planteadas desde el mundo del turismo.
- Contar con el "Know-how" (saber como) que además de servir para aplicar soluciones, proporciona un valor añadido que ayuda a diferenciarse entre los competidores.

¿Por qué se dice que la investigación puede ofrecer todo esto? Para ello es necesario definir lo que es investigación (Op. Cit:32).

2. *Definición del termino investigación.* Investigar proviene del latín *in* (en) y *vestigar* (hallar, inquirir, indagar, seguir vestigios) es decir, descubrir o averiguar alguna cosa, seguir la huella de algo, explorar Grajales (2000: [http://www.tgrajales.net/invesdefin .pdf](http://www.tgrajales.net/invesdefin.pdf)). Existen varias definiciones de la investigación. A continuación se transcriben algunas de ellas por diversos autores citados por Grajales.

<< "...investigar es la **búsqueda de la verdad...**" >>

Best, por su parte, la define como <<"...el proceso más formal, sistemático, e intensivo de llevar a cabo un método de análisis científico...es una actividad sistemática dirigida hacia el descubrimiento del desarrollo de un cuerpo de conocimientos organizados. Se basa sobre el **análisis** crítico de proposiciones hipotéticas para el propósito **de establecer relaciones causa-efecto**, que deben ser probadas frente a la realidad objetiva. Este propósito puede ser ya la formulación-teoría o la aplicación-teoría, conduciendo a la predicción y últimamente, al control de hechos que son consecuencia de acciones o de causas específicas.">>

Zorrilla y Torres la describen como <<"**La búsqueda de conocimientos y verdades que permitan describir, explicar, generalizar y predecir los fenómenos que se producen en la naturaleza y en la sociedad...** es una fase especializada de la metodología científica.">>

Kerlinger <<"La investigación científica es una **investigación crítica**, controlada y empírica de fenómenos naturales, guiada por la teoría y la hipótesis acerca de las supuestas relaciones entre dichos fenómenos">>

Arias <<"...puede ser definida como una **serie de métodos para resolver problemas cuyas soluciones necesitan ser obtenidas a través de una serie de operaciones lógicas**, tomando como punto de partida datos objetivos">>

Ander-Egg la define de la siguiente manera <<"...la investigación es un **procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad...** una búsqueda de hechos, un camino para conocer la realidad, un procedimiento para conocer verdades parciales, para descubrir verdades parciales.">>

Sobre estas definiciones se puede extraer ciertos elementos en común:

- Ayuda a ganar conocimientos de forma propia.
- Es el método de descubrimiento de la ordenación sistemática de los hechos.
- Pretende la búsqueda de la esfera de lo desconocido a través de lo conocido, sirviéndose de los datos experimentales y de las leyes y principios de la razón.
- Se presenta como la discusión y profundización concienzuda de las realidades.
- Es el método de pesquisar, inquirir e indagar.
- Sirve como base del conocimiento.

- Es la obtención de conocimiento orientado hacia la elaboración de teorías e hipótesis.
- Establece la búsqueda empírica y crítica, sistemática y controlada acerca de las relaciones entre los fenómenos.

3. Usos de la investigación. La investigación tiene diferentes usos. En el turismo estos usos permiten (OMT 2001:24):

- Proporcionar informes sobre la actividad y problemática del sector a todos los niveles macro y micro.
- Describir situaciones y realidades en que se encuentra inmerso el sector.
- Predecir el desarrollo de los mercados turísticos y de sus diferentes componentes.
- Explicar la realidad en que se desarrolla la actividad turística.
- Fundamentar las bases de control, estableciendo indicadores que permiten la intervención de los gestores y agentes turísticos.
- Simular los diferentes escenarios de futuro en cuyo marco han de tomarse decisiones por los agentes implicados en el desarrollo del sector.

Los encargados de hacer investigación son las empresas turísticas, la administración pública, las instituciones educativas, los organismos internacionales y los gabinetes de estudios (OMT 2001:28). En otras palabras estos son actores claves para el desarrollo del turismo; a cada uno, respectivamente, la investigación les ayuda para:

- *Empresas turísticas:* Adaptarse a los nuevos mecanismos de mercado y a los procesos de modernización, impuestos por las nuevas tecnologías.
- *Administración pública:* Adecuar sus planes de desarrollo turístico a la investigación para propiciar un crecimiento turístico, equilibrio y sostenibilidad.

- *Instituciones educativas*: Desarrollar formas de transmitir los conocimientos para posicionar al sector.
- *Organismos internacionales*: A fungir su papel de coordinadores adaptados a las características del medio.
- *Gabinetes de estudio privados*: Solucionar los problemas que les plantea el sector dando respuesta a preguntas y planes concretos
- *Agencias de Cooperación internacional*: Dar una solución integral a problemas específicos de desarrollo turístico sostenible.

4. Tipo de investigaciones. Al realizar una investigación la metodología a utilizar puede ser cuantitativa, cualitativa o una combinación de ambas. La decisión depende de múltiples factores tales como el objetivo del estudio, la naturaleza de las variables, el nivel de detalle requerido, etc.

a. Investigación cuantitativa. Este tipo de investigación basa su análisis en los resultados que le proporcionan los datos y fuentes de información recavados. Explica el comportamiento de la población que se quiere estudiar a través del uso de estadísticas (OMT 2001:30). El inconveniente que hay que resolver en esta metodología es que se generan problemas técnicos como: la validez de la información utilizada, la obtención de la muestra, los problemas de causalidad, instrumentos técnicos que se utilizan, el tratamiento de la información, problemas estadísticos, entre otros. Lo anterior permite insistir en la importancia que tiene la precisión estadística durante la obtención de la muestra, en los diseños de los cuestionarios y en las fuentes de información utilizadas.

1) **Estadísticas**. La palabra estadística proviene del latín "*status*" y significa *situación en la que está una persona o cosa* y en general los modos de ser (OMTb. 2003: [http://www.world-tourism.org/statistics/tsa\\_project/basic\\_references/castellano/A.3.2.4.htm](http://www.world-tourism.org/statistics/tsa_project/basic_references/castellano/A.3.2.4.htm)). La estadística se puede hacer como:

- Un censo o recuento (colección de datos numéricos presentados en forma ordenada),
- Un estudio de los hechos y la comparación entre ellos.

El uso de estadísticas permite estudiar y sistematizar la evolución de la realidad turística (estacionalidad, crecimiento, ciclos, impactos de la actividad, etc.). También permite conocer la evolución de un determinado destino turístico, esto cuando se valora su gestión a corto, mediano y largo plazo.

Los datos estadísticos recopilados en una investigación son aptos para ser empleados en estudios posteriores. Se fundamenta, de esa manera, no solamente en el uso inicial previsto para los datos sino también el uso como base informativa para posteriores estudios e incluso como origen de nuevas investigaciones (OMT 2003. [http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame\\_statistics.html](http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame_statistics.html)).

La importancia de las estadísticas dentro de la investigación turística es:

Para el empresariado:

- Le proporciona más y mejor información sobre el sistema turístico
- Aumenta la competitividad al permitir un mayor conocimiento del mercado y del entorno en el que se desarrolla la actividad turística.
- Reduce la incertidumbre y el tiempo de reacción ante los cambios en los requerimientos de los clientes.
- Reduce los costos generados por errores

Para el sector público:

- Permite que actúe de forma más competitiva al tener mayor información.
- Establece una fuente de información importante para la toma de decisiones
- Detecta la importancia del sector sobre el resto de la economía.
- Permite realizar planificaciones estratégicas.

b. Investigación cualitativa. La investigación cualitativa es una estrategia usada para responder a preguntas sobre los grupos, comunidades e interacciones humanas y tiene una finalidad descriptiva de los fenómenos de interés o predicativa de los fenómenos turísticos, así como de los comportamientos humanos y su relación con el turismo (OMT 2003: . [http://www.world-tourism.org/ espanol/ frameset/ frame\\_statistics.html](http://www.world-tourism.org/ espanol/ frameset/ frame_statistics.html)). Con esta metodología de investigación se requiere realizar un análisis intuitivo de los datos, por lo que los resultados producidos tienen un enfoque basado en la observación de la realidad.

Las principales características de la investigación cualitativa son:

- Se basa en la propia naturaleza de la información.
- El investigador es el que recoge/recolecta la información.
- El interés de la investigación se marca de forma iterativa a través de la relación entre investigador e individuo.
- El uso de inducción o deducción según las necesidades de la investigación.

Esta metodología es una forma de aproximarse más a la realidad del sector turístico. La investigación cualitativa debe ser una metodología complementaria a la cuantitativa. Es una herramienta de gran valor cuando la información cuantitativa no resulta adecuada (OMT 2001:31); esto sobre todo cuando las cuestiones cualitativas, las preferencias o los planes tienen un fuerte peso en la determinación del comportamiento de las variables turísticas. Este tipo de investigación se presenta como una forma sistemática de interpretar la realidad y de entender los fenómenos turísticos. Se hace a través de las opiniones y experiencias de los investigadores, observadores, informantes y participantes en la investigación.

Por lo general, la investigación cualitativa se utiliza como una fase previa a la investigación cuantitativa, con el fin de obtener información para elaborar el diseño de la investigación.

Las dos metodologías de investigación (cuantitativa y cualitativa) producen datos que deben ser analizados. En el análisis, se interpretan los datos generados. Esto sirve para establecer una orientación más clara de lo que ocurre en el sector investigado (en este caso el turismo). De esta manera quienes requieren la información, al consultarla podrán identificar las necesidades de cambio para mejorar su productividad. El análisis

se puede realizar con la ayuda de algunas herramientas derivadas de la información obtenida; estas pueden ser las:

- Tipologías
- Variables
- Tendencias
- Proyecciones

Tales herramientas proporcionan datos específicos que pueden servir para mejorar el entendimiento de la situación o fenómeno estudiado, ello tanto en su conjunto como por separado.

## 5. Investigación turística

**a. Definición de la investigación turística.** Los procesos de investigación en turismo son el conjunto de métodos empírico-experimentales, procedimientos, técnicas y estrategias que sirven para tener un conocimiento científico, técnico y práctico de los hechos y de la realidad sobre el turismo. La Organización Mundial de Turismo define a la investigación turística como: "La formulación de preguntas, la sistemática colección de información para responder a esas preguntas y la organización y análisis de los datos con el fin de obtener pautas de comportamiento, relaciones y tendencias que ayuden al entendimiento del sistema, a la toma de decisiones o a la construcción de predicciones bajo el abanico de varios escenarios alternativos de futuro" (OMT 2001:52).

La investigación en el turismo tiene dos fases. La primera es la teórica. Esta proporciona un mecanismo de generación de ideas y de desarrollos teóricos. Permite descubrir, inventar o proyectar situaciones dentro del mundo del turismo, en relación a la competitividad. La investigación aplicada o base antes de la acción y la toma de decisiones es la segunda. Constituye un proceso de materialización de ideas nacidas en otros lugares y es uno de los instrumentos más eficientes para asegurar la competitividad y la sostenibilidad (OMT 2001:55).

Al entender la dinámica del turismo es posible precisar acciones concretas para dirigir el desarrollo y productividad de un destino turístico. Esto significa entender la oferta turística con todos sus elementos, así como, la demanda (con sus fluctuaciones, preferencias, e implicaciones positivas y/o negativas). Con el pleno conocimiento del turismo, las autoridades, los planificadores, los gestores, los inversionistas y la población cuentan con la base para iniciar un reajuste del turismo, según sus propias expectativas y las de la demanda. A través de la información que proporciona la investigación turística, en los destinos turísticos, se puede redefinir conceptos, reorientar políticas o establecerlas y crear estrategias. Esto lleva al destino a establecer un desarrollo turístico mejor adaptado a su realidad y necesidades.

b. Cuenta Satelital de Turismo. En la investigación turística, existen diferentes tipos que se puede utilizar como métodos o herramientas para obtener información que posteriormente debe ser analizada y comunicada al sector turístico. La Cuenta Satelital de Turismo (CST) es uno de los tipos de investigación que sirve como herramienta nacional para entender mejor el turismo y sus consecuencias sobre la población.

La CST Es un "instrumento estadístico de conceptos, definiciones, agregados, clasificaciones y tablas, compatibles con las directrices internacionales de la contabilidad nacional, que permitirá realizar comparaciones válidas entre regiones, países o grupos de países" (OMT 2001:63). También es una herramienta para orientar a los países para que desarrollen su propio sistema de estadísticas turísticas (como principal objetivo la implementación de la CST, elemento central de este sistema).

La Organización Mundial del Turismo (OMT) espera que sus 140 estados miembros desarrollen este sistema. El "objetivo prioritario" de la OMT durante el periodo 2002-2003 será que todos los países que integran la organización puedan desarrollar CST. Para el año 2001 la CST estaba desarrollada en su totalidad únicamente en dos países (Francia y Canadá). Otros países (Austria, Suiza, Singapur y Australia y España) se encuentran realizando esfuerzos para terminar la implementación de este sistema, que les permite medir el peso del turismo en sus economía.

El primer concepto de Cuenta Satélite de Turismo apareció en Francia en 1980 y en 1985 la OMT inició la línea de trabajo para desarrollar en profundidad esta herramienta creando un manual de cuentas económicas del turismo. El manual presentó de manera oficial el concepto de Cuenta Satelital de Turismo. Éste fue introducido en el turismo con una conferencia celebrada en Vancouver (Canadá) en mayo de 2001. Recientemente la Comisión Europea aprobó un monto para el financiamiento de estudios de viabilidad relacionados con las Cuentas Satélites de Turismo en aquellos países que integran la OMT.

Los grandes apartados que contempla la CST son:

- Consumo colectivo turístico
- Consumo turístico interno
- Demanda turística total (DTT)
- Empleo turístico
- Formación bruta de capital fijo turística
- Producto interior bruto turístico (PIB turístico)
- Valor añadido de las industrias turísticas (VAIT)
- Valor añadido turístico (VAT)

(OMT 2001:72)

En el caso de Guatemala, el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) firmó un convenio con la OMT para iniciar su implementación. El objetivo es poder evaluar constantemente los resultados de la actividad turística en el país. La firma se realizó con representantes del Banco de Guatemala, Instituto Nacional de Estadística, Dirección General de Migración, Cámara de Turismo de Guatemala y el INGUAT. El costo de la implementación de la CST es \$400,000 dólares y se espera contar con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Se estima que estará implementado en dos años, con los correspondientes mecanismos de captación de información y manejo, para realizar los análisis de métodos con lo que se espera medir los esfuerzos a nivel nacional (INGUAT 2002: [desarrollo@inguat.gob.gt](mailto:desarrollo@inguat.gob.gt)).

Con el conocimiento de la actividad turística, su funcionamiento, sus consecuencias y sus cambios pueden mejorar la productividad del sector turístico. Cuando se incorpora el término sostenibilidad al turismo la investigación cumple un doble papel, esto quiere decir que no solo se aumenta la productividad, sino también se asegura la perdurabilidad de los atractivos y recursos.

## C. Sostenibilidad

**1. Definición de la sostenibilidad.** La Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano (ambiente o entorno), celebrada en Estocolmo 1972, puso en relieve, por primera vez a nivel internacional la importancia de los temas ambientales. A partir de entonces, el ambiente pasó no sólo a interesar a los ecologistas, sino también al resto de sectores de la sociedad.

En 1983 la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo impulsaron una nueva filosofía conocida como "desarrollo sostenible". De acuerdo con dicha filosofía, <<"la sociedad debe ser capaz de satisfacer sus necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas">>. (Jiménez 2003: [www.expansiondirecto.com](http://www.expansiondirecto.com)) A raíz de esto, el concepto sostenibilidad se ha tomado en un importante significado en las dos últimas décadas. Desde comienzos de los años 90 ha jugado un papel determinante y ha sido un factor de discusión cuando se tratan temas referentes al manejo de los recursos naturales y la distribución justa del bienestar social en el mundo.

El concepto "Desarrollo Sostenible" abarca aspectos ecológicos, económicos y sociológicos. La Agenda 21 establece que: "el desarrollo sostenible se caracteriza por cubrir las necesidades de la generación de hoy y de escoger su forma de vida, sin que esta ponga en peligro la existencia de las generaciones futuras" (Jiménez 2003: [www.expansiondirecto.com](http://www.expansiondirecto.com)).

De esta definición se desprenden cuatro principios:

1. El tiempo de uso de un recurso no debe ser mayor a su tasa de renovación o de sustitución en todas sus funciones.

2. La liberación de sustancias no debe ser mayor a su productividad y receptividad correspondientemente en relación al ambiente.
3. Peligros y riesgos para el hombre y el ambiente deben ser evitados.
4. El tiempo en que el hombre interviene en el ambiente debe concordar con el tiempo en que el medio ambiente necesite para su propia estabilización.

Los principios básicos del desarrollo sostenible son los siguientes (Jiménez 2003 [www.expansiondirecto.com](http://www.expansiondirecto.com)):

- Consumir recursos no renovables por debajo de su tasa de sustitución.
- Consumir recursos renovables por debajo de su tasa de renovación.
- Verter residuos en cantidades y calidades asimilables por parte de los sistemas naturales.
- Mantener la biodiversidad.
- Garantizar la equidad redistributiva de las plusvalías.

Contrariamente a lo que pasa con el modelo socioeconómico actual, que se rige por criterios de cantidad y no de calidad, el simple crecimiento económico no es el objetivo de la sostenibilidad. Desde esta perspectiva, desarrollo y crecimiento no son sinónimos, ya que para la sostenibilidad el objetivo no es tener más sino vivir mejor. Esto significa, desde luego, que las primeras ideas sobre sostenibilidad ambiental se han ido completando con elementos de carácter social y económico, de modo que ahora se formulan en términos socio-ambientales más globales.

Efectivamente, la dimensión ambiental, aún siendo básica, no es exclusiva ni excluyente. Si bien el concepto de sostenibilidad tiene sus raíces en planteamientos ambientales (de conservación de recursos y calidad del medio ambiente), éste se ha ido ampliando hasta incluir las dimensiones económicas y sociales para plantear con una visión global la sostenibilidad del desarrollo. Así, se confirma la necesidad de plantear la sostenibilidad de forma integral. Es decir, haciendo que el verdadero desarrollo sea ecológica, económica y socialmente sostenible (Jiménez 2003: [www.expansiondirecto.com](http://www.expansiondirecto.com)).

Sobre la filosofía sostenible Rodríguez (2003:web) también hace hincapié en el desarrollo integral, un concepto mucho más ambicioso que el simple crecimiento económico. El desarrollo integral implica:

- **Crecimiento:** el bienestar y la riqueza se identifican exclusivamente con un aumento cuantitativo en el volumen de las economías (más producción, más consumo, más riqueza). Por este motivo, el indicador de crecimiento por excelencia es el producto nacional bruto (PIB), que mide el volumen de bienes y servicios producidos. No obstante, el incremento del PIB no siempre va acompañado de una mejora de la calidad de la vida humana.
- **Desarrollo:** el bienestar y la riqueza se asocian a la mejora cualitativa de los servicios y de los recursos a los que tiene acceso una persona. En este caso, los indicadores de desarrollo aún no están completamente definidos, pero uno de los utilizados actualmente se denomina, precisamente, índice de desarrollo humano (IDH). El IDH ha sido elaborado por las Naciones Unidas y combina tres indicadores: esperanza de vida, alfabetización y PIB.
- Finalmente, la sostenibilidad también va acompañada de la idea de equidad: un desarrollo que engloba a todos los habitantes del planeta, redistribuyendo a todos ellos las plusvalías. En este sentido, los límites del crecimiento y, por tanto, la inviabilidad de hacer crecer indefinidamente el PIB, resultan especialmente notorios cuando se considera que el consumo o la riqueza de algunos impide el disfrute de la mayoría. Es decir, el fin (bienestar) no justifica los medios (consumo de recursos naturales).

Los principios operativos de la sostenibilidad no sólo se reducen a la utilización racional de las fuentes de recursos y los sumideros de contaminación, sino que implica aceptar nuevas reglas de actuación y nuevas relaciones éticas entre los mismos sistemas humanos y entre éstos y la biosfera (Jiménez 2003www.expansiondirecto.com), pero la sostenibilidad, entendida como un principio operativo, no es exactamente sinónimo de desarrollo sostenible que, en definitiva, es una opción social de un estilo de desarrollo que incluye objetivos según determinadas escalas de valores y de necesidades sociales que van cambiando en el tiempo. En cualquier caso, para hacer sostenible el desarrollo es imprescindible actuar sobre las

causas fundamentales de los desequilibrios, es decir, sobre los propios agentes y las actuales pautas económicas de producción, consumo, distribución, movilidad, turismo, etc. (op. cit.:web), que son ineficientes y también insostenibles para transformar, en definitiva, el metabolismo de la sociedad industrial "engranando" la economía mundial con la ecología global

El desarrollo sostenible requiere cambios de mentalidad y de paradigmas económicos parecidos a los producidos en su momento por la revolución Industrial. Los procesos productivos propios de los países industrializados han incrementado sus requerimientos energéticos y de materiales de forma desproporcionada. La sobre producción y desperdicio son lo que aumenta la ineficiencia del sistema económico. Pero el problema es que esta ineficiencia no queda constatada contablemente, ya que los precios de las materias primas no reflejan los costes reales de su obtención, ni tampoco se contabiliza el coste de eliminarlas o reciclarlas.

La reorientación de la tecnología hacia objetivos de eficiencia en el consumo de recursos, la reestructuración del sistema económico para que el ahorro de recursos naturales sea rentable, y la gestión ambiental para hacer del territorio un valor natural a conservar y no sometido a especulación, son los tres ejes fundamentales sobre los cuales debe asentarse la cultura de la sostenibilidad que se debe adoptar a nivel mundial, concretamente (Rodríguez 2003: <http://www.gem.es/materiales/document/document/gob/do6101/do6101.htm>)

- Respecto a la ecología, se puede lograr una gestión socio-ambiental del territorio, utilizada para evitar la degradación patrimonial. El destino de los espacios libres ha de avanzar hacia la conservación y no hacia el consumo. Asimismo, se debe evitar y frenar la pérdida irrecuperable de la biodiversidad. Para ello se debe estructurar el territorio respetando la realidad ambiental.
- En cuanto a la tecnología, se debe considerar que se trata de una revolución para alcanzar la eficiencia. Esto es debido a que permite mejorar la eficiencia de los procesos productivos en, al menos, un factor de 4; es decir, permite que el rendimiento de una unidad de recursos se multiplique por 4. Las energías renovables; los electrodomésticos de bajo consumo, los materiales durables, los

productos desmontables, recuperables o reciclables; las tecnologías de ahorro y reutilización de agua, son algunas muestras de las tecnologías blandas que propugna el desarrollo sostenible.

- En la economía, se debe buscar un sistema más rentable lo que significa el concepto de productividad. Para esto se debe hacer reconversión económica y fiscal. Pero la mejora de la productividad se identifica hoy en día con la reducción del número de trabajadores necesarios para producir un bien o servicio; se trata, por tanto, de productividad laboral. El desarrollo sostenible apuesta por la productividad del recurso, es decir, por reducir el número de recursos (materiales, energía, residuos) necesarios para producir un bien o servicio, gravando fiscalmente los recursos naturales en lugar de la mano de obra.

El objetivo prioritario que debe de tener un territorio, al querer aplicar un sistema de sostenibilidad, es de darse en función del mejoramiento de la calidad de vida, no sólo en cuanto a salud física y mental de los individuos, sino también en lo que respecta a la mejora de las condiciones sociales de la colectividad. Asimismo, el territorio debe reconocer que medio ambiente y desarrollo forman un binomio indisoluble. Por lo tanto, se necesita lograr su plena integración a través de la noción de sostenibilidad, con un sentido ético y de corresponsabilidad por parte de las generaciones actuales hacia las generaciones venideras (Ramírez 2003 <http://www.venezuelatuya.com/articulos/turismoautor.htm>).

La importancia del concepto de desarrollo sostenible estiba en su progresiva implantación en términos operativos para formular estrategias y definir un nuevo estilo de desarrollo e, incluso, plantear un nuevo paradigma.

a. La sostenibilidad en las empresas turísticas. La sostenibilidad en las empresas turísticas es un término que se está introduciendo con bastante rapidez. Plantea un nuevo modelo de desarrollo empresarial en el que se busca un proceso de cambio y transición hacia nuevas formas y modos de producir y consumir que permiten normas más eficientes y minimizadoras de impactos. Para lograrlo se deben realizar transformaciones estructurales en el sistema productivo. Los sistemas de gestión deben

ser redefinidos, no solo para ampliar la integración del factor ambiental, sino para reorientar las estrategias corporativas con un horizonte a más largo plazo y un sentido más equitativo de corresponsabilidad social.

El enfoque convencional de gestión empresarial se podría resumir en: el objetivo de garantizar la viabilidad del negocio (y crear valor para el accionista), cumpliendo los requisitos legales, ambientales y de seguridad, además de conseguir la aceptación de la sociedad. Con el enfoque de sostenibilidad, se plantea como finalidad "sostener" el negocio a largo plazo, integrando dimensiones ambientales, económicas y sociales, con una nueva concepción estratégica. Esta visión está basada en : acrecentar el valor de la compañía, de los accionistas y de las partes interesadas; introducir nuevos principios de estrategia y gobernabilidad corporativa con consideraciones de integridad y ética; y fomentar la solidaridad con el medio ambiente sobre la base de una responsabilidad compartida con las administraciones, los agentes y sociedad civil (Ramírez 2003: <http://www.venezuelatuya.com/articulos/turismoautor.htm>).

Durante el proceso de adopción de la sostenibilidad en una empresa, se ha observado una transición por etapas. En una etapa inicial, las tímidas políticas ambientales de las empresas se traducían en una simple "gestión adaptativa" tratando de corregir los impactos ambientales y dar cumplimiento a la normativa legal (Jiménez 2003: [www.expansiondirecto.com](http://www.expansiondirecto.com)).

Una segunda etapa se caracteriza por el predominio del enfoque de "integración ambiental" dando lugar a una "política de eficiencia y gestión del riesgo". Es aquí cuando el ambiente deja de ser concebido como una carga y un costo para convertirse en nuevas oportunidades y beneficios. La integración del "factor" ambiental en las estrategias empresariales es un importante componente de competitividad internacional que aprovecha los impulsos de las fuerzas del mercado. Es en tramo superior de esta etapa cuando se avanza de forma más decidida a través del concepto de "ecoeficiencia" (y sus derivados de "ecodiseño" e "ecoinnovación"). Esto es, conseguir una mayor productividad en el uso de recursos naturales y del medio ambiente con una menor contaminación y mayor calidad de vida.

La máxima es que se puede "producir más y mejor con menos recursos y menor impacto" (sin contar necesariamente con "milagros tecnológicos"), logrando, así, una "desvinculación positiva" entre el aumento de la producción y la sobreexplotación ambiental, variables que, hasta ahora, parecían mantener una alta correlación (a mayor producción, mayor impacto).

En la tercera etapa (en la que la mayoría de empresas se encuentran), se produce una transición de las políticas ambientales a estrategias de sostenibilidad del desarrollo empresarial. En este caso, el elemento dominante es la implicación corresponsable de las empresas en unas formas de gestión que trasciende la dimensión económica tradicional para abordar las dimensiones ambientales y sociales con un nuevo sentido ético y una visión comprometida con el futuro.

Como consecuencia de ello, la estrategia de sostenibilidad empresarial requiere avanzados instrumentos de gestión, medición y verificación. A este respecto, cabe señalar la necesidad de implantar "indicadores" de desarrollo sostenible para orientar la administración de la empresa en la dirección adecuada. Por ejemplo, para informar integralmente del valor corporativo y poder ofrecer a los grupos de interés una visión del valor real de la compañía, de acuerdo con las condiciones ambientales, económicas y sociales que se derivan de la actividad empresarial. En este sentido, es necesario introducir novedosos sistemas de comunicación social y establecer así un proceso informativo transparente mediante la publicación de memorias o "informes de sostenibilidad" que incorporen los "indicadores" necesarios en una triple dimensión (Rodríguez 2003 <http://www.turisos.net/sostenible/>)

A) DIMENSIÓN AMBIENTAL: Consumo de energía; utilización energías renovables; consumo de materiales; sustancias peligrosas; uso de materiales reciclados; consumo de agua; emisiones: generación, gestión y aprovechamiento de residuos; vertidos; suministradores; productos y servicios; uso del suelo y biodiversidad; cumplimiento legal.

B) DIMENSIÓN SOCIAL: Satisfacción de los empleados; seguridad y salud laboral; salarios; beneficios sociales; ausencia de discriminación; formación y

capital humano; respeto a la legalidad (infancia, condiciones laborales); participación sindical; derechos humanos; condiciones laborales de los suministradores; satisfacción del cliente.

C) DIMENSIÓN ECONÓMICA: Beneficios; activos intangibles; inversiones; rentabilidad; con suministradores; crecimiento y diversificación; investigación y desarrollo, aspectos económicos asociados a la utilización de productos y servicios; estados financieros auditados.

Una aplicación concreta en este campo es el "Indicador de Sostenibilidad Dow Jones" que trata de reflejar el valor añadido de las compañías enfocadas hacia el desarrollo sostenible mediante un índice de capitalización bursátil de las empresas líderes en su sector que establecen estrategias y políticas de comunicación con criterios de sostenibilidad (Jiménez 2003: [www.expansiondirecto.com](http://www.expansiondirecto.com)). De esta manera, se pueden atender mejor las necesidades de los mercados financieros. Esto debido a que se llega a disponer de un indicador que presente las mejores oportunidades para los inversionistas y los fondos de inversión en función de su comportamiento sostenible. La reciente experiencia histórica cabe calificarla de positiva: en el último año las doscientas empresas españolas obtuvieron resultados económicos superiores a las restantes empresas no comprometidas con la sostenibilidad. Por lo tanto, la nueva economía de la sostenibilidad puede reorientar las estrategias empresariales, sus modelos de producción y los de consumo (Jiménez 2003: [www.expansiondirecto.com](http://www.expansiondirecto.com)).

2. Turismo y desarrollo sostenible. El término de turismo sostenible es muy reciente y solamente aparece en los años 1990 después de la Cumbre de Río y del Agenda 21, sus preocupaciones casi existen desde que apareció el mismo turismo (Marcano 2003: <http://www.turisos.net/sostenible/>)

- **¿Es el turismo compatible con la conservación del patrimonio natural y monumental?** Si el turismo significa una fuente de financiamiento para la rehabilitación de algunos edificios o monumentos, está en general percibido como consumidor de espacios y al origen de degradaciones múltiples que se trate de un turismo de "cosecha" o "industrial" (desbordando la capacidad de carga del ecosistema o del edificio).

- **¿El turismo puede contribuir a un ordenamiento armonioso del territorio?**

El turismo es hoy el resultado de una asociación entre búsqueda de una dinámica de desarrollo sostenible aplicada a los diferentes sectores de la economía y de una historia del turismo donde los actores siempre se preguntaron sobre el cómo valorar su territorio.

(Marcano, 2003: <http://www.turisos.net/sostenible/>)

a. Definición de turismo sostenible. Ramírez (2003: <http://www.venezuelatuya.com/articulos/turismoautor.htm>) en su análisis de la Carta de Turismo Sostenible establece que el turismo sostenible es todo aquel turismo (ya sea basado en recursos naturales o no) que contribuye al desarrollo sostenible. Por lo tanto retoma la definición de base del desarrollo sostenible que implica lo siguiente:

- Tiene que ser soportable a largo plazo al nivel ecológico,
- Viable al nivel económico,
- Justo al nivel ético y social para las poblaciones locales.

La Carta de Turismo Sostenible también precisa que el turismo sostenible tiene elementos de un turismo controlado y armonioso

- El medio ecológico que proteger y valorar se debe concebir como **casa común**. El medio ambiente (en el sentido amplio) es la base de un turismo sostenible.
- Las nociones de desarrollo y de crecimiento tienen que ser redefinidas revitalizando los indicadores cuantitativos tradicionales de la economía del turismo (número de visitantes, multiplicador de gastos, empleos creados, recetas en divisas...) y tomando en cuenta todos los costos (medioambientales, culturales o sociales)
- Búsqueda de un turismo sostenible que pasa por una planificación estratégica global que asocie una reflexión y participación de los diferentes actores al proceso, para lograr "hacer riqueza juntos".

- "No todo el turismo debe convertirse en ecoturismo u otra forma de turismo de naturaleza. Habrá gente que quiera seguir viajando para visitar las grandes ciudades y los parques de atracciones, divertirse en los centros de playa y en los casinos y centros nocturnos o ir de compras a los grandes centros comerciales. Pero todas estas modalidades turísticas deberán convertirse en procesos de desarrollo sostenible" (Ramírez 2003: <http://www.venezuelatuya.com/articulos/turismoautor.htm> web).

b. Principios del turismo sostenible. Utilización sostenible de los recursos.

- Reducción del exceso de consumo y de residuos.
- Mantenimiento de la diversidad.
- Integración del turismo en la planificación.
- Apoyo a las economías locales.
- Participación de las comunidades locales.
- Consulta a los agentes involucrados y al público en general.
- Formación del personal.
- Comercialización responsable del turismo.
- Investigación.
- Mejora de la oferta de información

(Marcano 2003: <http://www.turisos.net/sostenible/>)

3. Hacia un turismo responsable a través del desarrollo sostenible. El turismo

- tiene una serie de características que se deben tomar en cuenta para minimizar los impactos ocurridos en el destino receptor (Rodríguez 2003 <http://www.venezuelatuya.com/articulos/turismoautor.htm>).
- **Constante crecimiento.** La cantidad de viajes turísticos internacionales ha aumentado notoriamente. En 1970 se realizó 170 millones de viajes, mientras que en el 2000 fueron 698 millones. Con el ritmo de crecimiento anterior los viajes pueden llegar a alcanzar 1,600 millones para el año 2020.

- **Aglomeración.** Durante cortos periodos de tiempo ciertos destinos turísticos experimentan una alta concentración de personas locales y extranjeras en un lugar, por lo general, pequeño. Esto ocasiona una limitación del espacio o territorio y una amenaza al equilibrio ambiental debido al el exceso de uso.
- **Contacto directo.** Es una actividad de contacto directo. Esto puede generar cambios sociales tales como la homogenización de las culturas y de los modos de vida.

(Rodríguez 2003: <http://www.venezuelatuya.com/articulos/turismoautor.htm>)

El desplazamiento es una consecuencia del turismo. La gente local y el territorio, en muchos casos, pagan injustamente por el mal manejo de esta actividad, cuyas consecuencias pueden ser, ente otras, pérdida de la diversidad de los recursos, las tradiciones y la cultura local y cambio en el estilo de vida (*op. cit.*:web). La aplicación de turismo sostenible es una posible solución a los efectos o impactos del turismo tradicional o aquel que es mal llevado.

El sector turístico necesita de todas las herramientas del desarrollo sostenible: nuevas tecnologías, cambios en el comportamiento social, nuevas leyes ambientales, herramientas corporativas de gestión ambiental, mejor planificación y procedimientos de control del desarrollo, etc. En consecuencia, aparece como lógico que el turismo sea el sector económico donde los mismos profesionales deben ser quienes se apropien del tema de la sostenibilidad. En consecuencia, aparece como lógico que el turismo sea el sector económico donde los mismo profesionales deben ser quienes se apropien del tema de la sostenibilidad.

Para convertir el turismo en una actividad sostenible, primero es necesario crear:

- Mecanismos reglamentarios (control del uso del suelo, gestión de los derechos de edificar y derecho laboral).
- Inversiones en los estudios de factibilidad y de impacto, en los equipamientos públicos estructurantes, en la rehabilitación del patrimonio.
- Subvenciones y Tasas según la política del país.

- Organización de la promoción.

(Marcano 2003 <http://www.turisos.net/sostenible/>)

El turismo y la sostenibilidad deben ir directamente ligadas a la rentabilidad. La rentabilidad no se puede limitar hoy a los sólo términos económicos sino también a los elementos de largo plazo que implican a la sociedad en su conjunto (Ramírez 2003:web). El turismo sostenible puede ser la garantía de una rentabilidad a largo plazo asegurada por la preservación de la atractividad del lugar y por consecuente el éxito de un destino turístico.

Tres ejemplos permiten ilustrar esta situación y lógica de "creación de valor":

- Política de países europeos de alargar el periodo de vacaciones (organización en diferentes zonas) que permite teóricamente tanto limitar la construcción, aumentar la satisfacción de los clientes e incrementar la rentabilidad de los equipamientos.
- El grupo ACCOR (3er grupo mundial de hotelería) piensa el turismo como una industria pesada por el amortiguamiento de este tipo de inversión, o sea sobre 30 o 40 años. En consecuencia, el turismo aparece como un patrimonio de la empresa. Se favorece entonces el real interés con una protección garantizada y una apropiación del proyecto por parte de la población local.
- Frente a la destrucción provocada por un turismo de masa que fagocitó su entorno (urbanización extrema, alza de los costos para los residentes, desfiguración del litoral) y la baja de frecuentación que provocó, España y Baleares más que todo intentan hoy limitar los abusos observados en el pasado.

(Rodríguez 2003: <http://www.venezuelatuya.com/articulos/turismoautor.htm>)

En estos tres ejemplos, la demanda viene de los mismos profesionales a pesar de que su visión de turismo sostenible sigue siendo la de las ganancias personales porque el medioambiente es el "fondo de comercio" de la industria del turismo y un producto sostenible envejece menos que un producto clásico.

Se han realizado eventos mundiales sobre la temática de sostenibilidad en el turismo. Entre los principales se pueden mencionar la Cumbre Mundial de la Tierra, la conferencia de Lanzarote y la Conferencia Internacional de Ministros del Ambiente sobre Biodiversidad y Turismo.

a. **Agenda 21.** Desde la conclusión de la Cumbre de la Tierra que se celebró en Río de Janeiro en 1992, tres organizaciones claves, el World Travel & Tourism Council (WTTC), la World Tourism Organization (WTO) y el Consejo de la Tierra, han unido sus esfuerzos para producir el reporte "Agenda 21". Esta iniciativa es un programa de acción para un mejor desarrollo turismo, del desarrollo económico, social y ambiental (Marcano 2003 <http://www.turisos.net/sostenible/>).

Sobre este programa se presenta un esquema resumido:

- El turismo debe ayudar a que la gente lleve una vida sana y productiva en armonía con la naturaleza
- El turismo debe contribuir a la conservación, protección y restauración del ecosistema terrestre
- El turismo debe basarse en modelos sostenibles de producción y consumo
- Las naciones deben cooperar para promover un sistema económico abierto en el cual pueda existir un comercio internacional de servicios turísticos con una base sostenible
- Turismo, paz, desarrollo y protección ambiental son interdependientes
- El proteccionismo en la comercialización de servicios turísticos debe detenerse o revertirse
- La protección ambiental debe constituir una parte integral del proceso de desarrollo turístico
- Los asuntos de desarrollo turísticos deben manejarse con la participación de ciudadanos interesados, y **las decisiones de planificación deben ser tomadas al nivel local**

- Las naciones deben prevenirse mutuamente sobre desastres naturales que puedan afectar a los turistas o a las áreas turísticas
- El turismo debe usar su capacidad para crear empleos para mujeres y pueblos indígenas en su máxima expresión
- El desarrollo turístico debe reconocer y apoyar la identidad, cultura e intereses de los pueblos indígenas
- Las leyes internacionales que protegen el ambiente deben ser respetados por la industria turística.

(Marcano 2003 <http://www.turisos.net/sostenible/>)

**b. Conferencia de Lanzarote.** Del 27 al 28 de Abril de 1995 se celebró en Lanzarote, Islas Canarias, España, la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible. En esta conferencia se elaboró la Carta del Turismo Sostenible que se basó, entre otros, en los siguientes enunciados y proposiciones:

Conscientes de la realidad del turismo como fenómeno de alcance mundial que implica las más altas y profundas aspiraciones de los pueblos, constituyendo un importante elemento para el desarrollo social, económico y político en muchos países.

Reconociendo que el turismo es una actividad ambivalente, dado que puede aportar grandes ventajas en el ámbito socioeconómico y cultural, mientras que al mismo tiempo contribuye a la degradación medioambiental y a la pérdida de la identidad local, por lo que debe ser abordado desde una perspectiva global.

Conscientes de que los recursos en los que se basa el turismo son frágiles, así como de la creciente demanda de una mayor calidad medioambiental.

Reconociendo que el turismo, como posibilidad de viajar y conocer otras culturas, puede promover el acercamiento y la paz entre los pueblos, creando una conciencia respetuosa sobre la diversidad de modos de vida.

Reconociendo la necesidad de desarrollar un turismo que satisfaga las expectativas económicas y las exigencias ambientales, que no sólo sea

respetuoso con la estructura socioeconómica y física de cada destino, sino también con las poblaciones receptoras.

Considerando la prioridad de proteger y reforzar la dignidad humana, tanto de las comunidades locales como de los turistas.

Conscientes de la necesidad de establecer alianzas eficaces entre los principales actores que participan en la actividad turística, con el fin de forjar la esperanza de un turismo más responsable con nuestro patrimonio común.

(Marcano 2003 <http://www.turisos.net/sostenible/>)

c. Conferencia Internacional de Ministros del Ambiente, sobre biodiversidad y turismo.

- 1) Carta del turismo sostenible (Marcano 2003: <http://www.turisos.net/sostenible/>)
- El desarrollo turístico deberá fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad, es decir, ha de ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales.
- El turismo tendría que contribuir al desarrollo sostenible, integrándose en el entorno natural, cultural y humano, debiendo respetar los frágiles equilibrios que caracterizan a muchos destinos turísticos, en particular las pequeñas islas y áreas ambientalmente sensibles.
- La actividad turística ha de considerar los efectos inducidos sobre el patrimonio cultural y los elementos, actividades y dinámicas tradicionales de las comunidades locales.
- La contribución activa del turismo al desarrollo sostenible presupone necesariamente la solidaridad, el respeto mutuo y la participación de todos los actores implicados en el proceso, tanto público como privado.
- La conservación, protección y la puesta en valor del patrimonio natural y cultural, representa un ámbito privilegiado para la cooperación.

- Los criterios de calidad orientados a la preservación del destino turístico y a la capacidad de satisfacción del turista, determinados conjuntamente con las comunidades locales y basadas en los principios del desarrollo sostenible, deberían ser objetivos prioritarios en la formulación de las estrategias y proyectos turísticos.
- Para participar en el desarrollo sostenible, el turismo debe asentarse sobre la diversidad de oportunidades ofrecidas por la economía local, garantizando su plena integración y contribuyendo positivamente al desarrollo económico local.
- Toda opción de desarrollo turístico debe repercutir de forma efectiva en la mejora de la calidad de vida de la población e incidir en el enriquecimiento sociocultural de cada destino.
- Los gobiernos y autoridades competentes, con la participación de las ONGs y las comunidades locales, deberán acometer acciones orientadas a la planificación integrada del turismo como contribución al desarrollo sostenible.
- Reconociendo que la cohesión social y económica entre los pueblos del mundo es un principio fundamental del desarrollo sostenible, urge impulsar medidas que permitan un reparto equitativo de los beneficios y cargas producidos por el turismo.
- Las zonas vulnerables desde el punto de vista ambiental y cultural, tanto las actuales como las futuras, deberán recibir prioridad especial en materia de ayuda financiera y cooperación técnica al desarrollo turístico sostenible. También han de recibir tratamiento especial las zonas degradadas por los modelos turísticos obsoletos y de alto impacto.
- La promoción de formas alternativas de turismo coherentes con los principios del desarrollo sostenible, así como el fomento de la diversificación de los productos turísticos, constituyen una garantía de estabilidad a medio y largo plazo.
- Los gobiernos, la industria turística, las autoridades y las ONGs responsables del turismo deberán impulsar y participar en la creación de redes abiertas de investigación, difusión, información y transferencia de conocimientos en materia de turismo y tecnologías turísticas ambientalmente sostenibles.

- La definición de una política turística de carácter sostenible requiere necesariamente y el apoyo y promoción de sistemas de gestión turística ambientalmente compatibles, de estudios de viabilidad que permitan la transformación del sector, así como la puesta en marcha de proyectos de demostración y el desarrollo de programas en el ámbito de la cooperación internacional.
- La industria turística, en colaboración con los organismos y ONGs con actividades relacionadas con el turismo, deberán diseñar los marcos específicos de acciones positivas y preventivas que garanticen un desarrollo turístico sostenible, estableciendo programas que apoyen la ejecución de dichas prácticas.
- Habrá de prestarse una atención especial al papel del transporte y sus efectos sobre el medio ambiente en la actividad turística, así como al desarrollo de instrumentos y medidas orientadas a reducir el uso de energías y recursos no renovables, fomentando además el reciclaje y la minimización de residuos en las instalaciones turísticas.
- Con el fin de que el turismo pueda ser una actividad sostenible, es fundamental que se adopten y pongan en práctica códigos de conducta que favorezcan la sostenibilidad por parte de los principales actores que intervienen en la actividad, en particular por los miembros de la industria turística.

Es necesario poner en práctica todas las medidas necesarias con el fin de sensibilizar e informar al conjunto de las partes implicadas en la industria del turismo, ya sea a nivel local, nacional, regional o internacional, sobre el contenido y los objetivos de la Conferencia de Lanzarote (Marcano 2003: <http://www.turisos.net/sostenible/>)

## VII. METODOLOGÍA

La metodología aplicada es de carácter inductivo. Con ella se obtuvo información particular (específica) de la cual se extrajeron conclusiones generales para el caso de estudio. El proceso de aplicación fue el siguiente:

- Recopilación y explicación de casos de investigación turística realizados en otros países del mundo. La exposición de casos internacionales se hace para dar a conocer ejemplos exitosos de investigación y para sustentar la importancia de este documento.
- Determinación de actores claves del sector turístico en la ciudad de Quetzaltenango para efectuar el trabajo de campo (entrevistas). Las entrevistas se utilizaron para efectuar un diagnóstico de la situación actual de la investigación y el sector turístico en la ciudad de Quetzaltenango.
- Concertación de citas con los actores claves identificados, personas que tienen condiciones de representatividad; quienes integran los grupos de poder del sector público, privado o de organizaciones relacionadas, que pueden influir y ejercer presión sobre el resto del sector turístico.
- Planteamiento de una propuesta viable para la creación de un sistema de investigación turística aplicable tanto a nivel local, regional como nacional.

Este estudio se divide en tres etapas:

Tanto en la primera etapa como la segunda, se realizó entrevistas a los principales actores del sector turístico local. La selección de los actores claves fue hecha en base a su relación y experiencia con el tema, el vínculo de su profesión y/o el rol que han desempeñado respecto a la actividad turística del área. Los resultados de las entrevistas se presentan en la sección de anexos.

El instrumento de la **primera etapa** ayudó a determinar lo siguiente:

- Los conocimientos que los entrevistados poseen sobre la temática de investigación.
- Las posibles tendencias del sector turístico respecto a la implementación de un sistema local de investigación.
- La situación y condiciones actuales que prevalecen en el sector turístico del municipio de Quetzaltenango.
- Las posibles estrategias que tienen viabilidad política y sectorial que se pueden aplicar localmente para impulsar el desarrollo del sector turístico.

El instrumento o cuestionario elaborado con diez preguntas versó sobre las siguientes temáticas:

- a) Investigación turística en el municipio,
- b) Necesidad, importancia y beneficios de la Investigación turística,
- c) Organización del sector turístico,
- d) Necesidad y posibilidades de aglutinar al sector a través de una entidad líder,
- e) Entidades locales aptas para realizar la investigación
- f) Futuro de la actividad turística en Quetzaltenango.

La **segunda fase** estableció la información requerida por los principales grupos del sector turístico de la ciudad de Quetzaltenango:

- Planificadores
- Inversionistas
- Promotores del turismo
- Potenciales gestores de la investigación

Los primeros tres identificados como los usuarios (mercado potencial) de la propuesta elaborada y el último como el o los ejecutores de el planteamiento.

La información que requieren los diferentes grupos es aquella que les sirve para poder realizar la labor y funciones que les corresponden según sus cargos, al igual que para tomar las decisiones más prudentes respecto a la temática de turismo. Con la segunda entrevista se estableció:

- Las necesidades de información que los entrevistados tienen, para que su desempeño dentro del sector turístico local sea más adecuado.
- Los tipos de investigaciones que son necesarias para proporcionar información que luego sea utilizada por planificadores, inversionistas y promotores.
- Los posibles gestores que a nivel local adopten el sistema de investigación turística que se pretende proponer para el caso de estudio.

Los instrumentos que se elaboraron para esta fase permiten recopilar los siguientes aspectos:

- Información que se requiere para promover al Turismo
- Información que se requiere para orientar a los Turistas
- Información que se requiere para orientar a los Inversionistas en la decisión de inversión en proyectos turísticos
- Información que se requiere para tomar decisiones para la planificación de estrategias y planes Turísticos
- Información que requieren los planificadores
- Información Disponible (tipo y calidad)
- Accesibilidad a la información y forma de presentación y divulgación
- Fuentes de Información Turística
- Mecanismos para obtener información
- Las limitantes que se tiene para obtener información
- El Interés institucional de poner un centro de información

## A. Muestra

Para recopilar la información en cada una de las fases se aplicó un muestreo por criterio tomando en cuenta las características de informantes claves (personas con experiencia, especializadas y conocedoras de turismo). Ellos han sido seleccionados, en este momento, por su conocimiento, influencia, capacidad, interés o experiencia en el sector turismo.

En este estudio se define "actores claves" como: las personas que tienen condiciones de representatividad. Son integrados a los grupos de poder del sector público, privado o de organizaciones relacionadas (en las áreas de administración, planificación, gestión o desarrollo de un sector). Se trata de quienes pueden influir y ejercer presión sobre el resto del sector, que en este caso es el sector turístico.

Por lo tanto, según la definición de actores claves, se tomó como muestra a los que tienen mayor poder en las áreas de administración, planificación, gestión y desarrollo de la actividad turística del municipio. Los que están resaltados con negrilla son los actores claves mientras que el resto son integrantes del sector pero que por falta de organización no tienen un papel importante por ahora; sin embargo, son grupos potenciales que deben ser tomados en cuenta en el futuro.

La muestra para la primera fase se constituyó por:

Entre- vistado	INSTITUCIÓN	NOMBRE	CARGO	VINCULO CON TURISMO
A	ONG Ecológica (proyectos de ambientales y desarrollo)	Sebastián Charchalac	Representante para Centro América y México	Impulsor
B	Grupo Gestor, FUNDAP, Alianza contra la Pobreza	Roberto Gutierrez	Empresario	Impulsor Inversionista
C	Tour operador Xela sin Limites	John Dihel	Propietario	Inversionista Promotor
D	Universidad Rafael Landívar	Gustavo Pineda	Profesor de la carrera de Licenciatura en Turismo	Promotor Impulsor
E	Foro y Comité Local de Turismo	Juan José Gramajo	Presidente	Impulsor Gestor
F	INGUAT,	Nineth de Bolaños	Representante en Quetzaltenango	Informante Promotor

G	Municipalidad,	Alma López	Concejal de turismo	Gestor
H	Secretaría de Turismo,	Mercedes Chávez	Encargada	Promotor Gestor
I	ONG MUNIKAT	Rebeca Velásquez	Encargada de proyectos	Promotor
J	Universidad Rafael Landívar	Florent Martiche	Coordinador de la Maestría en Acondicionamiento Territorial y Turismo (MATT)	Impulsor Planificador Gestor
K		Francisco Meza	Coordinador del departamento de Investigación.	Impulsor Gestor
L		Francisco Leal	Consultor profesional de Turismo	Planificador

En la segunda fase la muestra estuvo compuesta por:

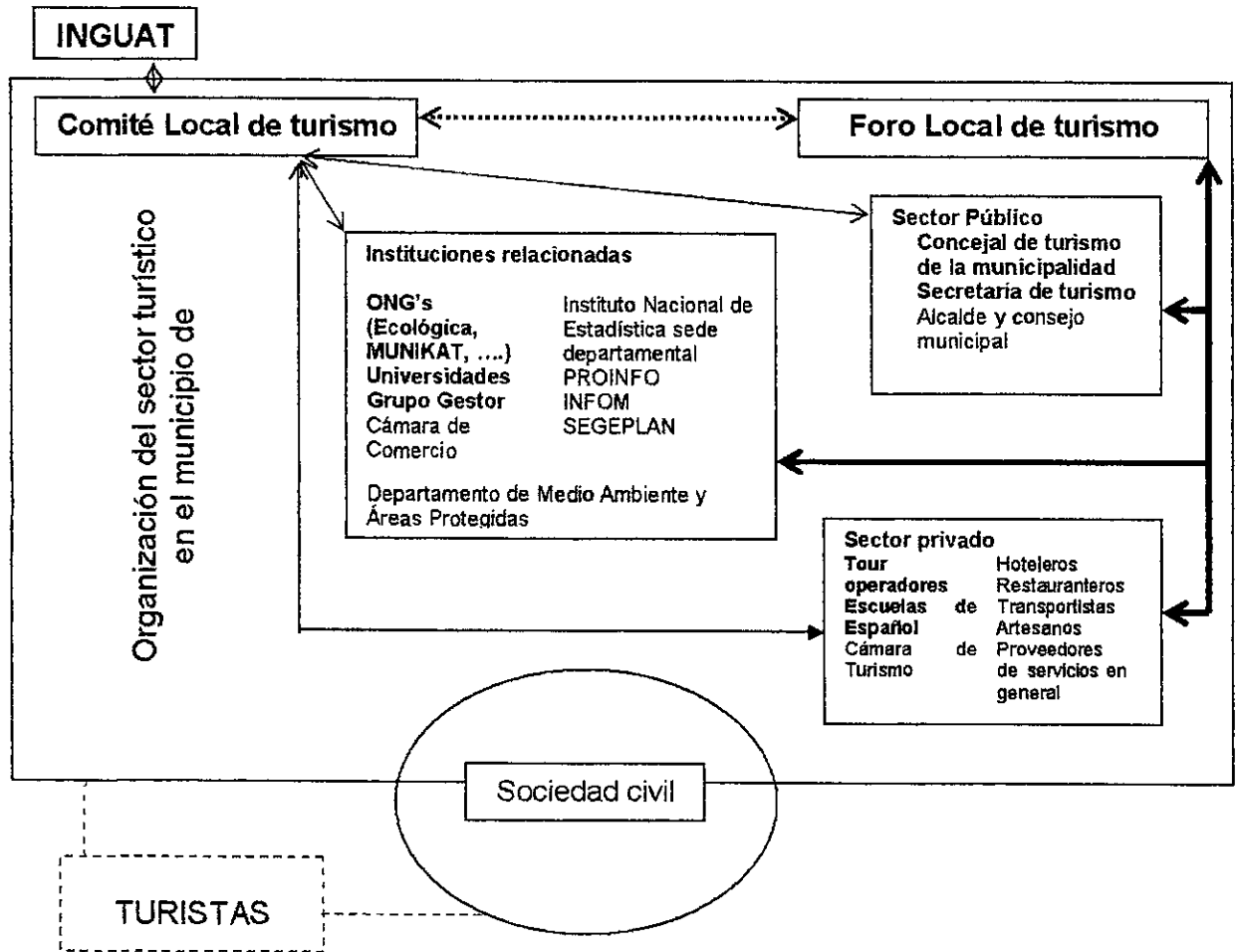
Grupo entrevistado			
Planificadores	INSTITUCIÓN	NOMBRE	CARGO
A	Secretaria de Turismo, municipalidad de Quetgo.	Mercedes Chávez	Encargada
B	Hotel Bonifaz	Sr. Bonifaz	Propietario
C	CAMTUR	Carlos de León	Encargado
D	Tour operador Adrenalina Tours	Patrick Vercourtne	Propietario
Inversionistas			
E	Grupo Gestor	Roberto Gutiérrez	Presidente
F	Agencia de viajes Xela sin Limites	John Dihle	Propietario
J	Hotel Villa Real	Sr. Polanco	Propietario
H	Hotel Bonifaz	Sr. Bonifaz	Propietario
Promotores			
I	Comité y Foro local de turismo	Juan José Méndez	Presidente
J	Ex encargado de la MUNITURQ	José Luis Méndez	Director de unidad técnica de la municipalidad de San Juan Ostúnalco
K	Universidad Rafael Landívar	Florent Martiche	Coordinador de la MATT

En ambos casos, las muestras fueron bastante representativas debido a que las personas seleccionadas son efectivamente actores claves de cada grupo del sector

turístico local. Para entender mejor la selección, en el cuadro siguiente se presenta una representación de la manera en que está estructurado el sector turístico en el municipio de Quetzaltenango:

Esquema 19.

### Organización del sector turístico en la ciudad de Quetzaltenango



### B. Validación

El mecanismo utilizado para la validación fue, en primer lugar, la comprobación de la necesidad existente de un sistema de investigación turística. En segundo lugar, se estableció una reunión con los posibles gestores de la propuesta (Grupo Gestor y Universidad Rafael Landívar). Los resultados de la reunión sirvieron para determinar el interés de los posibles gestores; dicho interés fue corroborado y estableció que existe una viabilidad inicial positiva para la propuesta.

## VIII. DISCUSIÓN

### A. Análisis de las entrevistas

En los últimos años, el turismo en Quetzaltenango se ha visto afectado por una crisis local en cuanto a mala administración de recursos, así como, problemas económicos, ambientales y sociales. Los recursos y atractivos naturales, culturales e históricos que posee la ciudad y sus alrededores han sido víctimas del olvido y la destrucción; muy poca valoración se le ha dado a estos. Existe indiferencia en los gobiernos locales al igual que en la población en general, pero sobre todo, desconocimiento de la importancia y del potencial de los recursos y atractivos locales. Desconocimiento de como estos contribuyen al desarrollo de la actividad turística y que la actividad turística debe ser de alta calidad.

Una de las tantas causas, y posiblemente una de las más influyentes, es la desorganización del sector turístico. En este sector predomina la rivalidad, la desconfianza y la poca voluntad de trabajo en equipo. Los esfuerzos hechos a la fecha no han tenido mayor relevancia debido a la alta desarticulación, lo que no permite apropiación y divulgación de lo realizado. Sumado a lo anterior está el empirismo, el cual prevalece en los empresarios turísticos. Muchos de ellos aún no perciben la necesidad de adaptarse a las necesidades, gustos y preferencias del mercado y de la competencia externa. Esto impide que exista mejor calidad, así como, diversidad en los productos y servicios ofrecidos en la ciudad. Por lo tanto, el tipo de turismo recibido no es tan beneficioso (económicamente), la frecuentación disminuye y el tiempo de estancia se acorta.

La actividad turística en la ciudad de Quetzaltenango afronta una encrucijada. En esta encrucijada existen únicamente dos posibilidades. Una de ellas, conduce a la reactivación del turismo con la colaboración de toda la sociedad local. Reactivación que al hacerse se plantea como alternativa económica y una herramienta de recuperación ambiental que puede generar muchos beneficios para la ciudad. El otro camino conduce a la pérdida definitiva de la potencialidad turística que tiene Quetzaltenango

para convertirse en un centro urbano desordenado, con mala calidad de vida y con pocas alternativas económicas y de desarrollo.

La investigación turística en Quetzaltenango tendría una serie de beneficios, al pensar en establecer el turismo como eje de desarrollo local. Tales beneficios podrían ser:

- *Información precisa para desarrollar productos y servicios adaptados al mercado.*
- *Tendencias fiables para dirigir las actuaciones productivas.*
- *Una base de datos con los elementos particulares de la localidad, la cual se puede utilizar para realizar una planificación viable y factible.*
- *Elementos e insumos que facilitan la innovación e impulsan el mejoramiento de los productos y servicios.*
- *Posibilidades para planificar en base a la realidad local, lo que reduce las posibilidades de fallo.*
- *Elementos e insumos para fomentar y darle mayor seguridad a la inversión.*
- *Información acerca de los recursos y atractivos para realizar un sano aprovechamiento de ellos.*
- *Herramientas para alcanzar una práctica sostenible del turismo.*
- *La posibilidad de contribuir con el desarrollo local cuando el turismo se maneja por la propia comunidad.*
- *El conocimiento de las implicaciones reales (tanto positivas como negativas) que produce el turismo, con lo cual se pueden fomentar o solventar con mayor eficiencia y eficacia las oportunidades o los problemas.*

La investigación turística en la ciudad de Quetzaltenango, a la fecha, se ha limitado a estudios individuales o demasiado específicos. Estos estudios, llenos de buenas intenciones, carecen de periodicidad y de la producción de información útil para todo el sector turístico en especial para planificadores, inversionistas y promotores. Por lo tanto, se requiere de una actuación inmediata de tipo correctiva y propositiva. La finalidad de una actuación como esta es la de reorientar, en la ciudad de Quetzaltenango, el rumbo del turismo hacia uno más sostenible y el lograr su reactivación.

## **IX. CONCLUSIONES**

### **A. Conclusiones sobre la situación de la investigación y del sector turístico del país y específicamente de Quetzaltenango**

- Guatemala carece tanto de políticas como de una planificación global y local (planificación pensada desde lo local, que a su vez toma en cuenta lo global o nacional en este caso) sobre el tema de desarrollo turístico. Esto debido a tres causas principales:
  - Falta de conocimiento,
  - Politización de sus instituciones públicas, en este caso específicamente el INGUAT.
  - Insuficiente recurso humano, en algunos casos y en otros recurso humano capaz pero los puestos, dentro de las instituciones correspondientes, son inaccesibles.
- El país no cuenta con un sistema de investigación eficiente ni confiable, por lo que no se puede orientar el desarrollo del turismo bajo ningún nivel territorial (local, regional o nacional)
- Quetzaltenango cuenta con cierta investigación turística realizada; sin embargo, no es periódica, sistemática ni abierta para todo público.
- La información producida no se analiza y por lo tanto no sirve para orientar el turismo en cuanto a planificación, inversión o promoción.
- Existe una fuerte degradación del ambiente y pérdida de los recursos culturales y naturales que por sus características tienen potencial turístico. El patrimonio de Quetzaltenango que podría ser aprovechado con fines turísticos corre grave peligro y tiende a perderse por completo.

- El sector turístico de Quetzaltenango carece de organización e integración; además, existe una fuerte rivalidad entre empresarios o proveedores de productos y servicios turísticos. No existe una visión de Destino Turístico, esto hace sumamente difícil el desarrollo del turismo de manera integral y sostenible.
- Además, es un sector cuyos proveedores de productos y servicios manejan sus negocios de una manera muy empírica y hasta cierto punto conformista, lo cual les impide ser más competitivos y productivos.
- Aquellos que tienen puestos claves y de bastante importancia en el sector turístico, a nivel local, reconocen la necesidad de cambiar y reajustar la situación del turismo en Quetzaltenango. Así como, de empezar a implementar la investigación turística en la ciudad

## **B. Propuesta de un sistema de investigación e información turística como base para alcanzar un desarrollo turístico sostenible**

El resultado final es la elaboración de un Sistema de Investigación Turística (SIT) y un Sistema de Evaluación Turística por medio de Indicadores (SET-i). Este resultado es el planteamiento de una posible solución a un problema definido. El cuál se identificó dentro del sector turístico de Guatemala y que será descrito a continuación.

**1. Problemática.** Aquí se considera la aplicación de las bases teóricas y empíricas de la investigación de campo a la realidad local cuyo problema es la inexistencia de información turística. Como se mencionó en la justificación, no existe conocimiento real de la actividad turística en el país. No se sabe con exactitud las implicaciones sociales, culturales, económicas y ambientales que el turismo provoca en los diversos sectores y grupos de la población. Tampoco existe información que describa y enumere cuan amplia es la gama de recursos existentes y la ubicación precisa de cada uno de ellos. Son muchos los elementos que se desconocen sobre la oferta turística.

Por otro lado, no se conoce con precisión la demanda, tanto actual como potencial. No existen perfiles que den a conocer las características, gustos y preferencias de los grupos nacionales e internacionales que hacen turismo en el país. La información sobre los segmentos del mercado que recibe cada uno de los destinos turísticos es muy limitada o nula, en algunos casos. Las fluctuaciones anuales derivadas de la estacionalidad del turismo tampoco han sido objeto de estudio a un nivel más detallado y de precisión geográfica.

Los estudios e investigaciones realizadas a la fecha por el INGUAT han sido bastante globales, esporádicos y desajustados a la realidad nacional. Si bien es cierto que se producen informes estadísticos trimestrales. Estos hablan muy poco de los detalles que pueden ser de interés para invertir, planificar y promocionar el turismo en cada región. La mayor parte de los datos no son analizados ni procesados a manera de que los diferentes tipos de usuarios (desde los mismos turistas hasta los empresarios directamente relacionados con el sector) entiendan y apliquen la información según sus necesidades.

La información producida a la fecha se ha limitado al estudio de datos muy generales sobre la actividad turística (procedencia, duración de estadía, gasto promedio, etc.). Este tipo de información no permite descubrir las peculiaridades y particularidades que giran en torno a los recursos y al fenómeno turístico que tienen los diferentes rincones del país. Esto es especialmente grave en un país como Guatemala cuya diversidad (natural y cultural) se ha catalogado, por medio de múltiples estudios, como muy amplia (JICA 2000:8); sin embargo, la debilidad en Guatemala no ha estado únicamente en la institución rectora del turismo (INGUAT) y en su modo de intervención, sino también en el propio sector turístico. Es muy difícil que una sola entidad, además de ser centralizada y politizada, extienda sus funciones para cubrir necesidades y exigencias tan diversas. La delegación de funciones y financiamiento a nivel local y regional pueden ayudar a dar mayor cobertura. Esto especialmente por la suscripción que realizó el INGUAT con la Organización Mundial de Turismo (OMT) para aplicar la Cuenta Satelital de Turismo (OMT 2001:63); la cual requiere evaluaciones constantes de los resultados productivos que genera el turismo en los diferentes destinos del país.

## 2. Planteamiento.

a. **Propuesta global.** Lo anterior abre paso y da mayor importancia a la propuesta que se plantea a continuación, puesto que se necesitará información de la actividad turística de todos los destinos ya sean estos tradicionales, no convencionales o poco visitados. Para esto, el INGUAT deberá de trabajar de la mano con los propios destinos. Por lo tanto, se necesitará de un sistema más abierto, con una actuación a escalas menores (regional y local); así mismo, se necesitará un sector turístico más integrado anuente a la cooperación y a las alianzas estratégicas.

A la espera del cambio y la redefinición de funciones que el INGUAT debe tener para ser más eficiente y para realmente ser un facilitador y promotor del turismo, el sector nacional, regional y local deben empezar a tomar sus propias iniciativas para impulsar el desarrollo turístico. Esto no quiere decir que sus actividades e intereses se desliguen por completo del INGUAT, pero sí que se deje por un lado el paternalismo que hasta la fecha se ha tenido hacia dicha institución. Un claro ejemplo de la despaternalización ha sido la iniciativa que se ha tomado en las Verapaces por crear un destino turístico diversificado y bastante organizado.

Una de las iniciativas prioritarias, que a través de este estudio se ha establecido y que se debe de impulsar desde lo local, es la investigación. La propuesta que se va a desarrollar en las siguientes páginas tiene como base los siguientes supuestos:

- La adopción de la realidad nacional y concretamente local (con el caso de estudio) para ser funcional en el medio.
- La necesidad de plantear una herramienta de base con la que se pueda iniciar un verdadero desarrollo turístico sostenible en el país.
- La implementación de esta propuesta no debe estar sujeta única y exclusivamente a la ciudad de Quetzaltenango. Por el contrario, si durante su ejecución se aprueba su funcionalidad y viabilidad, esta debe de ser implementada a otros casos locales. De las escalas locales se debe pasar a una escala regional y, estas a su vez, se deben integrar en una escala nacional.

## b. Propuesta concreta

1) **Sistema de Investigación e Información Turística (SIIT)**. Se plantea como solución a la problemática de escasez de información la creación de un sistema de investigación e información turística local. Este sistema deberá ser manejado a través de un centro de investigación e información turística (CIIT). La propuesta está estructurada de la siguiente manera, e incluye dos fases:

- La primera consiste en el planteamiento de los objetivos, funciones y lineamientos generales de lo que se plantea como un Sistema de Investigación e Información Turística (SIIT).
- La segunda fase se centra específicamente en la aplicación del SIIT al caso de estudio, la ciudad de Quetzaltenango. En esta fase, la propuesta general se convierte en una específica, para establecer un ejemplo concreto de la forma en que puede ser implementado este sistema, a nivel local.

Un SIIT (Sistema de Investigación e Información Turística) es un mecanismo y un proceso a la vez. Sirve para realizar la investigación pertinente al turismo y todo lo que este implica, tal y como la economía, la sociedad, la cultura y el ambiente. La información derivada (debidamente analizada y procesada) de este sistema se transforma en la base concreta para reorientar la planificación, inversión y promoción del sector en un espacio territorial definido. Un SIIT debe propiciar la sostenibilidad y el desarrollo en aras de aumentar la productividad; fomentar el respeto por la identidad de las culturas locales durante la interacción con las culturas visitantes; y proteger, al igual que conservar, el entorno ambiental del lugar y su radio de influencia.

Con la aplicación del SIIT, la localidad o territorio podrá:

- Conocer su propio entorno para lograr su aprovechamiento turístico.
- Establecer por medio de la información producida planes y estrategias para orientar a todos los integrantes del sector turístico.

- Contar con un mecanismo institucional de bases científicas para orientar al sector, con la producción de información periódica, real, objetiva y funcional sobre la actividad turística de la localidad.
- Promover que, tanto el sector en su conjunto como los integrantes por separado, tengan disponible una base de datos e información diversa sobre la actividad turística para encausar sus acciones hacia una constante evolución del sector. Esto permite que exista un continuo desarrollo, ajuste y mejoramiento de los productos y servicios ofertados para satisfacer a los clientes que lo demandan.
- Tener al alcance una entidad que le brinde asesoría e información para la mejora de sus productos y servicios.
- Estimular en el sector turístico y sus integrantes un constante mejoramiento de los servicios y productos ofrecidos al visitante, excursionista y/o turista, al igual que una mayor disponibilidad de información para hacer de su estancia una más agradable y satisfactoria.
- Desarrollar un turismo sostenible a nivel económico, socio-cultural y ambiental que posteriormente se verá traducido en el mejoramiento de muchos de los aspectos de calidad de vida para los habitantes.
- Contar con información periódica divulgada según su carácter e interés y de quien la solicita para conocer a fondo el fenómeno turístico y sus tendencias.

El SIIT está dirigido a planificadores, promotores e inversionistas del sector turístico; sin embargo, también está dirigido a empresarios, estudiantes e instituciones relacionadas al mismo. Los datos investigados y recopilados deben ser procesados y analizados para brindar una amplia y variada cantidad y calidad de información. Con ello se pretende que el SIIT sea un impulsor de sostenibilidad en el desarrollo turístico. Este sistema debe, a su vez, ser un facilitador entre instituciones para que el proceso de mejoramiento sea más rápido y efectivo.

La información producida por el SIIT deberá ser vendida y/o divulgada según su carácter e interés y de quien la solicita.

a) **Aplicación del SIIT a la ciudad de Quetzaltenango.** Como se estableció en el diagnóstico que se hizo para el sector turístico de Quetzaltenango, hay una desarticulación y desorganización muy fuerte en el sector. Hasta la fecha la actuación ha sido muy individualizada. Las entidades que han intentado organizar y dirigir la actividad turística del municipio. Entre ellas están las que se mencionarán en los siguientes párrafos.

El Comité Local de Turismo así como el Foro Local de Turismo, que deben ser los principales articuladores de esta actividad, han carecido de recursos económicos; además, la cantidad de recurso humano capacitado, disponible a la fecha, no ha sido suficiente o se dedican a múltiples actividades, lo cual les resta tiempo para dedicarse de manera más objetiva al desarrollo turístico de la ciudad.

Por otro lado, está el Grupo Gestor. El Grupo Gestor es una organización de la sociedad conformada por representantes de los diferentes sectores de la comunidad, que trabajan en pro del crecimiento económico de Quetzaltenango. Promueve el desarrollo económico sostenible y sustentable del municipio, a través de la viabilización de proyectos de inversión y con la articulación de las diferentes entidades vinculadas. Esta entidad se ha dedicado a identificar una serie de ejes económicos potenciales para Quetzaltenango. Entre ellos está el turismo, aunque no en el mayor grado de prioridad. No obstante el Grupo Gestor a través de diversas gestiones y estudios pretende impulsar el turismo a mediano y largo plazo.

Otra entidad que actualmente no ejerce mayor influencia sobre el desarrollo turístico del área, pero que tiene un fuerte potencial y la obligación social de impulsar un mejor desarrollo es la Universidad Rafael Landívar. Esta universidad es la única en la ciudad de Quetzaltenango que incluye dentro de su formación de recursos humanos un Técnico en Turismo, una Licenciatura también en Turismo (dichas carreras no están muy bien adaptadas a la realidad ni a las necesidades locales, pero existen y es cuestión de mejorarlas) y una Maestría en Acondicionamiento Territorial y Turismo; a esto se debe añadir la reciente fundación del Centro de Investigaciones. Actualmente

este centro realiza investigaciones de todas las áreas que la universidad incluye (sociología, ciencias políticas, ciencias jurídicas, etc.). El centro aún no cuenta con suficientes recursos económicos para financiar las diferentes investigaciones; sin embargo, para el año 2004 esto ya será una realidad.

En los resultados de las entrevistas realizadas a los diferentes actores claves del turismo en Quetzaltenango se consideró que tanto el Grupo Gestor como a la Universidad Rafael Landívar pueden ser las entidades más apropiadas para impulsar y desarrollar la investigación turística del área. La fortaleza de esta unión (Grupo Gestor-Landívar) se encuentra en el respaldo institucional que ambas ofrecen.

Existe un convenio de cooperación multifinanciar entre ambas instituciones, lo cual facilita el desarrollo de cualquier proyecto. En este caso el proyecto es la creación y desempeño de un SIT para la ciudad de Quetzaltenango. La forma de poner en marcha el Sistema de Investigación e Información Turística local es a través de la creación de un Centro de Investigación e Información Turística (auto-sostenible) que produzca información de interés para los planificadores, promotores, inversores, estudiantes y otros empresarios interesados, a quienes se les podrá vender la información producida.

Para este proyecto el Grupo Gestor serviría de facilitador, gestor e impulsor. Su respaldo estaría presente por medio de apoyo técnico y de una cartera de apoyo financiero externo; además, el Grupo Gestor será uno de los principales usuarios de la información producida con la implementación de un SIIT. La Universidad Rafael Landívar, por su parte, estaría a cargo de ejecutar, apoyar, promover, promocionar y asistir a la generación, procesamiento y divulgación de la información.

Este proyecto consiste en consolidar, echar a andar y mantener un Centro de Investigación e Información Turística (CIIT) dentro del marco del sistema de investigación turística. Este deberá recopilar investigaciones o realizarlas. Estos insumos los deberá de analizar y procesar para ofertar la información en la Ciudad de Quetzaltenango al sector turístico. La información servirá para planificar, invertir, promover y promocionar el turismo en el área. Lo dicho anteriormente se ilustra en el siguiente cuadro.

**Sistema de Investigación  
e Información Turística**



## Servicios específicos del centro

Los servicios que prestará el Centro serán los siguientes:

### o Investigación de la oferta turística sobre:

- Inventario de recursos existentes
- Inventario de proyectos y servicios existentes
- Calidad de los servicios
- Capacidad instalada
- Recursos humanos disponibles
- Productos turísticos específicos y globales

### o Investigación de la demanda

Turistas que visitan el municipio

- Características
- Origen
- Tiempo de estadía
- Época de preferencia
- Necesidades, gustos y expectativas

### o Producción de Indicadores para determinar los impactos de la actividad turística en el área

### o Estudios especiales

### o Publicaciones periódicas de las investigaciones de oferta y demanda (boletines)

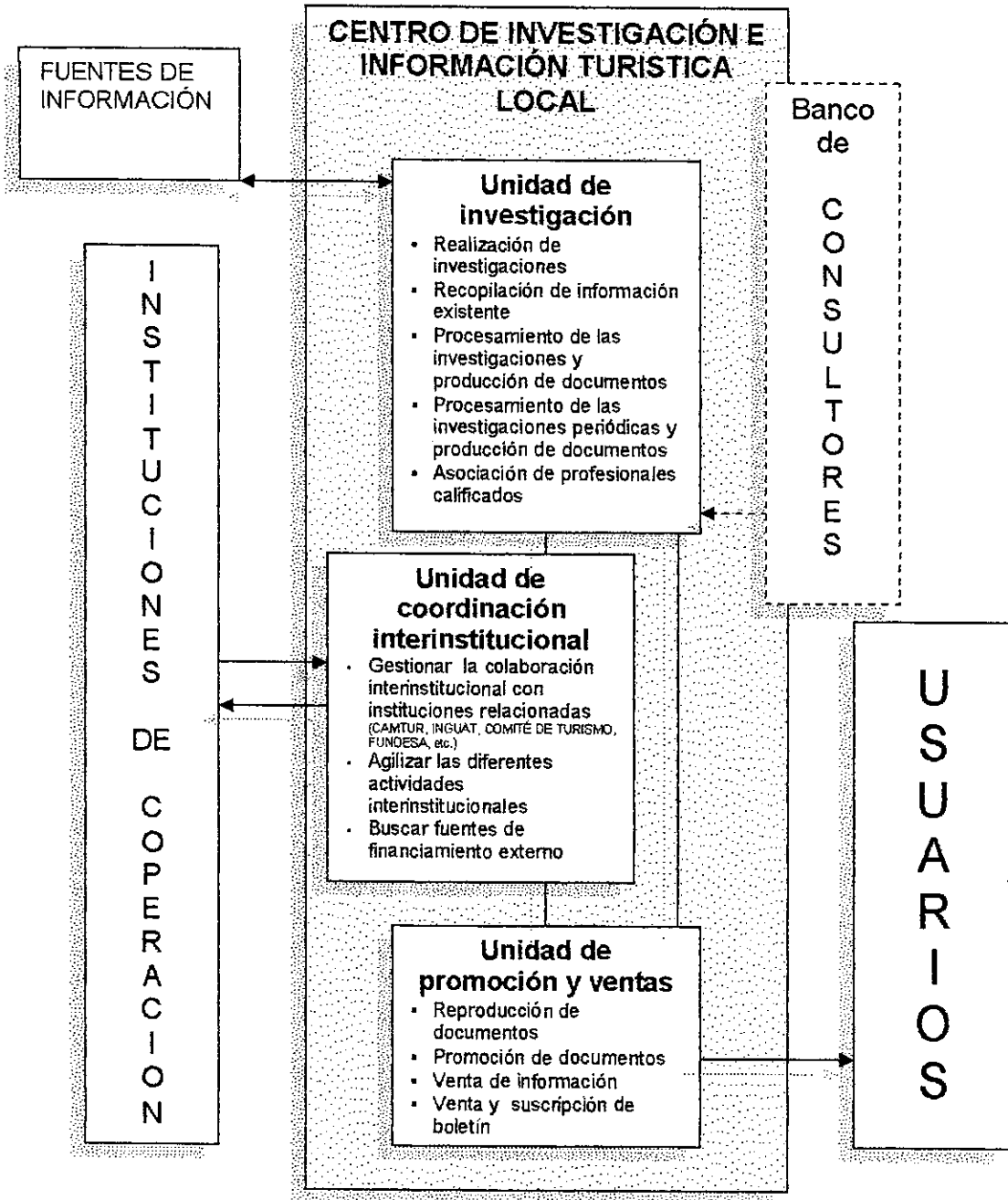
### o Formulación de proyectos

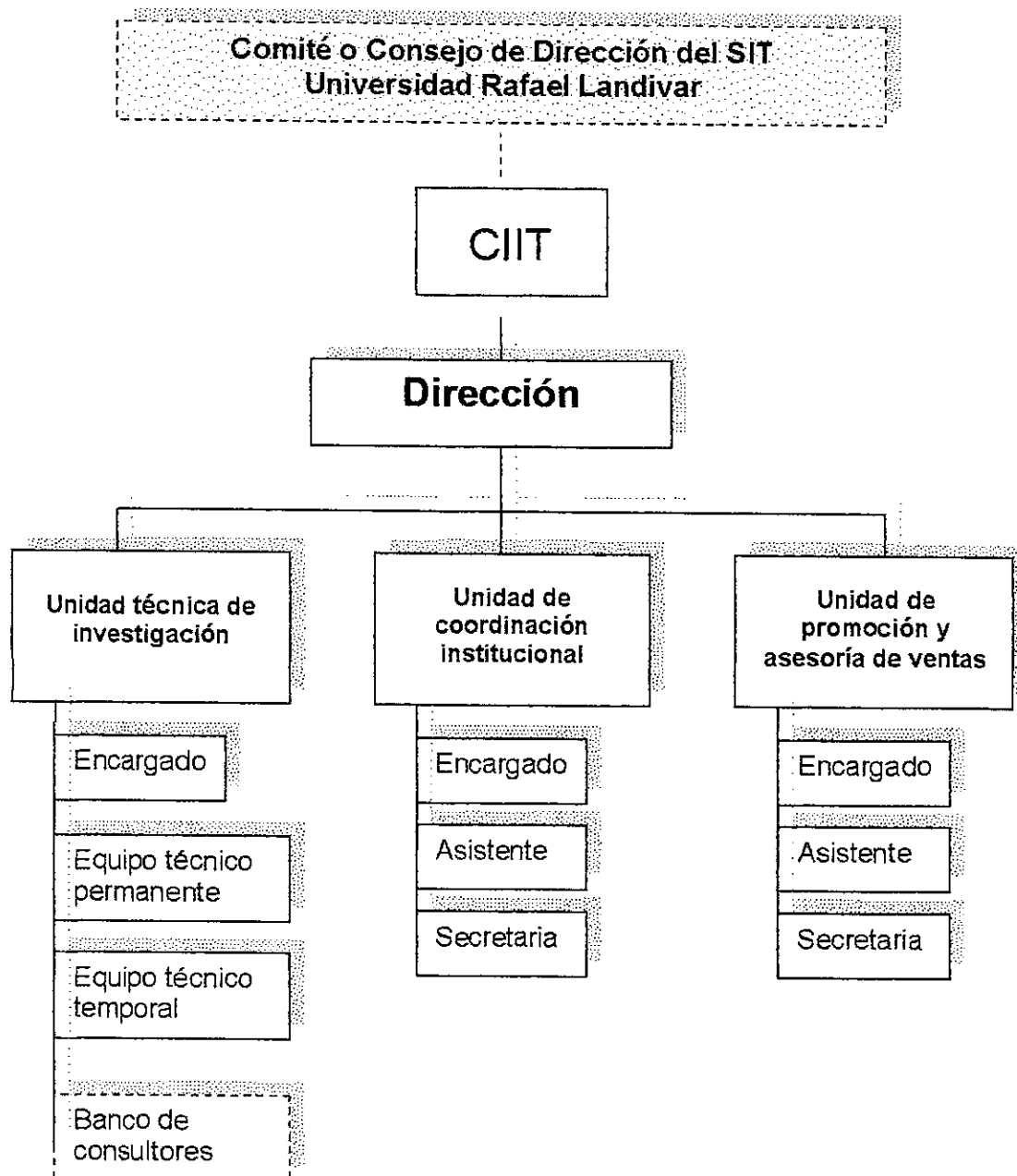
### o Servicio de asesorías a través de:

- La integración de los profesionales para consultorías y asesorías (Banco de Consultores)
- Diagnostico empresarial y evaluación de la calidad y los servicios ofertados

### o Capacitaciones coordinadas con INTECAP etc.

**Estructura operativa del sistema**



*Estructura administrativa del centro*

2) Sistema de Evaluación Turística por medio de Indicadores (SET-i). El **SET-i** es una **herramienta complementaria a un SIIT**. Con esta herramienta se **pretende establecer una evaluación y diagnóstico confiables para conocer la realidad del turismo** en la ciudad de Quetzaltenango.

Más allá de la organización institucional o interna del Sistema de Investigación Turística, esta propuesta debe de permitir proponer elementos concretos de reflexión. Después de ver cuál era la situación general en Quetzaltenango (perfil, tipo de turismo, tendencias, etc.), aparece interesante realizar un trabajo inicial de diagnóstico y evaluación técnica y profesional del contexto local.

Por lo tanto, la segunda parte de esta propuesta es presentar una herramienta de evaluación del turismo en Quetzaltenango, en base a indicadores. En esta sección se definirá una serie de cuadros de indicadores del impacto del turismo en Quetzaltenango y otros para el impulso de un turismo sostenible en la ciudad.

Los elementos desarrollados en esta parte se apoyan en una serie de modelos y experiencias realizadas en diferentes regiones:

- Trabajos de la OMT
- Trabajos de la Agencia Francesa de Ingeniería del Turismo
- Trabajos sobre la Zona de Turismo Sostenible del Caribe
- Trabajos sobre el turismo sostenible en Mozambique
- Trabajos del Grupo de Política del Turismo de Nueva Zelanda.

A partir de estos modelos, el objetivo es plantear a este nivel del estudio herramientas que a corto plazo se podrán implementar en Quetzaltenango. El objetivo de este paso de la investigación es poder contar con la información más completa posible y así poder proponer los primeros indicadores del turismo en Quetzaltenango a los actores de la actividad.

Este análisis tiene como objetivo ofrecer una radiografía del sector turístico de Quetzaltenango para, así dar tanto, información a los profesionales, como definir prioridades para la investigación.

a) **Definición y objetivos del SET-i.** Antes de entrar en los aportes técnicos, se tiene que dar algunas definiciones teóricas sobre los indicadores.

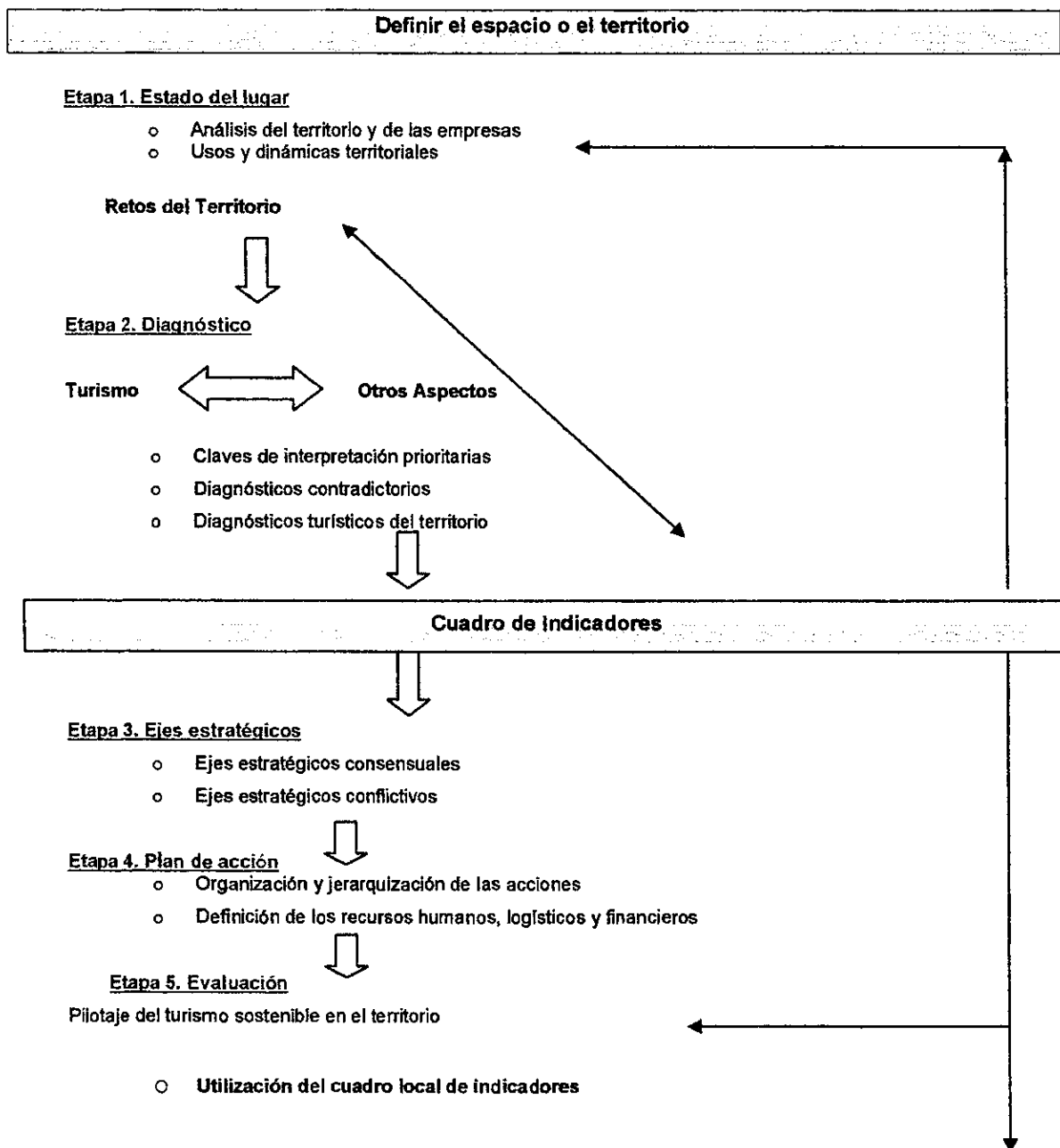
- **Indicadores, definición y función.** El primer paso en la elaboración de un indicador es su definición conceptual. Un **indicador es una aproximación o una medida de un fenómeno o variable**. Para obtener una medida correcta, es indispensable comprender y delimitar de manera precisa el fenómeno que se quiere evaluar. Es también necesario entender los alcances y limitaciones de una determinada medida.

De manera más específica, los indicadores sociales buscan describir y explicar los resultados del desarrollo social y económico. El desarrollo, como todo proceso de cambio, es producto de la interacción de múltiples factores o causas. Su análisis requiere, por tanto, medidas con distinta capacidad o función explicativa. Por ello, los modelos conceptuales de cada temática del sistema definen indicadores que, además de constatar la situación de la población, contribuyan a evidenciar los factores y relaciones que la explican.

El turismo cumple con esta definición y, sin lugar a duda, se asemeja a una actividad social. Los indicadores tienen un lugar estratégico en el proceso de reflexión turística. En el cuadro veinte se puede analizar el papel que cumple un indicador. Este cuadro permite, a pesar de ser un modelo general, entender la importancia de tal tipo de herramienta.

Cuadro 20

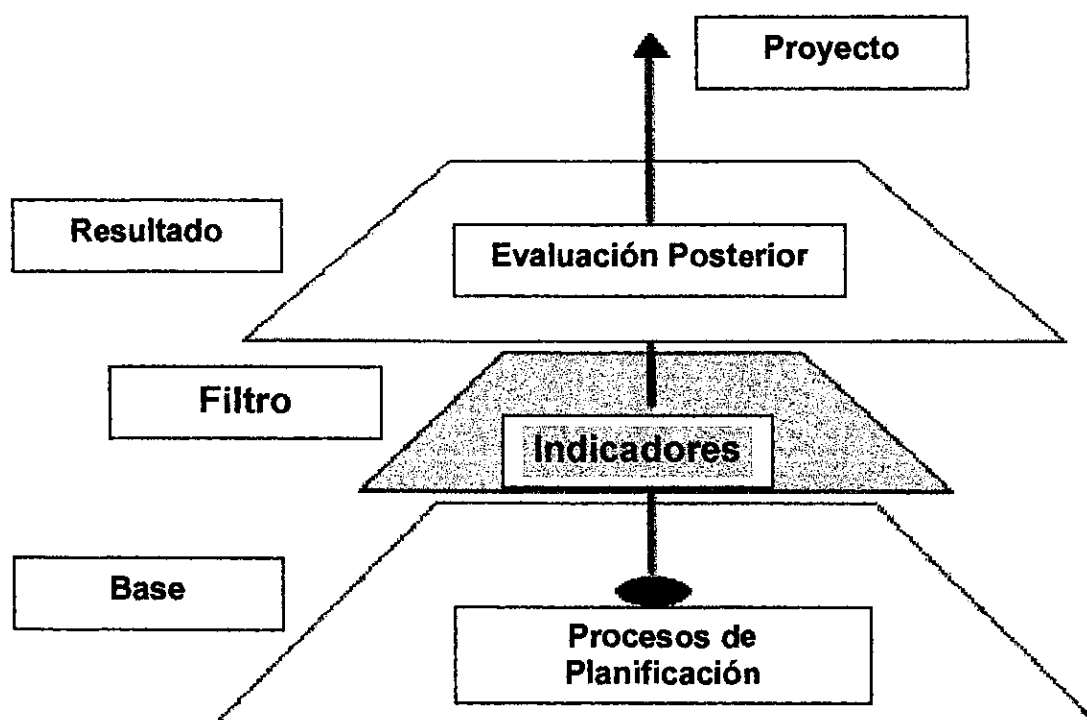
### Papel de un indicador en el proceso de reflexión turística (Policarpo 2001)



El cuadro de indicadores condiciona tres momentos claves del proceso de análisis de un territorio: el análisis de sus componentes, la definición de los retos que implica el territorio y la evaluación de las propuestas. Se puede precisar que los indicadores sirven de filtros para el proceso de ejecución de proyectos turísticos (diagrama 21).

Diagrama 21

**Papel filtrante que tienen los indicadores durante el proceso de ejecución de un proyecto turístico (Policarpo 2001)**



- *Elaboración de indicadores.* Una vez precisado el papel de los indicadores en la definición de cualquier proyecto turístico, se puede ver cuales son las etapas técnicas que se deben seguir para establecer un cuadro de indicadores.

Para la elaboración concreta de los indicadores, se puede utilizar una hoja metodológica como la que se presenta a continuación:

Cuadro 22. a.

Identificación y definición de indicadores	
Hoja Metodológica Indicador X	
<b>Definición</b>	
<b>Descripción</b>	
<b>Unidad de medición</b>	
<b>Descripción de variables</b>	
<b>Métodos de medición</b>	
<b>Alcance</b>	
<b>Limitaciones</b>	
<b>Cobertura geográfica</b>	
<b>Fuentes de datos</b>	
<b>Disponibilidad de datos</b>	
<b>Periodicidad de datos</b>	

Esta herramienta debe permitir definir toda la información relativa al indicador.

- **Evaluación de indicadores.** Además de esta etapa, es importante poder asegurar una buena calidad de indicadores. Por lo tanto, es necesario establecer un "filtro" de criterios que permiten escoger con seguridad los indicadores. Policarpo (2001) propone 4 criterios generales de evaluación que puede servir de modelo para este trabajo:

- La disponibilidad de los datos iniciales
- La credibilidad y comprensión del indicador
- La temporalidad y posibilidad de establecer comparaciones
- La capacidad de previsión

Para resumir este método de trabajo, se presenta el cuadro 22b. Siguiente:

Cuadro 22.b.

Delimitación de indicadores		
INDICADOR: .....		
Criterio	Significado del criterio	Ponderación*
Posibilidad de obtención	Es posible obtener los datos al inicio	----
Credibilidad y comprensión	Indicadores fácil de entender y basado en datos confiables	----
Temporalidad/Comparación	Posibilidad de encontrar tendencias en el tiempo y comparar zonas	---
Previsión en el tiempo	Elemento de análisis	---

\* Ponderación equivalente: **A (Alto) - M (Medio) - B (Bajo)**

Estos elementos posteriormente deben de servir para establecer cuales son los indicadores que utilizar.

- Propuesta de cuadro de indicadores. Con base en estos elementos que se acaban de presentar, se trata de proponer unos indicadores que podrían servir en la realización de la primer fase de investigación del Sistema de Investigación Turística para Quetzaltenango. El cuadro 23 ejemplifica las tres dimensiones principales (lo económico, lo ambiental y lo social), que deben orientar los indicadores de evaluación de un proyecto turístico (Policarpo 2001).

Cuadro 23

## Temario y desglose de indicadores básicos

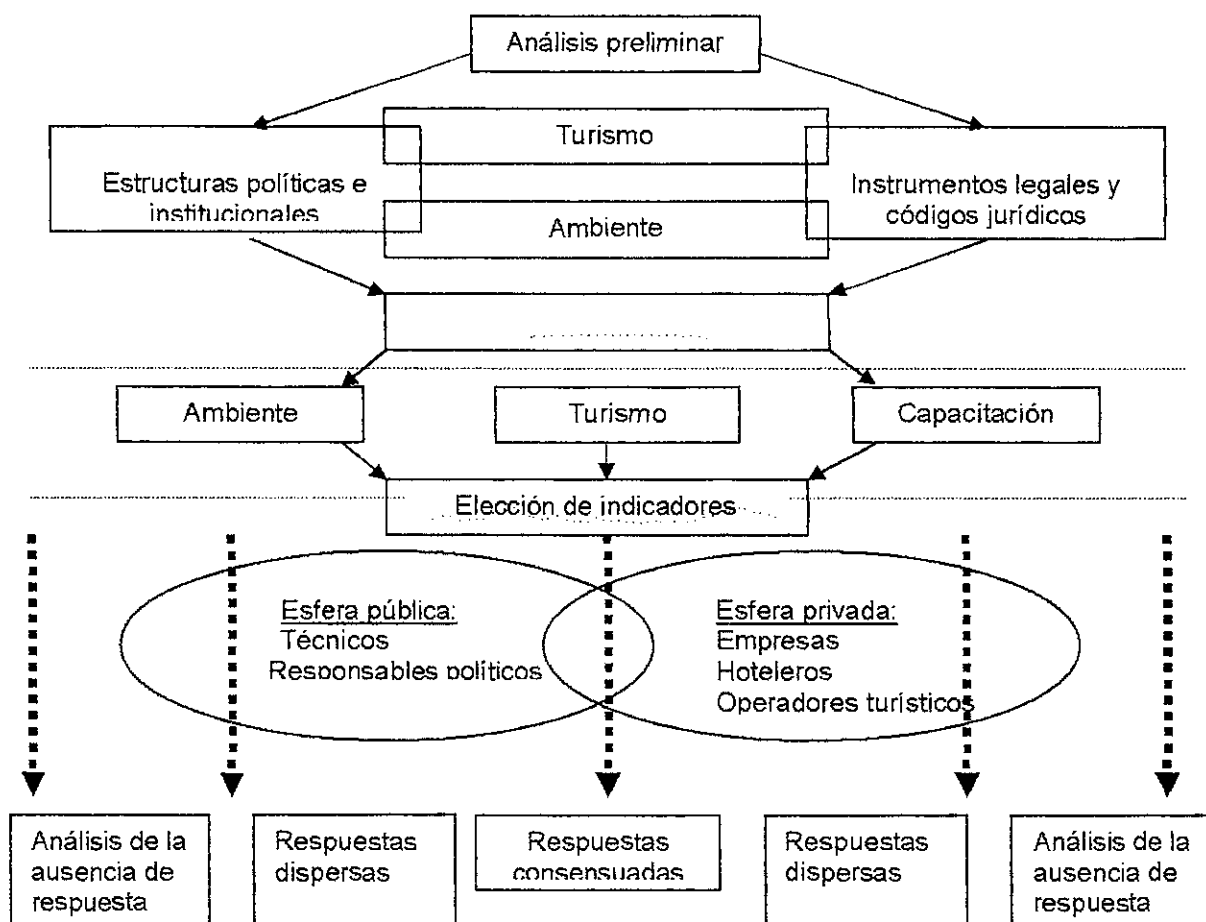
Sector	Rama	Indicadores
Económico	Empresas	Desarrollo de las empresas locales
		Rentabilidad y desarrollo de la actividad económica
		Asociaciones y grupos profesionales
	Política económica y funcionamiento del Estado	Estructuras y medios de apoyo al desarrollo
		Planificación, organización y ordenamiento del territorio
		Redes de infraestructuras y de información
	Actividades y consumo de la población	Costo de la vida
		Pluriactividad
		Actividades tradicionales
		Economía informal
Medición de la contaminación	Calidad del aire	
	Calidad del agua	
	Erosión de los suelos	
	Redes de eliminación de los desechos sólidos	
	Nivel sonoro	
	Programas de acción	
Ambiente	Intensidad de los flujos	Niveles de consumo y de uso de los recursos
		Tráfico aéreo y de carretera
	Patrimonio edificado y natural	Sitios arqueológicos e históricos
		Estética y contaminación visual
		Ordenamiento
Social	Comunidad receptora	Hombre y ambiente
		Vida salvaje : diversidad de fauna y flora
		Empleo
	Seguridad	Educación y capacitación
		Costo de la vida (disparidades sociales)
		Accesibilidad
		Identidad et cultura
Papel del sector público	Criminalidad	
	Salud	
Papel del sector público	Entoma político y legal	
	Acción pública	

b) Aplicación del Sistema de Evaluación Turística a través de Indicadores a Quetzaltenango.

- **Indicadores de impactos del turismo.** El organigrama 22, extraído de un documento de la Agencia Francesa de Ingeniería Turística (Policarpo 2001), permite entender cuál es el proceso general de elaboración y aplicación de indicadores. Las etapas principales a seguir son: *Análisis preliminar, entrevistas exploratorias, elección de los indicadores, respuestas adecuadas.*

Organigrama 24

### Proceso de elaboración y aplicación de indicadores



A partir del esquema anterior, se puede proponer una serie de cuadros para evaluar el impacto del turismo en la ciudad. Con la finalidad de darle continuidad a las tres temáticas evocadas (aspectos económicos, sociales y ambientales), propongo los cuadros de evaluación correspondientes:

Cuadro 25

Evaluación del impacto turístico sobre el ambiente					
Tipo de Impacto	Evaluación del impacto				Comentarios
	No hay impacto	Impacto mínimo	Impacto limitado	Impacto grave	
Calidad de aire					
Calidad de agua					
Erosión					
Red de eliminación de desechos					
Tránsito					
Niveles sonoros					
Sitios arqueológicos o históricos					
Estética					
Vegetación-Fauna					

En el cuadro 23, se pretende determinar el impacto del turismo sobre la gestión del ambiente. La evaluación apunta tanto a las condiciones generales del medio así como a espacios específicos (sitios arqueológicos). Este renglón del cuadro se puede desarrollar en caso de Quetzaltenango (o de otro sector) en función de la configuración del lugar y de sus peculiaridades.

Cuadro 26

Evaluación del impacto social del turismo					
Tipo de Impacto	Evaluación del impacto				Comentarios
	No hay impacto	Impacto mínimo	Impacto limitado	Impacto grave	
Empleo de la población local					
Nivel de educación					
Calidad de la capacitación					
Calidad de vida					
Riqueza					
Accesibilidad					
Nivel de seguridad pública					
Nivel de seguridad sanitaria					
Organización política y legal					
Identidad y cultura					

Este segundo cuadro está más enfocado a la relación Turismo / Población. Estos indicadores deben permitir estimar la influencia del turismo tanto en el nivel general de vida de la población así como de sus aportes / costos respecto al desarrollo de las comunidades. Este cuadro tiene una importancia especial en caso de Guatemala por el porcentaje de población indígena.

Cuadro 27

Evaluación del impacto económico del turismo					
Tipo de Impacto	Evaluación del impacto				Comentarios
	No hay impacto	Impacto mínimo	Impacto limitado	Impacto grave	
Desarrollo de las empresas locales					
Rentabilidad de las empresas					
Fiscalidad y cuentas públicas					
Modernización institucional					
Planificación y organización territorial					
Redes de infraestructuras					
Costo de la vida					
Pluriactividad					
Actividades tradicionales					
Economía informal					

El último cuadro de evaluación toca el tema de las evidentes implicaciones económicas del turismo sobre el territorio en el cual se desarrolla (Policarpo 2001).

- **Indicadores de turismo sostenible.** Con base en los cuadros de evaluación, se puede plantear un cuadro más específico, orientado a un turismo sostenible. Los criterios que se tienen que tomar en cuenta por supuesto deben de traducir los criterios analizados en la parte teórica de este trabajo. Los cuadros que se presentan en las siguientes páginas están basados en modelos establecidos por la Organización Mundial del Turismo (Policarpo 2001). Estos cuadros constituyen la propuesta para establecer la sostenibilidad del turismo en un destino "x". Se eligió de manera arbitraria una serie de indicadores. La idea que orientó la selección es la de ofrecer la serie de variables más adaptadas al caso de Guatemala y de Quetzaltenango específicamente.

A continuación, se plantean un cuadro general de indicadores del turismo sostenible y una serie de variables secundarias adaptadas al caso de Quetzaltenango. El siguiente cuadro se basa en los modelos propuestos por la OMT (Policarpo 2001).

- Evaluación general de la sostenibilidad del turismo a través de indicadores.

Cuadro 28

<b>Evaluación de la sostenibilidad turística</b>	
<b>Indicadores del Turismo Sostenible</b>	
<b>Indicador</b>	<b>Herramientas de medición específicos</b>
Protección del sitio	Categorías de protección
Presión	Número de turistas/periodo de tiempo
Intensidad de uso	Intensidad de uso en periodo de mayor afluencia / Hectáreas
Impacto social	Influencia de turistas / residentes
Control del desarrollo	Normas existentes sobre ambiente
Gestión de los desechos	Disposición y tratamiento
Procesos de planificación	Existencia de un plan director para el sector de destino con parte "turismo"
Ecosistemas frágiles	Número de especies raras o en vía de extinción
Satisfacción de los usuarios	Grado de satisfacción de los visitantes (con encuesta)
Satisfacción de la población social	Grado de satisfacción de los residentes (con encuesta)
Contribución del turismo a la economía local	Proporción de la actividad económica debida al turismo
Capacidad de carga	Herramientas complejas que unen niveles de impacto, factores de alerta y criterios cualitativos.
Perturbación del sitio	
Interés hacia el lugar	

• Evaluación específica de la sostenibilidad del turismo a través de indicadores. En caso de Quetzaltenango, el primer elemento a tomar en cuenta es la relación Turismo/Cultura. La extrema diferencia de usos entre poblaciones turísticas y poblaciones locales es un dato básico a considerar en de la actividad en Quetzaltenango. Las diferencias culturales y el choque que representa esto puede tener impactos muy fuertes, por lo cual, los impactos se deben cuantificar y evaluar a manera de aplicar medidas correctivas. En consecuencia, el cuadro siguiente propone una serie de indicadores (y su modo de medición) adaptado a tal situación local:

Cuadro 29

<b>Indicadores para evaluar impactos sociales y culturales</b>		
<b>Sitios Culturales – Patrimonio cultural – Comunidades Tradicionales</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Herramientas de medición</b>	<b>Comentarios</b>
Degradación del sitio	Costo de la restauración	Costo estimado del mantenimiento
	Grado de contaminación	Vibraciones relacionadas con circulación automóvil
	Medidas de comportamientos perturbadores	Actas de destrucción
Determinación de la capacidad turística	Intensidad de uso	
Falta de seguridad	Tasas de asaltos, robos etc.	
Violación de los derechos, normas culturales y sociales	Idiomas hablados por parte de la población local	Porcentaje de la población
Desplazamiento de miembros de la población local	Impacto social	Recursos promedio turistas / Recursos promedio población local
		Relación negocios para turistas / negocios destinados a necesidades población local y porcentaje abiertos todo el año
	Satisfacción de la población local	Cantidad de quejas / quejas población local

Quetzaltenango es también uno de los centros urbanos de mayor importancia en Guatemala. La ciudad cuenta con un patrimonio arquitectónico interesante, debido a esto, gran parte del turismo gira en torno a ella (por ejemplo: visita a iglesias, recorrido por el centro histórico, aprendizaje de español y de tradiciones, etc) sin embargo, la imagen urbana de la ciudad, el ornato y ciertos conflictos sociales existentes como la destrucción del patrimonio, contaminación e inseguridad, pueden amenazar la afluencia del turismo. Es importante entonces tomar en cuenta la relación Turismo/Centros Urbanos para tratar de evaluar los impactos y luego mejorar la oferta y la organización del turismo.

Cuadro 30

<b>Indicadores para evaluar impactos urbanos</b>		
<b>Centro Urbano</b>		
<b>Indicadores</b>	<b>Herramientas de medición</b>	<b>Comentarios</b>
Falta de seguridad	Tasa de criminalidad	Cantidad de delitos declarados
	Tipos de delitos	
	Seguridad del tránsito	Porcentaje de víctimas en la población
Falta de limpieza	Interés del sitio	Concentración de desechos
Afluencia en los centros de interés de la ciudad	Intensidad de uso	Atascos, espera
Amenazas sobre la salud	Medidas relacionadas a la contaminación del aire	Índices de contaminación
	Calidad del agua	¿Disponibilidad de agua potable? ¿Que se puede consumir?
	Tipos de enfermedades	Estadísticas
	Niveles de contaminación acústica	Niveles de decibles

Debido a la desorganización del sector turístico en Quetzaltenango la aplicación de esta propuesta es poco factible en este preciso momento. Para que esta propuesta se pueda llevar a cabo, se debe realizar de manera previa o conjunta una campaña de sensibilización y educación, sobre lo que el turismo implica para un territorio y sobre la importancia que tiene la investigación en el desarrollo y planificación de este.

Quetzaltenango no puede esperar más, necesita una actuación inmediata con respecto a la planificación y desarrollo del turismo; de lo contrario los recursos que aún se pueden rescatar se perderán para siempre y el costo de recuperación será tan alto que sobrepasara la capacidad de pago local, tanto pública como privada.

## X. LITERATURA CITADA

- Agencia Japonesa de Cooperación Internacional (JICA). 2001. *Estudio de Desarrollo Turístico Nacional para la República de Guatemala. Primer Reporte Intermedio*. Pacific Consultants Internacional, Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA) e Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT). Guatemala. 243 pp.
- Barreda L. 2000. *Estrategia Nacional de Turismo. Comisionado Presidencia de Desarrollo Turístico e Instituto Guatemalteco de Turismo*. Guatemala. 41 pp.
- Castellanos A. 2003. <Turismo: Costa Rica aventaja. Causas, consecuencias y soluciones>. *El Periódico* [Guatemala]. 26 de enero, pág. 21.
- Decreto 12-2002. *Código Municipal. Recopilación de leyes*. Comisión Presidencial para la Reforma del Estado, la Descentralización y la Participación Ciudadana (COPRE). s.e. Guatemala. 105 pp.
- Grupo Gestor. 2000. *Asociación para el desarrollo económico de Quetzaltenango. Información general*. s.e. Guatemala. 2 pp.
- Instituto Guatemalteco de Turismo [INGUAT] y Fundación G&T, 2001. *Quetzaltenango guía de sitio*. ed. Galería de Guatemala. Guatemala. 14 pp.
- Martiche A. 2002. *Provenir turístico para el área de Quetzaltenango. Reflexiones sobre un circuito Xela – Colomba Costa Cuca*. Mancomunidad de Municipios para el Desarrollo turístico de Quetzaltenango [MUNITURQ], Asociación de Desarrollo para Todos (ASODESP) y Universidad Rafael Landívar Facultades de Quetzaltenango. s.e. Guatemala. 127 pp.
- Miller T. 1994. *Ecología y Medio Ambiente*. Grupo editorial Iberoamerica. México. 867 pp.
- Martínez D. 2002. *Política Nacional de Ecoturismo*. INGUAT. Guatemala. 145 pp.
- Masri, S. y L. M. Robles. 1997. *La industria turística: hacia la sustentabilidad*. Editorial Diana. México. 116 pp.

- Montes M. 2000. *Actualización y divulgación del reglamento de regulación urbana del municipio de Quetzaltenango*. Tesis de la Maestría en Acondicionamiento Territorial y Turismo Universidad Rafael Landívar Facultades de Quetzaltenango. Guatemala 43 pp.
- OCEANO. 2000. *Enciclopedia de Guatemala*. Tomo II. España. 448 pp.
- OMT 2001. *Apuntes de metodología de la investigación en turismo*. Dirección Sancho, Amparo. Organización Mundial de Turismo. España. 341 pp.
- Tejeiro R. 1999. *Folleto informativo, el sector turístico de Guatemala*. PROSIGUA. Guatemala. 12pp.
- Reyes, A., A. Iniesta, D. Herrero, J. de Juan, G. Aguirre A. Guereña, C. Morera G. Beluche, P. Aguilar, D. Zambrano, R. Ruiz, L. Buglass, C. Kamp. , A. Giraldo. 2002. *Turismo sostenible*. Colección Problemas Internacionales no. 28. Editorial IEPALA. e.s. España. 239 pp.
- World Tourism Organization. 2001. *Special report. Alternative Tourism. 11 September 2001: Analysis, remedial actions and prospects*. Spain. 41 pp.
- Quesada R. 2000. *Elementos del Turismo*. Primera edición. ed. Universidad Estatal a Distancia. Costa Rica. 279 pp.

## A. INTERNET CITADO

Andrade y Chávez. 2003. *Responsabilidad compartida de los impactos negativos del turismo masivo*.

[http://www.maya.org.ar/turismo/congreso/ponencias/eduardo\\_andrade.htm](http://www.maya.org.ar/turismo/congreso/ponencias/eduardo_andrade.htm)

Asamblea Legislativa del Distrito Federal. 2003. II Legislatura.

<http://www.mexicocity.gob.mx/sp/sectur/ley.asp>

Bristol Group for Tourism Research (BGTR). 2003. *About BGTR*.

<http://www.tourism-research.org/bgtr.html>

Bureau of Tourism Research (BTR) 2003. *About the BTR*.

<http://www.btr.gov.au/corporate/contact/index.cfm>

Comisión Canadiense de Turismo CCT. 2002. *Declaración de Québec sobre el Ecoturismo. Canadá*. <http://www.ecotourism2002.org>

Centro Internacional de Estudios e Investigación del Turismo (CInERT). 2003.

*Investigación*. [http://usuarios.iponet.es/simlog/tra\\_turismo.html](http://usuarios.iponet.es/simlog/tra_turismo.html)

Grupo de Investigación Aplicada al Turismo (GIAT). 2003. *GRUPO DE INVESTIGACIÓN APLICADA AL TURISMO* Universidad Politécnica de Valencia.

<http://www.epsg.upv.es/WEBESCUELA/WEBS/GIAT/presenta.html>

Grajales T. 2000. *El concepto de Investigación*. 20/03/2003.

<http://www.tgrajales.net/invesdefin.pdf>

Guzmán A. y G. Fernández. UNICEN. Argentina. 2003. *El medio ambiente en la investigación turística latinoamericana* REVISTA BIBLIOGRÁFICA DE

GEOGRAFÍA Y CIENCIAS SOCIALES. Universidad de Barcelona

<http://www.ub.es/geocrit/menu.htm>

Instituto Guatemalteco de Turismo. 2002. *Cuenta Satelital de Turismo*.  
[desarrollo@inguat.gob.gt](mailto:desarrollo@inguat.gob.gt).

IET. 2003. *El Instituto de Estudios Turísticos. Información general*.

<http://www.iet.tourspain.es/Principal.asp>

IETa. 2003. *Estudios y estadísticas*. <http://www.iet.tourspain.es/>

Jiménez L. 2003. *Desarrollo sostenible: de los conceptos a las estrategias*.  
[www.expansiondirecto.com](http://www.expansiondirecto.com)

Kamp C. 2003. *La Organización Mundial del Turismo (OMT) presenta nuevas estadísticas de América*. <http://www.tourism-watch.de/esp/1esp/1esp.estadisticas/content.html>

OMT. 2003. *Base de datos. Estadísticas de Turismo*. [http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame\\_statistics.html](http://www.world-tourism.org/espanol/frameset/frame_statistics.html)

OMTa. 2003. *Referencias Básicas sobre Estadísticas de Turismo. Sistema de Estadísticas de Turismo (SET)*.  
[http://www.world-tourism.org/espanol/statistics/tsa\\_project/basic\\_references/index-sp.htm](http://www.world-tourism.org/espanol/statistics/tsa_project/basic_references/index-sp.htm)

OMTb. 2003. *Cuenta satelital de turismo*. [http://www.world-tourism.org/statistics/tsa\\_project/basic\\_references/castellano/A.3.2.4.htm](http://www.world-tourism.org/statistics/tsa_project/basic_references/castellano/A.3.2.4.htm)

OMTc. 2003. *Marketing research. 2001*. [http://www.world-tourism.org/market\\_research/facts&figures/latest\\_data/Mie.%20Highlights%202002%20INGLES.pdf](http://www.world-tourism.org/market_research/facts&figures/latest_data/Mie.%20Highlights%202002%20INGLES.pdf)

OMTd. 2003. *Tendencias del turismo internacional: El Mundo y las Américas. Presentación en power-point*. <http://www.world-tourism.org>

Marcano. 2003. *Foro para el turismo sostenible*. <http://www.turisos.net/sostenible/>

Policarpo D. 2003. *Investigación sobre los indicadores para un turismo sostenible*. OMT  
<http://www.tourism-21.org/f/reflexions/dpolicarpo/annexe2b.htm>

Ramírez R. 2003. *Turismo*.  
<http://www.venezuelatuya.com/articulos/turismoautor.htm>

Rodríguez V. 1998. *Turismo y territorio. El modelo litoral almeriense, I Encuentro Medio Ambiental Almeriense 7 y 8 de marzo*. Almería, España.  
<http://www.gem.es/materiales/document/document/gob/do6101/do6101.htm>

Secretaria de Estado de Comercio y Turismo (SECTUR). 2003. *Investigación y desarrollo*. <http://mcx.es/turismo/1+Dhtm#TURCENTRAL>

SECTUR. 2003. *Objetivo sectorial 2 Consolidar la generación y difusión de la información que fortalezca al sector turístico*.

<http://www.sectur.gob.mx/wb/distribuidor.jsp?seccion=263>

Serrano C. 1999. *Protocolos o avances de investigación . Turismo en el sur del Valle de Toluca, una alternativa de desarrollo sostenible*. México.

<http://www.uaemex.mx/plin/psus/rev1/a05.html>

Wageningen Agricultural University. 2003. *Research*. USA.

<http://www.wau.nl/wrt/centrt.html>

## XI. ANEXOS

### Instrumento 1. Cuestionario para la primera fase del trabajo de campo

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA.

Facultad de Ciencias y Humanidades, Departamento de Ecoturismo

*Entrevista con actores locales para conocer la situación actual del sector turístico, la investigación y la información turística de Quetzaltenango.*

1. ¿Considera que existe en el municipio de Quetzaltenango alguna institución, empresa o entidad que realiza investigación turística? ¿Quién? y De qué manera?
2. ¿Qué opina con respecto a la capacidad que tiene la investigación local para convertirse en una herramienta funcional, que ayude a impulsar el crecimiento del sector turístico de Quetzaltenango?
3. ¿Dentro de la planificación y desarrollo de proyectos turísticos, qué nivel de importancia le da a la investigación turística, para que los proyectos salgan lo mejor posible? ¿Por qué?
4. Según su opinión, qué aportes podría generar la investigación turística al desarrollo local, económico, cultural y ambiental?
5. ¿Cómo diría Usted que se encuentra organizado el sector turístico en Quetzaltenango? (Existe organización, hay disponibilidad de cooperación entre proveedores, pueden los integrantes del sector trabajar en conjunto, existe un grado de apertura en el sector lo suficientemente grande para poder aplicar un plan de manejo turístico para el municipio, etc.)
6. ¿Cree que hace falta una entidad local específica para orientar e integrar al sector turístico, público, privado y a la sociedad civil, del municipio? ¿Por qué?
7. Según su opinión cree posible que: el sector turístico de Quetzaltenango (restauradores, hoteleros, transportistas, artesanos y en general los proveedores de productos y servicios, autoridades locales y de la actividad turística) se una para comercializarse, promoverse y competir como un destino turístico? ¿De no considerar la pregunta anterior posible, cree que la existencia de una entidad de investigación y planificación de turismo pueda aglutinar, planificar y coordinar al sector para que lo logre?
8. De las entidades existentes, cuál considera que es(son) la(s) más apta(s) para estar a cargo de la investigación turística en el municipio de Quetzaltenango?
9. Un sistema de investigación local ayuda a definir las características, necesidades y problemáticas de un espacio delimitado; de tal modo que la búsqueda y aplicación de soluciones se vuelve más precisa y concreta, con la investigación. Al respecto, ¿Está de acuerdo con que un sistema de este tipo debería de aplicarse en nuestro medio? y ¿Cree que el sector turístico de Quetzaltenango está preparado y dispuesto a aplicar las posibles soluciones que se emitan con un sistema de este tipo?
10. Finalmente, ¿Qué futuro visualiza para la actividad turística de Guatemala, sobretodo, del municipio de Quetzaltenango ahora que la crisis económica, política y la carencia de una cultura turística, en el país, están desestabilizando fuertemente la afluencia de los visitantes?

## Instrumento 1. Resultados de las entrevistas

Respuestas de las entrevistas sobre: Situación actual del turismo y la investigación en la ciudad de Quetzaltenango.

### **Tema: Investigación turística en el municipio de Quetzaltenango**

#### RESPUESTA CONSENSUADA

*100% de los entrevistados establecieron que Quetzaltenango carece de un sistema de investigación permanente*

*Del 1000%, el 83% estableció se ha realizado cierto tipo de investigación; sin embargo, ésta se ha hecho de manera aislada, enfocada a los intereses de uno o pocos sectores del turismo. La investigación y los estudios hechos a la fecha han estado a cargo de:*

- La Universidad Rafael Landívar (URL)*
- Empresarios de algunos sub-sectores como las escuelas de español y tour-operadores*
- Instituciones públicas y privadas con la colaboración, en algunos casos, de cooperantes internacionales*

### **Tema: Investigación local como herramienta funcional para el municipio de Quetzaltenango**

#### RESPUESTA CONSENSUADA

*Esta pregunta fue interpretada de dos formas:*

*La primera, como la capacidad local existente para desarrollar proyectos de investigación turística confiable y precisa. De esta interpretación 41.6% respondieron que sí existe capacidad local porque hay recurso humano, el cual es bastante bueno pero que no hay consolidación del sector turístico. Esto impide formar equipos de trabajo que produzcan información útil para todos los involucrados en el turismo. Por otro lado, tampoco hay suficiente conciencia sobre la necesidad e importancia de la investigación. 8.4% contestó que la capacidad local no es buena debido a la falta de recurso humano especializado en las temáticas involucradas.*

*La segunda interpretación se hizo con respecto a los beneficios que se obtendrían si la investigación se realizara a nivel local. Al respecto, el 50% piensa que la investigación turística desde un nivel local es una herramienta funcional e indispensable puede beneficiar a todo el sector por medio de:*

- La producción de información periódica*
- La producción de información confiable o fidedigna*
- La producción de insumos para orientar la productividad turística empresarial*
- El conocimiento, entendimiento y valoración de los recursos y atractivos existentes.*

### **Tema: Importancia de la investigación turística para el desarrollo de proyectos**

#### RESPUESTA CONSENSUADA

*La investigación turística fue calificada como muy importante por el 91.6% de los actores. Estos la definieron como algo:*

- Básica*
- Fundamental*
- Preliminar*
- Primordial*
- Vital*

*Utilizaron todos estos sinónimos porque es la base sobre la cual se debe partir para efectuar todo tipo de decisiones, para aumentar la productividad y para impulsar el buen desarrollo de los proyectos de turismo.*

*El 8.4% de los actores postuló que la investigación en turismo es algo necesario si lo que se pretende es elaborar un plan de desarrollo turístico prospectivo para el municipio.*

### **Tema: Aportes de la investigación turística**

#### RESPUESTA CONSENSUADA

*Todos los entrevistados coincidieron en que la investigación tiene mucho que aportar al sector y a la actividad turística que se ha venido dando en la ciudad. Los aportes relevantes que los actores mencionaron se enfocaron en dos elementos. Estos fueron la sostenibilidad y el mejoramiento de la productividad del sector. De manera específica se enuncian a continuación los aportes mencionados por los actores. La investigación turística dota de:*

- Información precisa para desarrollar productos y servicios adaptados al mercado.*
- Tendencias fiables para dirigir las actuaciones productivas.*
- Una base de datos con los elementos particulares de la localidad, la cual se puede utilizar para realizar una planificación viable y factible.*
- Elementos e insumos que facilitan la innovación e impulsan el mejoramiento de los productos y servicios.*
- Posibilidades para planificar en base a la realidad local, lo que reduce las posibilidades de fallo.*
- Elementos e insumos para fomentar y darle mayor seguridad a la inversión.*
- Información acerca de los recursos y atractivos para realizar un sano aprovechamiento de ellos.*
- Herramientas para alcanzar una práctica sostenible del turismo.*
- La posibilidad de contribuir con el desarrollo local cuando el turismo se maneja por la propia comunidad.*
- El conocimiento de las implicaciones reales (tanto positivas como negativas) que produce el turismo, con lo cual se pueden fomentar o solventar con mayor eficiencia y eficacia las oportunidades o los problemas.*

### **Tema: Organización del sector turístico en Quetzaltenango**

#### RESPUESTA CONSENSUADA

*En cuanto a la organización del sector local el 100% respondió que el sector NO ESTA ORGANIZADO. De manera más específica, 75% agregó que el sector tiene un mínimo organización pero que no es valido porque ocurre solo a nivel sub-sectorial (especialmente entre escuelas de español y artesanos) y no a nivel de sector o mucho menos de cluster. La actuación ha sido desarticulada y conflictiva, principalmente debido a rivalidad y desconfianza. Existe poca voluntad de trabajo en equipo. Los intentos de unificación, hasta la fecha, han fracasado por la falta de cooperación real entre los grupos a través de actuaciones concretas, dirigidas, organizadas y con compromisos reales.*

### **Tema: Necesidad de una entidad aglutinadora para el sector turístico**

#### RESPUESTA CONSENSUADA

*Una respuesta afirmativa se obtuvo del 100% de los entrevistados, quienes opinaron que una entidad aglutinadora es necesaria; sin embargo, difieren en las características y responsabilidad de que esta debe tener y manejar.*

*25% considera que no hace falta crear una nueva entidad, solo fortalecer las ya existentes como el Foro y Comité local de turismo, el Grupo Gestor y el INGUAT.*

*75% piensan que debe de ser una entidad nueva, con personal nuevo, especializado, que ayude a organizar, estructurar y reactivar al sector. De este setenta y cinco por ciento 41.6% añadió que la nueva entidad debe, así mismo, ejercer las siguientes funciones:*

- *Coordinación del desarrollo turístico del municipio*
- *Recopilar información dispersa*
- *Servir de consultor para inversionistas e instituciones*
- *Impulsar una campaña de cultura turística*
- *Ofrecer paquetes integrales de los atractivos turísticos del municipio*

*Esta nueva entidad debe tener una posición neutral. Se necesita que tal organismo esté integrado por todos los sub-sectores, tanto privados como públicos, incluyendo a las instituciones no gubernamentales y universidades. La formación de una nueva entidad evitaría fomentar el recelo y la rivalidad (dañina para la participación y trabajo conjunto) entre los grupos existentes.*

*Por otro lado, justificaron que la necesidad de una entidad aglutinadora es que no hay información reunida ni actualizada ubicada en un lugar disponible a todo público, y que los diferentes integrantes del sector carecen de una entidad a la que puedan acudir para resolver sus dudas, reorientar sus productos y/o servicios.*

### **Tema: Unificación del sector turístico de Quetzaltenango**

#### RESPUESTA CONSENSUADA

*La posibilidad de unificar el sector, señalan los actores, es alta. 99% de ellos afirmó este hecho, pero previo a ello es necesario trabajar en los aspectos de sensibilización, concientización y educación del sector y de la población en general. Esto significa que, antes de cualquier intento de organización se debe dar a conocer la importancia del turismo y lo que implica cuando es bien manejado (desarrollo económico, social y ambiental).*

*El 1% respondió que la unificación no se puede lograr porque el sector no está estructurado y no existe una clara división de roles. La rivalidad, envidia, el empirismo y la poca cultura turística será algo que tome demasiado tiempo en remediar. Tiempo con el que no se cuenta porque la destrucción de los atractivos está muy avanzada.*

### **Tema: Entidades aptas para realizar investigación turística en el municipio de Quetzaltenango**

#### RESPUESTA CONSENSUADA

*Los entrevistados establecieron que de las instituciones existentes en la región, las siguientes pueden ser aptas para realizar la investigación turística (listadas en orden ascendente, de mayor importancia a menor):*

- UNIVERSIDADES
- GRUPO GESTOR
- COMITÉ Y FORO LOCAL DE TURISMO
- INGUAT

### **Tema: Visión futura para la actividad turística del municipio de Quetzaltenango**

#### RESPUESTA CONSENSUADA

*Todos los entrevistados piensan que el futuro del turismo en Quetzaltenango puede ser positivo siempre y cuando:*

- *Ocurra una pronta actuación para mejorar las condiciones negativas existentes*
- *Se integre el sector*
- *Se trabaje en la concientización y formación de una cultura turística*
- *Se evite el mal uso y la destrucción de los recursos. El municipio tiene mucho potencial; sin embargo, lo está perdiendo.*

*Si la actuación permanece como hasta la fecha, Quetzaltenango ya no tendrá futuro en la actividad turística porque las pérdidas serán muy fuertes que difícilmente se podrán recuperar.*

## Instrumento 2. Cuestionario para la segunda fase del trabajo de campo

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA.

Facultad de Ciencias y Humanidades, Departamento de Ecoturismo

*Entrevista para determinar el tipo de información que requieren los planificadores de la actividad turística en Quetzaltenango*

Pregunta	Ejemplos
1. En su opinión ¿qué tipo de información se requiere para:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inventario y descripción de servicios existentes</li> <li>▪ Inventario y descripción de productos ofertados</li> <li>▪ Horarios de disposición al público</li> <li>▪ Calidad ofrecida en los diferentes servicios y productos</li> <li>▪ Tarifas</li> <li>▪ Inventario y descripción de recursos naturales y culturales</li> <li>▪ Señalización</li> </ul>
a. Tomar decisiones, sobre inversión turística	
b. Definir estrategias de desarrollo turístico	
c. Formular proyectos turísticos	
d. Para tomar decisiones para diversificar la actividad turística del municipio?	

2. ¿Cuál de la información, que estableció como necesaria en la pregunta anterior, está disponible en la ciudad?

3. ¿Es posible tener acceso a dicha información?      Sí      No  
¿Por qué?

4. ¿La calidad de dicha información es: Buena      Regular      Mala  
¿Por qué?

5. ¿Cómo es presentada y divulgada dicha información? ¿Existe y es accesible?

6. ¿Cuáles son las principales fuentes de información turística a la que usted tiene acceso?

7. ¿Qué entidades cree que debieran de proveerle la información para que usted pueda cumplir su función de promover el turismo?

8. ¿Cuáles son las limitantes u obstáculos que le impiden obtener información sobre el turismo en Quetzaltenango?

9. ¿Qué mecanismo cree que se debiera utilizar para obtener y/o generar la información que usted necesita para promover el turismo?

10. ¿Estaría dispuesto a pagar por la información que necesita?      Sí      No  
¿Por qué?

### Instrumento 3. Cuestionario para la segunda fase del trabajo de campo .....

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA.

Facultad de Ciencias y Humanidades, Departamento de Ecoturismo

*Entrevista para determinar el tipo de información que se requiere para la inversión en turismo en el municipio de Quetzaltenango*

Pregunta	Ejemplos
1. Cómo empresario del sector turismo ¿qué tipo de información necesita para:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Potencialidades existentes</li> <li>▪ Infraestructura existente</li> <li>▪ Infraestructura requerida</li> <li>▪ Niveles de seguridad</li> <li>▪ Demanda</li> </ul>
a. Identificar proyectos?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Riesgos ambientales, sociales y económicos</li> <li>▪ Facilidades de financiamiento</li> <li>▪ Accesibilidad</li> <li>▪ Viabilidad</li> <li>▪ Presupuestos estimados</li> <li>▪ Aspectos legales</li> <li>▪ Competencia</li> <li>▪ Impuestos</li> <li>▪ Aspectos legales</li> <li>▪ Tecnologías para la reducción de impactos</li> </ul>
b. Orientar sus decisiones de inversión?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rendimiento económico y tasa de recuperación</li> <li>▪ Recurso humano disponible</li> <li>▪ Tecnologías disponibles</li> <li>▪ Estacionalidad de la demanda</li> <li>▪ Características físicas del lugar a invertir</li> </ul>

2. ¿Cuál de la información que estableció como necesaria en la pregunta anterior, está disponible en la ciudad?
3. ¿Es posible tener acceso a dicha información?      Sí      No  
¿Por qué?
4. ¿La calidad de dicha información es: Buena      Regular      Mala  
¿Por qué?
5. ¿Cómo es presentada y divulgada dicha información? ¿Existe y es accesible?
6. ¿Cuáles son las principales fuentes de información turística a la que usted tiene acceso?
7. ¿Qué entidades cree que debieran de proveerle la información para que usted pueda cumplir su función de promover el turismo?
8. ¿Cuáles son las limitantes u obstáculos que le impiden obtener información sobre el turismo en Quetzaltenango?
9. ¿Qué mecanismo cree que se debiera utilizar para obtener y/o generar la información que usted necesita para promover el turismo?
10. ¿Estaría dispuesto a pagar por la información que necesita?      Sí      No  
¿Por qué?

### Instrumento 4. Cuestionario para la segunda fase del trabajo de campo

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA.

Facultad de Ciencias y Humanidades, Departamento de Ecoturismo

*Entrevista para determinar el tipo de información que se requiere para promover la actividad turística del municipio de Quetzaltenango*

Pregunta	Ejemplos
1. Como promotor de turismo ¿qué tipo de información requiere para:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mercado actual y potencial</li> <li>▪ Demanda</li> <li>▪ Oferta actual</li> <li>▪ Oferta potencial</li> <li>▪ Tendencias</li> <li>▪ Problemáticas e implicaciones de la región y la actividad turística</li> <li>▪ Vulnerabilidades</li> <li>▪ Capacidad de respuesta y atención</li> </ul>
a. aumentar la visita de turistas al municipio?	
b. orientar a los turistas su estancia y visita a Quetzaltenango?	
c. mejorar la actividad turística del municipio?	

2. ¿Cuál de la información que estableció como necesaria en la pregunta anterior está disponible en la ciudad?

3. ¿Es posible tener acceso a dicha información?      Sí      No  
¿Por qué?

4. ¿La calidad de dicha información es: Buena      Regular      Mala  
¿Por qué?

5. ¿Cómo es presentada y divulgada dicha información? ¿Existe y es accesible?

6. ¿Cuáles son las principales fuentes de información turística a la que usted tiene acceso?

7. ¿Qué entidades cree que debieran de proveerle la información para que usted pueda cumplir su función de promover el turismo?

8. ¿Cuáles son las limitantes u obstáculos que le impiden obtener información sobre el turismo en Quetzaltenango?

9. ¿Qué mecanismo cree que se debiera utilizar para obtener y/o generar la información que usted necesita para promover el turismo?

10. ¿Estaría dispuesto a pagar por la información que necesita?      Sí      No  
¿Por qué?

## Instrumento 5. Cuestionario para la segunda fase del trabajo de campo

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA.  
Facultad de Ciencias y Humanidades, Departamento de Ecoturismo

*Entrevista para determinar la disponibilidad y viabilidad de gestión de un sistema local de investigación permanente, por parte de gestores potenciales del municipio de Quetzaltenango.*

Uno de los cuatro ejes de desarrollo económico que el Grupo Gestor (1998) ha determinado como base para generar el crecimiento económico en el municipio de Quetzaltenango es el Turismo; sin embargo, el nivel de prioridad que se le asignó, fue el último, debido a que la actividad turística en Quetzaltenango aún no forma parte de la visión estratégica de las Municipalidades y del sector privado, por lo que muchos de los recursos turísticos disponibles no han sido bien aprovechados o por falta de información, la consecuencia de este mal manejo esta provocando la pérdida del potencial existente para el municipio.

Como cualquier otro sector económico, el de turismo, necesita contar con información que le permita no solo garantizar el éxito de las inversiones, sino fundamentar las estrategias de promoción y desarrollo para su adecuado desempeño y manejo. Otros países del mundo con potenciales turísticos están acudiendo a la investigación de esta nueva industria para mejorar sus utilidades y en ese sentido dentro del estudio que estoy realizando, se plantea que un sistema de investigación e información turística local (para el municipio de Quetzaltenango) puede contribuir a este efecto. Por lo tanto, es necesario establecer un centro de investigación que reúna la información necesaria para orientar al sector turístico a un mejor desarrollo de la actividad.

Con base en lo indicado anteriormente:

1. ¿Qué interés tendría su institución en poner a funcionar dentro de sus actividades un centro de investigación turística que venda la información procesada y analizada para orientar la toma de decisiones de los planificadores, promotores e inversionistas de la actividad turística en Quetzaltenango?
2. ¿Estaría dispuesta su institución a asignar recursos para este proyecto?

## **Instrumentos 2,3 y 4. Resultados de las entrevistas**

Respuestas de las entrevistas sobre: tipo de información que requieren planificadores, inversionistas y promotores de la actividad turística

### **Tema: Información necesaria**

*80% marcó los ejemplos existentes*

*20% anotó la información que requerían utilizando sinónimos de los ejemplos existentes*

### **Tema: Información existente y disponible**

*100% opinó que existen estudios que brindan información para el sector turístico; sin embargo, la información es difícil de obtener, en muchos casos es poco confiable, está dispersa y se encuentra desactualizada.*

### **Tema: Fuentes de información existentes en Quetzaltenango**

*Las diferentes respuestas dieron como resultado el siguiente listado:*

- *INGUAT*
- *Universidades principalmente la Landívar*
- *Grupo Gestor*
- *Secretaría de Turismo*
- *PROINFO (programa de información del PNUD y la municipalidad de Quetzaltenango)*

### **Tema: Disponibilidad de pago por información**

*95% contestó que si la información es confiable y de alta calidad, sí están dispuestos a gastar debido a que es una inversión valedera y de gran ayuda.*

*5% estableció que no le interesa.*

## **Instrumento 5. Resultados de las entrevistas**

Respuestas de las entrevistas sobre: disponibilidad y viabilidad para la gestión de un sistema de investigación turística.

Esta entrevista fue hecha únicamente a dos instituciones (El Grupo Gestor y la Universidad Rafael Landívar), las cuales se presentan como mayor soporte y con mayor fiabilidad institucional, para echar a andar un proyecto de esta índole-.

### **Tema: Interés de la institución en poner a funcionar dentro de sus actividades un proyecto de investigación e información turística**

*Existe interés por parte de las dos instituciones en apoyar la realización e impulsar esta iniciativa; sin embargo, no de manera inmediata y tras estudiar mejor el contenido de dicho proyecto.*

### **Tema: Disposición de la institución para asignar recursos financieros al proyecto**

*La inversión y apoyo financiero son aspectos que se deben evaluar previo a cualquier dictamen. No obstante, el proyecto planteado es de mucho interés y ambas instituciones están dispuestas a evaluarlo con mayor profundidad para poder establecer una respuesta concreta.*

## INDICE

	Página
LISTA DE CUADROS.....	I
RESUMEN.....	III
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. CONTEXTUALIZACIÓN.....	4
III. ANTECEDENTES.....	6
IV. JUSTIFICACIÓN.....	15
V. OBJETIVOS.....	18
A. General.....	18
B. Específicos.....	18
VI. MARCO CONCEPTUAL.....	19
A. Turismo.....	19
1. <i>Definiciones técnicas del turismo</i> .....	19
2. <i>La realidad del turismo hoy</i> .....	22
a. Tendencias.....	22
b. Turismo a nivel internacional.....	23
c. Turismo a nivel regional.....	27
d. Turismo a nivel de Guatemala.....	29
1) <i>Tipo de turistas</i> .....	32
3. <i>Impactos de la actividad turística</i> .....	35
a. Tipo de impactos.....	36
B. Investigación.....	39
1. <i>Importancia de la investigación</i> .....	39
2. <i>Definición del término investigación</i> .....	41
3. <i>Usos de la investigación</i> .....	43
4. <i>Tipo de investigaciones</i> .....	44
a. Investigación cuantitativa.....	44