

Vectores de innovación sustentable

Organizaciones y destinos turísticos inteligentes



Elva Esther Vargas Martínez
Arlén Sánchez Valdés
Alejandro Delgado Cruz
Coords.

**Edición
social**

Vectores de innovación sustentable

**Organizaciones y destinos turísticos
inteligentes**

Universidad Autónoma del Estado de México

Doctor en Ciencias e Ingeniería Ambientales

Carlos Eduardo Barrera Díaz

Rector

Doctora en Ciencias Sociales

Martha Patricia Zarza Delgado

Secretaria de Investigación y Estudios Avanzados

Doctora en Estudios Turísticos

Yanelli Daniela Palmas Castrejón

Encargada del Despacho de la Dirección de la Facultad de Turismo

Maestra en Administración

Susana García Hernández

Directora de Difusión y Promoción de la Investigación y los Estudios Avanzados

Vectores de innovación sustentable

Organizaciones y destinos turísticos inteligentes

Elva Esther Vargas Martínez
Arlén Sánchez Valdés
Alejandro Delgado Cruz
Coords.



México, 2022



Vectores de innovación sustentable : organizaciones y destinos turísticos inteligentes / Elva Esther Vargas Martínez, Arlén Sánchez Valdés, Alejandro Delgado Cruz, coords.
1ª ed.

Toluca, Estado de México : Universidad Autónoma del Estado de México : Ediciones y Gráficos Eón, 2022.

168 p ; 25 cm.

ISBN 978-607-633-514-7 (UAEM)

ISBN 978-607-8732-80-7 (EÓN)

Incluye referencias bibliográficas.

1. Turismo sustentable -- Siglo XXI.

2. Innovaciones en Turismo -- Siglo XXI.

3. Turismo sustentable -- Aspectos económicos -- América Latina.

I. Vargas Martínez, Elva Esther, coord.

II. Sánchez Valdés, Arlén, coord.

III. Delgado Cruz, Alejandro, coord..

IV. Título.

G156.5.S87 V449 2022

Vectores de innovación sustentable. Organizaciones y destinos turísticos inteligentes

Libro sometido a sistema antiplagio y publicado con la previa revisión y aprobación de pares doble ciego externos que forman parte del Sistema Nacional de Investigadores, nivel I. Expediente de proceso editorial 314/12/2021, Dirección de Difusión y Promoción de la Investigación y los Estudios Avanzados, adscrita a la Secretaría de Investigación y Estudios Avanzados de la UAEM.

Elva Esther Vargas Martínez

Arlén Sánchez Valdés

Alejandro Delgado Cruz

Coords.

Primera edición: julio, 2022

ISBN 978-607-633-515-4 (impreso UAEM)

ISBN 978-607-633-514-7 (PDF UAEM)

ISBN 978-607-8732-79-1 (impreso Eón)

ISBN 978-607-8732-80-7 (PDF Eón)

D. R. © Universidad Autónoma del Estado de México

Instituto Literario núm. 100 Ote.

C. P. 50000, Toluca, Estado de México

<http://www.uaemex.mx>

© Ediciones y Gráficos Eón, S.A. de C.V.

Av. México-Coyoacán, núm. 421

Colonia Xoco, Alcaldía Benito Juárez

México, D.F., C.P. 03330

Tels.: 55 5604 1204

administracion@edicioneseon.com.mx

www.edicioneseon.com.mx

Por características tipográficas y de diseño

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad Autónoma del Estado de México y Ediciones y Gráficos Eón S.A de C.V.

El contenido de esta publicación es responsabilidad de los autores.



Esta obra queda sujeta a una licencia *Creative Commons* Atribución-No Comercial-Sin Derivadas 4.0 Internacional. Puede ser utilizada con fines educativos, informativos o culturales, ya que permite a otros sólo descargar sus obras y compartirlas con otros siempre y cuando den crédito, pero no pueden cambiarlas de forma alguna ni usarlas de manera comercial. Disponible para su descarga en acceso abierto en <http://ri.uaemex.mx>.

Hecho en México / *Made in Mexico*

Índice

Prólogo <i>César Miguel Maldonado Alcudia</i>	9
Introducción	13
Primera parte Organizaciones Turísticas	
Capítulo 1 Innovación sustentable en las organizaciones turísticas <i>Alejandro Delgado Cruz</i>	19
Capítulo 2 Hacia el desarrollo de organizaciones turísticas inteligentes <i>Elva Esther Vargas Martínez</i>	39
Capítulo 3 ADN organizacional e innovación sustentable: una aproximación para las empresas turísticas <i>Arlén Sánchez Valdés</i>	55
Capítulo 4 Capacidad de absorción en las organizaciones turísticas, ¿clave para la innovación sustentable? <i>Rosa María Nava Rogel</i> <i>María del Rosario Demuner Flores</i>	67

Capítulo 5	
Inteligencia de negocios y tecnologías emergentes	97
<i>Juan Manuel Montes Hincapié</i>	

Segunda Parte

Destinos Turísticos

Capítulo 6	
Destinos turísticos inteligentes: una propuesta desde los vectores de la sustentabilidad crítica	115
<i>Marcelino Castillo Nechar</i>	

Capítulo 7	
Capacidades colectivas y redes de políticas públicas en la conformación de destinos turísticos sustentables	135
<i>Graciela Cruz Jiménez</i>	

Capítulo 8	
Cooperación e innovación para la sustentabilidad ambiental en los destinos inteligentes	149
<i>Judith Alejandra Velázquez Castro</i>	
<i>Erika Cruz Coria</i>	
<i>Abraham Briones Juárez</i>	

Autores	163
---------	-----

CAPACIDADES COLECTIVAS Y REDES DE POLÍTICAS PÚBLICAS EN LA CONFORMACIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS SUSTENTABLES

Graciela Cruz Jiménez

Introducción

El turismo no está exento de los vertiginosos cambios sociales que ha experimentado la sociedad en los últimos años. En la actualidad se rige por nuevos esquemas de gobierno, modelos de participación y tecnologías, entre otros elementos que, en su conjunto, propician esquemas colaborativos entre los actores que forman parte de esta actividad, para responder a las nuevas tendencias de consumo, algunas de las cuales están orientadas a la sustentabilidad de los destinos.

Este vínculo entre quienes participan del turismo se materializa, aunque de manera abstracta, en la formación de redes que propicia su interrelación. Por tanto, sus capacidades, integradas de forma colectiva, son indispensables para atender propósitos comunes en favor del propio destino y de sus habitantes, pero también de quienes lo visitan.

A su vez, las políticas públicas son los instrumentos mediante los cuales toman curso las acciones que orientan al turismo; de ahí que las redes que se integran alrededor de ellas se denominen redes de política pública, en su mayoría compuestas por actores de los sectores público, social y privado, con objetivos compartidos en mayor o menor medida, cuyo logro depende de los recursos que poseen, cómo los movilizan y la manera en que se coordinan con otros agentes: todo ello estrechamente vinculado con sus capacidades colectivas.

Según la Organización Mundial del Turismo:

La gestión de destinos integra a diversas autoridades, partes interesadas y comunidades de profesionales, mediante la concertación de alianzas dirigidas a la consecución de los objetivos colectivos del destino, lo cual implica aunar sus esfuerzos, incluyendo los correspondientes a las comunidades locales, para crear una estrategia turística que propicie su competitividad y sustentabilidad (OMT, 2019, p. 25).

De ahí que la recomendación más afín al objetivo del presente documento sea buscar alianzas estratégicas fuera de dicho sector, para contar con la participación de autoridades y principales partes interesadas que operan en el destino, como autoridades públicas y agentes privados; es decir, los sectores del alojamiento, del transporte o el ámbito académico, Organizaciones No Gubernamentales (ONG) o representantes de las comunidades locales. Por tanto, “para orientar los avances del sitio y representarlo a todas las escalas, se requiere integrar a los distintos actores, públicos y privados del sector, mediante su actuación e influencia” (OMT, 2019, p. 26); para la gestión de destinos, propone realizar consultas públicas con los diversos actores a que se ha hecho referencia. En tal sentido, la OMT (2019) sugiere:

Alinear intereses comunes y concretarlos mediante la coalición de varias organizaciones en pro de un objetivo común: garantizar la competitividad y la sostenibilidad del destino a largo plazo. De esta forma es posible integrar a las industrias locales que participan en la cadena de valor de esta actividad y crear un marco favorable que propicie el crecimiento del turismo inclusivo, en beneficio de las empresas locales, las comunidades y residentes, para que sea un destino inteligente que contribuya a la mejora a largo plazo de su competitividad y sostenibilidad (pp. 26-27).

Para atender el propósito de esta colaboración de analizar la utilidad de las Capacidades Colectivas (CC) y de las Redes de Política Pública (RPP) como elementos de cohesión en destinos turísticos sustentables. Dado el carácter eminentemente documental de este acercamiento, la ruta metodológica consistió en la selección de literatura especializada en español e inglés sobre cuatro grandes ejes de análisis, cuyos principales supuestos teóricos fueron objeto de revisión: turismo sustentable, destinos turísticos sustentables, capacidades colectivas y redes de política pública. Los dos últimos se enlazaron y analizaron en torno al turismo, lo cual permitió argumentar sobre la utilidad de estas redes como herramienta para el análisis de destinos turísticos con carácter sustentable.

En sintonía con el párrafo precedente, en su primer apartado el documento vincula al turismo y la sustentabilidad para resaltar que esta última propone como un elemento deseable nuevas formas de vínculo entre la sociedad con la naturaleza, destacando la coordinación de grupos de interés en el turismo; el segundo hace referencia a destinos turísticos sustentables, donde son necesarios consensos para articular estrategias de desarrollo sustentable; tales elementos se enlazan con el tercero y cuarto

apartados del artículo que corresponden respectivamente a las capacidades colectivas de los actores vinculados a esta actividad y a las redes de política pública. La parte final de este documento formula una serie de reflexiones sobre la utilidad de ambos enfoques, para un mejor entendimiento y dirección del turismo en favor del destino, sus habitantes y visitantes.

Turismo con carácter sustentable

Sánchez & Vargas (2015, p. 352) advierten que: “la sustentabilidad es un concepto en evolución constante que ha propiciado cambios favorables en la actividad turística y exige la reformulación de la oferta conforme surgen crisis ambientales, sociales, económicas, políticas o culturales”. De ahí que “las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican a todas las formas de turismo, en todos los tipos de destinos” (UNEP. 2005 p. 145).

En esta misma secuencia, Tarlombani (2005) considera útil el concepto de desarrollo sustentable, en la medida en que apunte al establecimiento de un nuevo estilo de organización de la economía, la sociedad y su relación con la naturaleza. Particularmente respecto a la dimensión político-social, el autor la relaciona con la necesidad de fortalecer los mecanismos democráticos de formulación e implementación de las políticas públicas.

Tal punto de vista es particularmente importante para el sentido de la presente colaboración, la cual reconoce que:

En la actualidad, los turistas no sólo buscan cubrir las simples necesidades de infraestructura y promoción, sino que demandan la creación y reordenamiento de políticas y modelos de desarrollo que satisfagan estas nuevas necesidades, tanto local como globalmente, y tengan como eje rector las necesidades de las comunidades receptoras (Salcedo & San Martín, 2012, p. 79).

En dicho sentido se reconoce la flexibilidad que para Pardellas y Padin (2004 citados en Salinas & La O, 2006) implica el modelo de turismo sustentable. Como parte de esa condición, dichos autores subrayan la adaptación “a cambios del mercado, uso de tecnologías ambientalmente aceptables e integración de las comunidades receptoras al desarrollo, lo que posibilitará al turismo funcionar con rentabilidad, pero no a expensas de los recursos y del patrimonio natural y cultural del territorio” (p. 201).

En concordancia con esta serie de planteamientos, según Hunter (1997), casos empíricos podrían beneficiarse de una apreciación más profunda de las complejidades vinculadas con las interacciones humano-ambiente, que permiten análisis más detallados sobre las relaciones entre sectores económicos, de las precauciones en la gestión ambiental, posibles técnicas de gestión ambiental y la medida en que éstos

deben emplearse según el grado de eficiencia requerida para el uso de los recursos naturales, lo cual significaría un avance en la formulación de políticas orientadas al turismo sustentable.

Existe consenso entre diversos autores (Boisier, 2001; Brinckmann *et al.*, 2010; UNEP, 2005; Quintero, 2006 y Tarlombani, 2005) sobre la necesidad de emplear mecanismos participativos entre agentes privados y población local, vinculados en el proceso de desarrollo turístico respecto a las distintas acciones inherentes a ese rubro, que permitan atender condiciones sustentables en los destinos. En tal sentido, Boisier (2001) subraya que los alegatos por la sustentabilidad se originan en áreas marginales del mapa decisional político.

En este marco de ideas, Quintero (2006) reafirma que el desarrollo turístico sustentable en su acepción local, además de biológicamente aceptable y económicamente viable, debe ser socialmente admisible, condición que incluye ser apoyado por los distintos actores locales; de ahí que sus estrategias, políticas, programas y proyectos para su implementación deban ser debatidos por ellos. Brinckmann *et al.* (2010) ponen de relieve que la importancia de tal acción radica en que, para obtener beneficios sociales, económicos y medioambientales equitativos, además de minimizar o evitar el posible impacto negativo del turismo en las comunidades receptoras, son necesarios mecanismos de planificación participativa, proceso asociado con la sustentabilidad de los destinos.

Destinos turísticos sustentables

En la literatura especializada existen elementos comunes que le confieren a los destinos turísticos un carácter sustentable. La OMT (2019) los define como:

Un espacio físico, con o sin una delimitación de carácter administrativo analítico, donde un visitante puede pernoctar. Es una agrupación (en una misma ubicación) de productos y servicios, de actividades y experiencias, en la cadena de valor del turismo, y una unidad básica de análisis del sector. Un destino incorpora a distintos agentes y puede extender redes hasta formar destinos de mayor magnitud. Es además inmaterial, con una imagen y una identidad que pueden influir en su competitividad en el mercado (p. 10).

Manning & Dougherty (2000) conceptualizan un destino turístico sustentable como aquel que mantiene a perpetuidad las características que lo convierten en deseable para vivir y visitar. Por su parte, Lee (2001) advierte que los criterios para este tipo de espacios difieren, aunque propone tres componentes principales: definición de sus límites, su alcance y rigor del desarrollo sustentable.

Como parte de tales criterios, el autor destaca la figura de una autoridad local, municipio o grupo administrativo que represente a los residentes locales en los pro-

cesos de planificación, para lo cual considera necesario sean consultados ciudadanos y organizaciones comunitarias, empresariales e industriales, con el propósito de formar consenso sobre estrategias de desarrollo sustentable, orientadas a programas y políticas locales (Lee, 2001).

Este criterio es de particular importancia para el sentido del presente documento que más adelante plantea el papel relevante de los actores, producto de sus capacidades y la forma en que las ponen en juego dentro de la red de política pública que se forma alrededor de un objetivo compartido, en este caso la conformación de destinos turísticos sustentables.

Por ello, resulta alentador que se haya rebasado la visión parcial de ecosistema, como dejan claro Boes *et al.* (2016), para quienes éste es un sistema autoajustable de actores integradores de recursos conectados mediante lógicas institucionales compartidas, quienes forman el destino. Además, voluntariamente intercambian servicios, donde los bienes tradicionales son recursos tangibles y los servicios son recursos intangibles u operantes que, de acuerdo con Constantin & Lusch (1994, citados por Boes *et al.*, 2016), consisten en habilidades y conocimientos, que son la base de todo intercambio.

En este marco de ideas, Manning & Dougherty (2000) proponen como principios fundamentales en la planificación de destinos turísticos sostenibles incorporar a todos los interesados (comunidades locales, gobiernos, turistas e inversores), toda vez que “la sustentabilidad requiere mantenimiento de los valores clave de todos los usuarios” (p. 8), en un contexto donde todos tienen ciertos intereses en común a largo plazo, como paz, seguridad personal, ausencia de amenazas de enfermedades e intoxicaciones, y un entorno atractivo estable (tanto construido como natural).

Como mecanismos para atender este propósito, dichos autores sugieren consultas abiertas orientadas a garantizar la mayor aceptación de los posibles planes y soluciones de gestión, que además permitan a los inversores identificar riesgos para el producto. Aun así, advierten sobre posibles límites para este tipo de ejercicios, como imposición de las autoridades que desean monopolizar los procesos de planificación o ausencia de instituciones para permitir tal participación, particularmente en las naciones menos desarrolladas. En contraparte, reconocen que tales instrumentos de consulta pueden desactivar conflictos entre turismo e intereses locales, además de propiciar soluciones cooperativas y compartidas (Manning & Dougherty, 2000).

Bajo tal panorama se reconoce que los entornos urbano-turísticos del siglo XXI enfrentan distintas problemáticas ambientales, sociales y económicas que han motivado la aparición de nuevos enfoques de planificación y gestión, entre ellos el de ciudad inteligente o *Smart City*, trasladado al ámbito del turismo como destinos turísticos sustentables, cuyo elemento esencial es la incorporación de la tecnología y la conectividad, con el fin de mejorar tanto la experiencia del turista como el proceso de toma de decisiones (Celdrán *et al.*, 2018).

Más allá de esta perspectiva basada en la tecnología, Boes *et al.* (2016) subrayan un elemento clave para el sentido de este documento, pues admiten que si bien la inteligencia incorpora un ecosistema digital de tecnologías de vanguardia, también abarca un ecosistema de actores heterogéneos. En sintonía con su planteamiento, Lamsfus *et al.* (2015) coinciden en que un destino no es inteligente porque haga uso intensivo de la tecnología, sino por utilizar conocimientos y capacidades para capacitar a las instituciones e industrias locales en la creación de políticas basadas en el conocimiento y servicios móviles avanzados para visitantes, argumento que tiene estrecha relación con los sujetos y sus capacidades.

Capacidades colectivas para el turismo

La condición de elemento organizado que reviste a las capacidades colectivas destaca como su principal fortaleza para actuar de forma organizada ante un problema que demanda atención; esto abre las oportunidades en la búsqueda de soluciones a problemas públicos, en este caso particular aquellos asociados con el turismo, lo cual requiere la participación de diferentes actores (Manjarrez & Cruz, 2020).

Sen (2000), pionero en ese campo, define las capacidades como las oportunidades del ser humano para alcanzar mayor o menor bienestar y con ello cierto tipo de vida, dependiendo de sus recursos y cómo los utiliza. A partir de esta idea, rechazó los supuestos de capacidad y agencia colectivas, bajo el argumento de que el bienestar sólo se puede medir individualmente, lo cual abrió el debate y fomentó posturas diferentes. De ahí que Pelenc *et al.* (2013) reconocen que una limitación en el tema implica cerrar la brecha entre el individuo y niveles colectivos.

La capacidad alude a la habilidad de cumplir una función o tarea y/o alcanzar un objetivo; para generar capacidades son necesarios los recursos en forma de bienes materiales, simbólicos, organizacionales, políticos, humanos, entre otros (Girardo *et al.*, 2016). Es por ello que las capacidades colectivas surgen de las interacciones sociales guiadas por una representación compartida de la responsabilidad, que permite la interacción grupal para llevar a cabo acciones y lograr estados que no serían posibles cuando se actúa de manera individual (Pelenc *et al.*, 2013).

Tales grupos formulan tanto valores como preferencias compartidas; para perseguirlas generan instrumentos (Evans, 2002), por lo cual “la capacidad central de una sociedad o institución para decidir autónomamente sobre su futuro es la principal dimensión política colectiva, a partir de lo que se estructurarán sus instituciones y se evaluarán prioridades y resultados” (Acosta *et al.*, 2016, p. 10). Por tanto, Quintero (2016) resalta la importancia de promover esquemas colaborativos que consoliden los esfuerzos locales en pro del desarrollo.

Concretamente en el plano turístico, Segrado *et al.* (2018, p. 20) coinciden en la cooperación como estrategia orientada a “lograr objetivos comunes de un grupo

social; la cooperación en este sector es fundamental para obtener un nivel elevado de calidad y mejorar la competitividad de las empresas, donde el factor humano es esencial como prestador de los servicios”. A su vez, Moscardo (2008) considera que el desarrollo de capacidades es una forma de empoderamiento que ayuda a los individuos, organizaciones y comunidades a generar nuevas habilidades e incrementa la confianza para la prestación de estos servicios.

Es por ello que, como plantean Bystrowska *et al.* (2017), la acción colectiva describe iniciativas colaborativas espontáneas u organizadas hacia objetivos, como mantener la calidad de los sitios turísticos. Tal acción ocurre cuando los actores acuerdan arreglos en la toma de decisiones que rigen el uso de los recursos de uso común.

En un sentido más normativo, la OMT (2019) creó la Certificación UNWTO QUEST, a la que define como:

Un programa dirigido a las organizaciones de gestión de destinos (OGD), principalmente a escala regional y local, con el objetivo de reforzar sus capacidades institucionales y fortalecer tres áreas de actuación clave en la gestión de destinos: liderazgo estratégico, ejecución eficaz y gobernanza eficiente (p.16).

El liderazgo estratégico implica, entre otros aspectos, la capacidad de sumar los esfuerzos y la energía de las partes interesadas en pos de una visión colectiva encaminada a la promoción de las alianzas público-privadas. En la gestión de un destino es posible que las partes tengan intereses diferentes e incluso divergentes, por lo cual no siempre deseen actuar en unión. En consecuencia, el proceso implica establecer bases normativas a corto y largo plazo que sirvan de apoyo al proceso de toma de decisiones en la materia. De esa forma, dichas organizaciones serán responsables de dirigir la coordinación, la política, los valores y el cumplimiento de los objetivos (OMT, 2019). Por tanto, es necesario un espacio para la acción colectiva y el establecimiento de objetivos comunes, fomentar la colaboración entre todas las partes interesadas del turismo y buscar soluciones a los problemas.

En este proceso también se requiere una cultura innovadora que incorpore el diseño institucional no burocrático, cuyos elementos característicos sean, entre otros, su agilidad y eficiencia operativa, pero también su capacidad para desechar la pasividad cuando los actores locales están a la espera de subsidios (Orozco & Núñez, 2013). Vinculado con tal planteamiento, Arocena (2002) sostiene que un grupo humano se vuelve un factor de desarrollo en la medida en que potencia sus mejores capacidades y las proyecta hacia el futuro, superando inercias y creando nuevas formas de movilización, tanto de los actores como de los recursos materiales.

En el marco de esta serie de ideas donde resalta el peso de los grupos de interés, Acosta *et al.* (2016) puntualizan:

Actualmente existe una creciente tendencia a entender los procesos colectivos desde los actores para deliberar y actuar estratégicamente a fin de llevar a cabo sus intenciones. La clave para comprender la dinámica de cambio político y desarrollo está en la comprensión de cómo los actores políticos interactúan, no sólo con los demás, sino también con el contexto estructural e institucional en que operan, utilizando los recursos y las oportunidades que éste ofrece. La dinámica medular de los procesos políticos, y por lo tanto del cambio del desarrollo, se encuentra en las relaciones de las estructuras, así como en los agentes, contextos, conductas, instituciones y organizaciones (p. 10).

Easton & Araujo (1992), Jamal & Getz (1995) y Myerson (1991) (citados en Segrado *et al.*, 2018) equiparan la cooperación con una red de agentes que coordinan sus acciones y metas; esta idea tiene continuidad en los planteamientos de Knoepfel *et al.* (2007), para quienes resulta decisiva la capacidad de los integrantes de la red para actuar en un marco colaborativo.

Dichos elementos son coincidentes con los enfoques que aluden a la conformación de redes entre actores en diferentes áreas, en este caso particular para los destinos turísticos en lo general, pero también en aquellos concebidos como inteligentes, según se abordó en el apartado anterior. De acuerdo con Bystrowska (2017), la tecnología de información y comunicación influye tanto en el rendimiento como en la eficacia de acción colectiva de una red. Solava (2017) subraya cómo los actos de agencia individuales y colectivos pueden generar nuevas capacidades colectivas de base, lo cual se vincula con el Enfoque de Redes de Política Pública.

Las Redes de Política Pública como herramienta analítica

Este tipo de redes son una representación abstracta de un entramado que se forma entre integrantes de diferentes grupos de interés. Klijn & Koppenjan (2016, p. 25) las conciben “como patrones de relaciones más o menos estables entre actores mutuamente dependientes, en torno a una situación de política pública”. En ellas, el factor predominante es el poder, donde integrantes con capacidad de intervenir pueden excluir de la agenda tanto ciertos temas como a otros actores.

Tal situación obedece a la compleja interacción que entablan debido a la incertidumbre que es producto, entre otros factores, de las diferentes percepciones de los actores en torno a las propuestas de solución al problema que da origen a la red (Klijn *et al.*, 2010). En dicho tipo de redes, al menos uno de sus integrantes es una institución pública y, al igual que el resto de participantes, se relacionan “con la finalidad de influir, mediante el intercambio de recursos, en la definición o implementación de una política pública, pero también para lograr mayor legitimidad y eficacia de la acción pública” (Arenilla, 2011, p. 34).

En el marco de estas ideas, Del Chiappa & Baggio (2015, p. 2), Baggio & Del Chiappa (2014), definen un destino turístico como un sistema en red de partes interesadas que ofrecen servicios a turistas, complementados por infraestructura tecnológica destinada a crear un entorno digital, el cual apoya la cooperación, el intercambio de conocimientos y la innovación abierta.

Estos autores sostienen que el eficaz y eficiente intercambio de conocimiento e información entre todos los interesados de participar en una red de destinos, es crucial para la competitividad turística (Baggio & Del Chiappa, 2014). Aunque en ocasiones criticadas, Mosley & Jarpe (2019, p. 632) consideran que en este esfuerzo también son necesarias las redes de mercado, pues ayudan al “gobierno a cumplir de manera más efectiva su propósito y a mejorar los sistemas de prestación de servicios en el ramo turístico”.

Además de esta forma de visualizar las redes, es necesario reconocer otros posibles escenarios, como advierten De la Rosa *et al.* (2016) respecto a los conflictos, la incompatibilidad de intereses y la dependencia entre los diversos actores que intervienen en la formulación de políticas turísticas y de los destinos concebidos como productos turísticos. Para ellos:

Si bien se reconoce que los personajes relevantes ostentan intereses comunes en torno a un sector en específico, debe tomarse en cuenta la existencia de intereses divergentes que pueden suscitar el favorecimiento de intereses privados sobre los intereses públicos, y cambios constantes como consecuencia de distintas circunstancias (pp. 596-597).

En este mismo marco de ideas, Olaya (2020) advierte que no puede minimizarse a los actores que intervienen en el tratamiento de problemas y en la implementación de políticas turísticas, ya que su presencia es necesaria, entre otros aspectos, para acceder y optimizar recursos a favor de la actividad.

Para Arenilla (2011), la cultura política también determina en buena parte las conexiones entre los integrantes de las redes de políticas. Un elemento más para entender estos entramados de actores es el contexto local, como expone dicho autor:

El proceso de cambio en el ámbito local tiene una especial relevancia al analizar e identificar los nuevos mecanismos de cooperación entre actores públicos y privados. La cercanía de los gobiernos locales a los grupos sociales, la naturaleza de sus competencias, la inmediata repercusión de las decisiones públicas sobre la cotidianidad, son factores que han contribuido a esta realidad (p. 38).

Un aspecto que liga los supuestos de las redes con los de capacidades colectivas se percibe en el planteamiento de Alva (2016, p. 56), para quien “[la] confianza [...] juega un papel muy importante, puesto que la movilización de recursos entre actores se da entre aquellos que brindan la seguridad de ser correspondidos positivamente”.

En suma, de acuerdo con Manjarrez & Cruz (2020), el desarrollo de capacidades colectivas es vital para que los distintos grupos fortalezcan sus potencialidades y de esta forma faciliten su relación con quienes comparten objetivos hacia la solución de problemas, en este caso turísticos, lo cual es la condición que activa una red de política pública.

Un concepto vinculado a las redes y a las capacidades colectivas que ha emergido recientemente es el de gobernanza del turismo, entendida como una práctica de gobierno cuyo objeto es dirigir eficazmente a este sector en los distintos ámbitos de gobierno, mediante formas de coordinación, colaboración o cooperación eficientes y transparentes que permitan alcanzar las metas de interés colectivo que comparten las redes de actores con incidencia en el sector, con el fin de lograr soluciones y oportunidades, basadas en acuerdos sustentados en el reconocimiento de interdependencias y responsabilidades compartidas (OMT, 2019).

Para este organismo internacional, la gobernanza del turismo tiene dos dimensiones: a) La capacidad directiva del gobierno, determinada por la coordinación, colaboración y participación de las redes de partes interesadas. Ésta guarda relación con el proceso de gestión de destinos turísticos, basado en los esfuerzos sinérgicos y coordinados de los gobiernos a diferentes niveles y con distintas capacidades, además de la sociedad civil de las comunidades receptoras y el sector empresarial; b) La eficacia directiva, determinada por las capacidades y recursos institucionales que respaldan las formas de llevar a cabo los procesos, con miras a la definición de objetivos y a la búsqueda, tanto de soluciones como de oportunidades para las partes interesadas (OMT, 2019).

Apunta además que, en la última década, este tipo de gobernanza ha sido incorporada paulatinamente en las políticas turísticas a todas las escalas (nacional, regional y local), por lo que resulta fundamental la participación de los sectores público y privado en la formulación de las políticas y los reglamentos en materia de turismo, así como en el desarrollo del destino, si desean que las decisiones se tomen de manera inclusiva y sean ampliamente aceptadas por todos los agentes del destino.

En el mismo tenor, Olaya pone el acento en la gobernanza para alentar mejores prácticas en el turismo, “[...] incluso si se piensa desde un punto de vista sustentable o competitivo, porque la intervención del gobierno seguirá siendo necesaria mientras la actividad continúe afectando otras áreas y haciendo uso de espacios, recursos y servicios públicos” (2020, p. 95).

Conclusiones

La serie de planteamientos vertidos en los apartados anteriores permite argumentar sobre la importancia de las RPP para identificar aquellos mecanismos que condicio-

nan las relaciones entre los actores de distintos ámbitos de actuación en torno a un problema público.

Su fuerza explicativa radica en que a pesar de que las redes son una representación abstracta del entramado de actores que las integran, sirven como herramienta que posibilita al investigador acercarse a una realidad, analizarla y entenderla a partir de los diferentes elementos inherentes al poder político que las condiciona, pues la forma en que lo hace orienta las estrategias que se despliegan sobre determinado tema de interés.

De manera paralela, también se resalta la importancia de las CC como perspectiva colectiva, dado que la contribución de los actores sobre cierta política, en este caso la turística, está fuertemente asociada con tales atributos, por lo cual es pertinente su vínculo con el enfoque de redes, ya que en la medida en que dispongan de habilidades y posean recursos de distinta naturaleza estarán en condiciones más equitativas de interactuar con otros integrantes de la red y así ampliar sus posibilidades de alcanzar objetivos comunes.

Para el tema aquí abordado, dicha oportunidad se traduce en estrategias colaborativas entre las partes interesadas, encaminadas a procurar condiciones sustentables en los destinos turísticos, lo cual supone el uso de tecnologías compatibles con el aprovechamiento responsable del patrimonio natural y cultural de las comunidades receptoras, pero también la incorporación de los representantes de éstas en los procesos de desarrollo turístico que, a partir de un proceso abierto en la toma de decisiones, sea posible garantizar el estado físico de los espacios y el respeto de la cultura de sus habitantes.

Estos procesos de planificación participativa representan un reto por la complejidad que los reviste, pero –en *términos empíricos*– también son un desafío ante la oportunidad de integrar redes cuyo funcionamiento contribuya al referido propósito, en que los actores intervinientes guíen sus acciones hacia el cumplimiento de un objetivo común. El hecho de colaborar en condiciones de mayor equidad también alentará su corresponsabilidad, al asumir como propias las estrategias que se deriven de la acción colectiva.

Desde un sentido analítico, la conjunción y, por tanto complementariedad de ambos enfoques, facilitará identificar las reglas en cada destino que de manera integral orientan los procesos decisorios y pueden alentar o inhibir condiciones de sustentabilidad en esos espacios turísticos. Los conocimientos derivados de estos acercamientos empíricos con una base teórica como la que se resalta en esta colaboración pueden traducirse en estrategias o políticas que apoyen los supuestos de la sustentabilidad.

Referencias

- Acosta, L., García, O., & Dubois, A. (2016). Las capacidades colectivas instrumento metodológico para la evaluación del bienestar humano en territorios indígenas del Amazonas colombiano. *Mundo Amazónico*, 7, 5-30. <https://doi.org/10.15446/ma.v7.54452>.
- Alva, M. E. (2016). Gobernanza multinivel, redes de políticas públicas y movilización de recursos: Caso de estudio Corredor Biológico Mesoamericano México (CBMM), Chiapas. *Espacios Públicos*, 19(47), 51-76.
- Arenilla, M. (2011). Redes de políticas, el caso de la ciudad de Madrid. *Revista española de ciencia política*, 25, 31-56. <https://recyt.fecyt.es/index.php/recp/article/view/37514>
- Arocena, J. (2002). *El desarrollo local: un desafío contemporáneo*. Taurus, Universidad Católica del Uruguay. <https://ucu.edu.uy/es/node/555>
- Baggio, R., & Del Chiappa, G. (2014). Real and virtual relationships in tourism digital ecosystem. *Information Technology & Tourism*, 14(1), 3-19. <https://doi.org/10.1007/s40558-013-0001-5>
- Boes, K., Buhalis, D., & Inversini, A. (2016). Smart tourism destinations: ecosystems for tourism destination competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), 108-124. <https://doi.org/10.1108/IJTC-12-2015-0032>
- Boisier, S. (2001). Biorregionalismo: la última versión del cuento del traje del emperador. *Territorios*, 5, 115-142. <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/territorios/article/view/5643>
- Brinckmann, W., Neison, M., & Mueller, D. (2010). Desarrollo, complejidad y turismo sostenible. El uso del territorio frente a los retos del siglo XXI. *Papeles de Geografía*, 51, 65-73. <https://revistas.um.es/geografia/article/view/114401>
- Bystrowska, M., Wigger, K., & Liggett, D. (2017). The Use of Information and Communication Technology (ICT) in Managing High Arctic Tourism Sites: A Collective Action Perspective. *Resources*, 6, 1-18. <https://doi.org/10.3390/resources6030033>
- Celdrán, M., Mazón, M., & Giner, D. (2018). Open Data y turismo. Implicaciones para la gestión turística en ciudades y destinos turísticos inteligentes. *Investigaciones Turísticas*, 15, 49-78. <http://dx.doi.org/10.14198/INTURI2018.15.03>
- De la Rosa, B., Cruz, G., & Porras, F. (2016). Redes de política, élites y gobernanza. Marco teórico para el estudio de un caso turístico. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13, 1477-1490. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88145925003>
- Del Chiappa, G., & Baggio R. (2015). Knowledge transfer in smart tourism destinations: Analyzing the effects of a network structure. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4, 145-150. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2015.02.001>

- Evans, P. (2002). Collective Capabilities, Culture and Amartya Sen's Development as Freedom. *St Comp Int Dev*, 37, 54-60. <https://doi.org/10.1007/BF02686261>
- Girardo, C., Martínez, S., Salgado, L., & Costamagna, P. (2016). Desarrollo de capacidades individuales y colectivas en estudios de posgrado y su incidencia en los territorios. *Territorios*, 34, 215-236. <https://doi.org/10.12804/territ34.2016.09>
- Hunter, C. (1997). Sustainable tourism as an adaptive paradigm. *Annals of Tourism Research*, 24, 850-867. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(97\)00036-4](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(97)00036-4)
- Klijn, E., Edelenbos, J., & Steijn, B. (2010). Trust in Governance Networks. *Administration & Society*, 42(2), 193-221. <https://doi.org/10.1177/0095399710362716>
- Klijn, E. H., & Koppenjan, J. (2016). *Governance Networks in the Public Sector*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315887098>
- Knoepfel, P. (2007). Hacia un modelo de análisis de políticas públicas operativo, un enfoque basado en los actores, sus recursos y las instituciones. *Ciencia Política*, 3, 10-42. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/cienciapol/article/view/17521>
- Lamsfus, C., Martín, D., Alzua, A., & Torres, E. (2015). Smart tourism destinations: An extended conception of smart cities focusing on human mobility. *Information and Communication Technologies in Tourism*, 3, 363-375. https://doi.org/10.1007/978-3-319-14343-9_27
- Lee, K. (2001). Sustainable tourism destinations: the importance of cleaner production. *Journal of Cleaner Production*, 9, 313-323. [https://doi.org/10.1016/S0959-6526\(00\)00071-8](https://doi.org/10.1016/S0959-6526(00)00071-8)
- Manjarrez, E., & Cruz, G. (2020). Aproximación metodológica al turismo, las capacidades colectivas y las redes de política pública en San Mateo Capulhuac, Méx. *Topofilia*, 20, 46-163. <http://69.164.202.149/topofilia/index.php/topofilia/issue/view/10>
- Manning, E., & Dougherty, D. (2000). Planning sustainable tourism destinations. *Tourism Recreation Research*, 25(2), 3-14. <https://doi.org/10.1080/02508281.2000.11014907>
- Moscardo, G. (2008). *Building community capacity for tourism development*. Cabi. <https://www.cabi.org/bookshop/book/9781845934477/>
- Mosley, J., & Jarpe, M. (2019). How Structural Variations in Collaborative Governance Networks Influence Advocacy Involvement and Outcomes. *Public Administration Review*, 79(5), 629-640. <https://doi.org/10.1111/puar.13037>
- Olaya, S. (2020). Problemas del turismo en Pátzcuaro, Michoacán: Un análisis a partir de la gobernanza. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma del Estado de México]. Repositorio Institucional, UAEMéx. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/109512>
- Orozco, J., & Núñez, P. (2013). Las teorías del desarrollo. En el análisis del turismo sustentable. *InterSedes: Revista Electrónica de las Sedes Regionales*, 14(27), 144-167. <https://doi.org/10.15517/isucr.v14i27.10412>

- Organización Mundial del Turismo (2019). Directrices de la OMT para el fortalecimiento de las organizaciones de gestión de destinos (OGD)-Preparando las OGD de cara a nuevos retos, OMT, Madrid. <https://doi.org/10.18111/9789284420933>
- Pelenc, J., Lompo, K., Ballet, J., & Dubois, J. (2013). Sustainable human development and the capacity approach: integration of environment, responsibility and collective agency. *Journal of Human Development and Capabilities*, 14, 77-94. <https://doi.org/10.1080/19452829.2012.747491>
- Quintero, J. (2016). Sostenibilidad sociocultural del turismo: propuestas para el cantón Playas. Provincia del Guayas, Ecuador. *Espiga*, 15, 31-43. <https://doi.org/10.22458/re.v15i31.1288>
- Quintero, J. (2006). *Turismo y desarrollo local en México. El caso del municipio de Cabo Corrientes. Estado de Jalisco*. Universidad Complutense de Madrid. <http://www.cuc.udg.mx/es/turismo-y-desarrollo-local-en-mexico-el-caso-del-municipio-de-cabo-corrientes-en-jalisco>
- Salcedo, M., & San Martín, F. (2012). Turismo y sustentabilidad: paradigma de desarrollo entre lo tradicional y lo alternativo. *Gestión y Estrategia*, 41, 71-86.
- Salinas, E., & La O, J. (2006). Turismo y sustentabilidad: de la teoría a la práctica en Cuba. *Cuadernos de Turismo*, 17, 201-221.
- Sánchez, A., & Vargas, E. (2015). Turismo sustentable. Un acercamiento a su oferta. *Multiciencias*, 15(3), 347-354.
- Segrado, R., Moo, M., & Arroyo L. (2018). La gestión cooperativa para el turismo sustentable en espacios naturales. *Temas de Ciencia y Tecnología*, 22, 20-31.
- Sen, A. (2000). *Desarrollo y libertad*. Editorial Planeta. https://www.palermo.edu/Archivos_content/2015/derecho/pobreza_multidimensional/bibliografia/Seccion1_doc1.pdf
- Solava, I. (2017). How to build collective capabilities: The 3C-Model for grassroots-led development. *Journal of Human Development and Capabilities*. <http://dx.doi.org/1080/19452829.2016.1270918>
- Tarlombani, M. (2005). Turismo y sustentabilidad: Entre el discurso y la acción. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 14(3), 222-238. <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RU/article/view/326>
- United Nations Environment Programme & World Tourism Organization (2005). *Making Tourism More Sustainable-A Guide for Policy Makers*, 3, 11-12. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284408214>