

VOLUMEN 12 – RESÚMENES

Números 1 y 2 - Enero / Abril 2003

FACTORES DE CALIDAD EN ECOTURISMO

Una visión práctica para su aplicación

Gustavo Bassotti

El objetivo del estudio fue encontrar factores de calidad para el ecoturismo sobre la base de una experiencia práctica realizada con un grupo de expertos internacionales. Se buscó determinar el grado de necesidad para cada factor con el objeto de que resulten útiles como punto de referencia en la práctica. También se intentó determinar el perfil de lo que se entiende por calidad en ecoturismo.

PALABRAS CLAVE: ecoturismo, gestión de calidad, turismo sostenible, factores de calidad, método Delphi.

DESEMPEÑO AMBIENTAL Y ACTITUDES HACIA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS TURÍSTICAS DEL CARIBE MEXICANO

Elisa Guillén Arguelles

En este documento se examinan las actitudes hacia la protección y conservación del ambiente y el desarrollo sustentable, de las pequeñas y medianas empresas turísticas (PMET) en el Caribe mexicano, en particular hoteles y parques, en un estudio llevado a cabo a través de la auditoría ambiental. Asimismo se hace una evaluación del desempeño ambiental que estas empresas han tenido, por medio de las actuales prácticas ambientales que han implementado en términos del uso eficiente de los recursos (energía y agua) y el manejo de residuos, y cómo sus actitudes hacia la conservación se ven influenciadas más por el ahorro en costos y el consecuente incremento en los niveles de ingresos /utilidad, que por su interés en la protección y conservación del medio ambiente. Finalmente se analiza la efectividad de los esfuerzos que las autoridades ambientales de los Gobiernos Federal y Estatal han realizado para establecer procesos y métodos que motiven y lleven a las empresas hacia la obtención de un desempeño ambiental de calidad, y la promoción de actividades, como el Ecoturismo, que lleven hacia la consecución del desarrollo sustentable.

PALABRAS CLAVE: desempeño ambiental, desarrollo sustentable, auditoría ambiental, ecoturismo, el Caribe mexicano.

DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE DE PUERTO VARAS (CHILE Y DE SAN CARLOS DE BARILOCHE - ARGENTINA)

*Susana Marioni
Adriana Otero*

El principal fin de este estudio radica en el aporte para la construcción de una visión que pretenda integrar distintas concepciones teórico metodológicas respecto de la problemática de las ciudades turísticas de San Carlos de Bariloche (Argentina) y Puerto Varas (Chile). Este planteamiento se traduce en una metodología de análisis que posibilita identificar las variables críticas y potencialidades para una gestión del patrimonio turístico urbano desde un enfoque ambiental. La materialización de este proceso posibilita la formulación de políticas y definición de estrategias a escala comunitaria con una perspectiva regional.

PALABRAS CLAVE: planificación y gestión ambiental, destinos turísticos, participación ciudadana, agenda ambiental.

IMPACTOS AMBIENTALES DEL TURISMO ALTERNATIVO EN EL PAISAJE NATURAL Propuesta de una metodología de identificación y valoración cualitativa

*Rodrigo González
Adriana Otero*

Este trabajo presenta una propuesta de desarrollo de una metodología de evaluación cualitativa de impactos ambientales - tanto biofísicos como visuales - generados por las actividades de turismo alternativo en el medio natural, prestando especial atención a los impactos sobre las características estéticas del paisaje, producto de la experimentación en distintos casos de estudio en los espacios de montaña de la Patagonia Norte Argentina.

PALABRAS CLAVE: actividades de turismo alternativo, evaluación de impacto ambiental, métodos matriciales, evaluación cualitativa de impactos.

SITUACIÓN ACTUAL Y PERSPECTIVAS DEL MARKETING EN LA INDUSTRIA HOTELERA ESPAÑOLA

Benjamín del Alcázar Martínez

En el presente trabajo se abordan los cambios que se están produciendo en la estrategia de marketing dentro de un sector clave de la industria turística española, el sector hotelero. En este sentido, y en primer término se especifican las características determinantes de las peculiaridades que supone la aplicación del marketing en este sector y se hace una revisión de la literatura especializada sobre los distintos enfoques del marketing hotelero. Posteriormente, y desde una óptica más práctica se analizan las últimas tendencias en la estrategia de marketing seguidas por los principales grupos hoteleros que operan en España.

PALABRAS CLAVE: marketing hotelero, marketing turístico, estrategia de marketing, turismo.

DEFINIENDO LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE USUARIOS WEB EN HOTELES DE CINCO ESTRELLAS Y AGENCIAS DE CLASIFICACIÓN “A” EN LA REGIÓN DE ANTALYA, TURQUÍA

*A. Akin Aksu
Ebru Tarcan*

Las nuevas tecnologías informáticas brindan muchos beneficios a los establecimientos turísticos. Para tener éxito en las empresas es necesario invertir en tecnología y personal calificado. El propósito de este artículo fue presentar los resultados de un estudio que analizó las necesidades de formación de los usuarios de sitios web en los hoteles de 5 estrellas y en las agencias de turismo categoría “A” que operan en la región de Antalya, Turquía. En este tipo de establecimientos fueron analizadas las posibles necesidades del personal y el perfil del empleado que utiliza las nuevas tecnologías.

PALABRAS CLAVE: Internet, conexión de correo electrónico, tecnología de la información, hoteles, agencias de viajes.

CENTRO DE COMPRAS ESCOLAR PARA LAS GIRAS DE ESTUDIO

El caso de colegios particulares y subvencionados de Talca, Chile

Jorge Zamora

Al cierre de la educación secundaria los estudiantes chilenos, por costumbre realizan una "gira de estudios". Estos viajes involucran un significativo esfuerzo para generar fondos y contratar un viaje turístico grupal. Aunque es una oportunidad de negocios para la industria turística, poco se sabe sobre cómo se toma la decisión sobre la elección de destinos, duración de la gira y la mezcla de actividades a realizar. Ésta es una decisión compleja, participando varias instancias, niveles y personas. Aquí se explora cuál es su racionalidad, a través la posible existencia en el proceso de aprovisionamiento del servicio turístico de un centro de compras. Se espera que el conocimiento de su componentes y forma de funcionamiento se podrá influir más eficazmente con políticas de marketing proactivas. Los datos empíricos del estudio provienen de las giras de los cursos de enseñanza media de la ciudad de Talca. Se realizaron entrevistas en profundidad a apoderados, profesores jefes, y directores de colegios y a agencias de viaje y turismo. Además se aplicaron grupos focos y una encuesta estadística a estudiantes de 3er año de colegios privados (grupo socio-económico alto) y colegios subvencionados (grupo socio-económico medio). Se identificaron los principales integrantes del centro de compras (CDC) y sus roles funcionales tanto en la toma de decisiones como en la organización de una gira de estudio, en aspectos tales como la destinación, actividades a realizar, alimentación durante la gira, atributos del alojamiento, duración de la gira y dinero a invertir. La evidencia apoya la existencia de un CDC complejo en el turismo escolar. La información obtenida sobre el rol de cada participante, tiene un alto grado de potencial uso para la gestión empresarial y que podría ser la base de políticas marketing con mensajes, instrumentos y oportunidades diferenciadas para cada participante.

PALABRAS CLAVE: turismo escolar, centro de compras, colegios.

ECOTURISMO ITINERANTE EN EL TRAPEZIO AMAZÓNICO COLOMBIANO

*Rosa María Fraguell Sansbello
Juan Carlos Muñoz Flores*

Los cambios experimentados por la sociedad contemporánea están motivando la aparición de prácticas turísticas distintas al turismo tradicional. Algunas de estas prácticas responden a nuevos hábitos, mientras que otras son una versión moderna y evolucionada de prácticas anteriores. Es el caso del ecoturismo, un "nuevo turismo" que recoge la tradición de excursionistas y viajeros, característica que se analiza en las siguientes páginas. No se trata de una transición fácil: incluso en territorios que reúnen todos los condicionantes para ser un magnífico escenario para el ecoturismo y donde las iniciativas ecoturísticas cuentan con el

apoyo y la participación de todos los implicados -como es el caso del Trapecio amazónico colombiano, que se presenta en este artículo-, aún perduran algunos comportamientos propios de un turismo convencional que conviven con las nuevas tendencias del mercado turístico.

PALABRAS CLAVE: ecoturismo, viajero, Trapecio amazónico colombiano.

CAPACITACIÓN PARA GUÍAS TURÍSTICOS EN LATINOAMÉRICA

Un modelo para desarrollar recursos humanos sostenibles

*Sam H. Ham
Betty Weiler*

Los autores de esta investigación enfocada hacia la capacitación de guías de ecoturismo y turismo orientados al patrimonio natural y cultural, exploran el rol del potencial turístico para estimular el crecimiento profesional y las oportunidades de empleo en países en desarrollo mediante la capacitación de guías locales. La investigación para una formación efectiva de guías es necesaria, en particular la investigación en el desarrollo, ejecución y resultados de programas de capacitación para guías turísticos locales en países en desarrollo. Este artículo reporta la trayectoria de un programa de investigación a largo plazo que examina los componentes de la guianza interpretativa, en un programa de capacitación de seis semanas desarrollado entre Abril y Mayo de 1999 en Panamá, conjuntamente con dos más pequeños, enfocados en cursos de guianza interpretativa, uno en la Patagonia, Argentina (Marzo 2000) y otro en las Islas Galápagos, Ecuador (Septiembre 2000). El contenido y procesos para el desarrollo de estos cursos, la lógica de selección, el refinamiento de la temática y metodología del curso, son presentados a continuación; seguidos por la descripción de una evaluación en múltiples niveles durante la capacitación, incluyendo un componente denominado "formación para formadores". Estos proveen la base para un modelo propuesto con recomendaciones para el diseño, ejecución y evaluación en el futuro de la capacitación de guías interpretativos en países en desarrollo. Los autores continúan con el monitoreo a largo plazo de los impactos de esta capacitación con la intención de publicar resultados recientes dentro de los dos años siguientes.

PALABRAS CLAVE: interpretación, ecoturismo, gira turística, capacitación de guías, desarrollo sostenible.

GERENCIA DEL TURISMO SUSTENTABLE

Iniciativas de los tour-operadores

Alfredo Ascanio

El ecoturismo se ha puesto de moda en el mundo y la sostenibilidad del desarrollo es una aspiración legítima. El artículo se refiere en especial a las acciones muy recientes de los operadores de viajes para contribuir con el mejor uso de sus recursos turísticos y colaborar con la comunidad de acogida. No obstante, todavía faltan muchas iniciativas por parte de los gobiernos, del sector privado y de todos los actores involucrados en el asunto para que realmente se minimicen los impactos del turismo como actividad de desarrollo.

PALABRAS CLAVE: turismo sustentable, operadores de viajes, iniciativas gerenciales.