

COMUNIDAD RECEPTORA: ELEMENTO ESENCIAL EN LA GESTIÓN TURÍSTICA

Autor

Juan Carlos Monterrubio Cordero

Doctor en

Profesor-Investigador en Turismo

Universidad Autónoma del Estado de México

México

carlos.monterrubio@ymail.com

RESUMEN

La comunidad receptora se ha considerado un elemento esencial en el sistema turístico. Aunque su incorporación en los procesos de planificación y gestión turística es frecuentemente mínima, su importancia radica en el apoyo u obstaculización al desarrollo turístico. En este sentido, la presente obra busca enfatizar la importancia de incorporar la comunidad local en dichos procesos. Específicamente, analiza la falta de atención académica en la comunidad receptora como objeto de estudio. Asimismo, examina brevemente aspectos semánticos del concepto “comunidad”. Finalmente, examina la comunidad receptora como elemento esencial del sistema turístico para de esta manera rescatar su importancia en la planificación y gestión turística.

Palabras clave: comunidad receptora, gestión turística, planificación turística, sistema turístico

HOST COMMUNITY: AN ESSENTIAL ELEMENT IN TOURISM MANAGEMENT

Autor

Juan Carlos Monterrubio Cordero

Doctor en

Profesor-Investigador en Turismo

Universidad Autónoma del Estado de México

México

carlos.monterrubio@ymail.com

ABSTRACT

Local community: An essential element in tourism management. Local communities have been considered an essential element in the tourist system. Although its participation is often minimal in planning and management procedures, its importance is based upon the support or rejection of tourism development. In this case, the present paper aims to emphasize the importance of incorporating the local communities in such processes. Specifically, the lack of academic attention on local communities as research objects is analyzed. Likewise, it briefly examines semantic aspects of “community” as a concept. Finally, and most importantly, it explores local communities as essential elements in the tourism system so that the importance of incorporating them in tourism planning and management can be highlighted.

Key words: local community, tourism management, tourism planning, tourist system

INTRODUCCIÓN

El turismo se ha reconocido como un ente complejo cuya funcionalidad depende de la relación que existe entre los elementos que lo componen. Dentro de estos elementos se encuentra uno que, hasta épocas recientes, ha sido desatendido considerablemente por los académicos; la comunidad receptora de turismo. La comunidad receptora, por la importancia que ésta tiene en el desarrollo funcional u obstaculización del turismo, mantiene relevancia en los procesos de planificación turística, sea ésta a nivel nacional, regional o local.

Pese a la importancia que la comunidad local tiene en el desarrollo turístico, son pocos los estudios concentrados en analizar la relevancia de su incorporación en procesos de planificación y gestión. La gran mayoría de obras existentes se han generado a partir de estudios en países de habla inglesa. Esto ha llevado a que la consideración de la comunidad local en el desarrollo turístico en países en vías de desarrollo sea casi nula. Revisar la importancia de la inclusión de la comunidad receptora es de suma importancia no sólo en países industrializados, sino en todos aquellos en donde el turismo es parte de su economía y, por lo tanto, un elemento dinamizador de las estructuras económicas, sociales, culturales y políticas.

Tomando esto en consideración, la presente reflexión tiene como objetivo enfatizar brevemente la importancia de incorporar a la comunidad local a los procedimientos de planificación turística. En busca de esto, la obra comienza por analizar el descuido académico que se ha experimentado con respecto a las comunidades locales. Posteriormente, debido a la poca atención semántica que se ha otorgado en estudios previos, se presenta un análisis conceptual sobre los términos relacionados con este tema. Asimismo, rescata el valor de la comunidad local como elemento crucial del sistema turístico a manera de dar paso, finalmente, al análisis de la comunidad receptora en los procesos de planificación y gestión turística. Finalmente, provee conclusiones generadas a partir de este análisis.

LA COMUNIDAD RECEPTORA COMO OBJETO ACADÉMICO

Hablar de turismo desde una perspectiva integral requiere la consideración de todos aquellos elementos que conforman dicha actividad. Esto incluye, indiscutiblemente, a la comunidad receptora. Si bien es cierto que la comunidad receptora ha sido reconocida como un elemento fundamental en el desarrollo turístico, es necesario reconocer que el análisis académico de ésta ha sido limitado, especialmente dentro de un contexto de planificación y gestión del turismo. Aunque a nivel internacional la incorporación de la comunidad local ha sido objeto de análisis, los estudiosos del turismo en países en vías de desarrollo han desatendido significativamente su análisis. Este desinterés, se

presume, está íntimamente relacionado con la visión económica y empresarial con la que tradicionalmente se ha abordado el estudio del turismo. Debido a la importancia económica que el turismo ha demostrado en algunos destinos turísticos, es el aspecto materialista que ha dominado no sólo los esfuerzos académicos sino los intereses gubernamentales y empresariales de aquellos involucrados en el turismo. Las comunidades locales, por carecer históricamente de voz pública ante los procesos de gestión turística, han sido observadas como un recurso a utilizar más que como un elemento fundamental en la actividad turística.

Ante estas consideraciones, es importante replantear la importancia de la comunidad receptora como objeto de estudio académico. Este replanteamiento requiere reconocer en su totalidad la importancia de la comunidad local así como de las varias dimensiones que la componen. La comunidad académica requiere visualizar a la comunidad local como uno de los elementos que conforman, y que por lo tanto influyen y se ve influida, por otros elementos del denominado sistema turístico. La comunidad local, por conformarse no sólo de seres humanos, comúnmente denominados residentes, sino de un espacio geográfico con especificidades sociales, económicas, culturales, ecológicas y políticas que se conjugan para construir la complejidad comunitaria, precisa de ser analizada como un elemento cuya importancia recae al mismo tiempo en los aspectos sociales, económicos, culturales, ecológicos y políticos de todos aquellos involucrados directa o indirectamente en el turismo.

LA COMUNIDAD RECEPTORA

Consideraciones semánticas

Dentro de la literatura existente, en términos conceptuales se revela una problemática constante: la concepción de *comunidad*. El concepto comunidad local/receptora se ha reconocido como un término constante en la literatura turística. Esto se refleja claramente no sólo en el número de publicaciones que analizan de manera tangencial el aspecto comunitario local del turismo, sino en aquellos textos cuyo objeto de análisis es exclusivamente la comunidad local. Ejemplos de estos últimos incluyen textos como *Tourism in destination communities* (Singh *et al.*, 2003), *Tourism community relationships* (Pearce *et al.*, 1996) y *Tourism: A community approach* (Murphy, 1985). Asimismo, el uso constante de dicho término se ha manifestado en los conceptos compuestos que la literatura ha generado en un contexto turístico tales como *comunidad anfitriona* (Fredline and Faulkner, 2000; Aguiló and Roselló, 2005), *cambio comunitario* (Ayres and Potter, 1989), *pertenencia comunitaria* (McCool and Martin, 1994), y *comunidad destino* (Pizam, 1978).

Aunque el término comunidad se ha convertido en un elemento constante en los textos académicos sobre turismo y gestión, se observa que dichos textos no describen claramente qué debe entenderse por comunidad. A pesar de que dicho término sea de uso ordinario y por lo tanto su entendimiento parezca sencillo, el concepto comunidad sufre de ambigüedad. Por un lado, comunidad como concepto se ha relacionado directamente con el aspecto geográfico en el que ésta se inserta debido a que las formas de vida de los miembros que habitan se desarrollan en este espacio. En este sentido, el espacio geográfico y los miembros que lo habitan son indivisibles y por lo tanto complementarios. Sin embargo, desde una perspectiva social y antropológica, la comunidad va mucho más allá de los aspectos territoriales. La comunidad no sólo abarca el espacio geográfico y sus habitantes, sino también las características propias de éstos y las relaciones y manifestaciones que se generen entre los habitantes de las mismas. En otras palabras, la comunidad implica los aspectos tangibles e intangibles de la misma. Aspectos como las tradiciones, la gastronomía, el vestido, el idioma, así como el conjunto de valores, creencias, actitudes y aspectos similares también forman parte de la comunidad (Singh *et al.*, 2003). Por si esta complejidad no fuera suficiente, se ha establecido que aunado a los aspectos geográficos, étnicos y demográficos, la comunidad abarca también sus elementos políticos y las estructuras de poder tanto públicas como privadas que se conjugan como un todo.

En términos semánticos, el concepto comunidad se ve paralelamente afectado por el número de conceptos que, quizás erróneamente, se han utilizado indiferentemente. En otras palabras, la utilización variada de conceptos que se emplean sinónimamente tales como *locales*, *residentes*, *nativos* y comúnmente *anfitriones*, agudiza la dificultad de definir qué es y qué no es la comunidad receptora. Si bien estos términos se han utilizado indistintamente en la literatura académica, debe reconocerse que cada uno de éstos tiene su propia caracterización semántica. De esta manera, hablar de residentes referiría a aquellos individuos que, como su nombre denota, residen en un espacio geográfico. Estos individuos no necesariamente son pertenecientes al espacio receptor; es decir, ser residente de un espacio no significa precisamente ser originario, o nativo, del mismo. Esto se presenta claramente en la naturaleza heterogénea étnico-demográfica que caracteriza frecuentemente a destinos turísticos que sufren de un alto índice de migración. El uso indistinto de estos términos se vuelve más controversial al denominar *anfitriones* a un grupo de residentes. Si bien la comunidad local cumple una función receptiva, esto no implica necesariamente que sus integrantes mantengan el rol, y mucho menos el sentir, de ser anfitrión. La falta de identificación con el denominativo *anfitrión* tiende a ser más notable entre aquellos cuyo beneficio del turismo es mínimo o nulo, o bien por aquellos que no mantienen contacto alguno con turistas.

Independientemente de la carencia de atención investigativa y de las deficiencias conceptuales que sufre la comunidad receptora, el papel crucial que ésta desempeña

como elemento esencial en el sistema turístico la convierte en elemento de atención académica.

La comunidad como elemento del sistema turístico

La bibliografía existente en torno al turismo ha coincidido constantemente en que el turismo, más allá de sus tradicionales concepciones de carácter industrial y recreacional, abarca un amplio número de elementos que se interrelacionan entre sí y que impactan muchas otras dimensiones de la vida del ser humano. Los académicos del turismo han coincidido ampliamente en la propuesta de los elementos partícipes del sistema turístico; entre ellos se han ubicado repetidamente la demanda, la oferta, la industria turística, la región generadora, el destino, ruta en tránsito, y por supuesto la comunidad receptora. Si bien existe divergencia en las propuestas diversas acerca de los elementos del sistema turístico, y de las relaciones que se generan al interior de éste, la incorporación de la comunidad local parece ser un común denominador en muchos de los sistemas propuestos.

La comunidad receptora como parte del sistema turístico mantiene un papel muy importante con todos y cada uno de los otros elementos que constituyen el sistema. La comunidad local es simple y complejamente un elemento imprescindible en la existencia del turismo. Por un lado, la comunidad, aunque quizá como parte de su vida ordinaria, provee los servicios necesarios para la satisfacción de las necesidades de la demanda, del visitante. Estos servicios incluyen no sólo aquellos relacionados con la satisfacción de necesidades fisiológicas (hospedaje y alimentación), sino también aquellos como servicios médicos, de recreación, y de consumo; es decir, servicios que fueron mayormente generados para beneficio de la comunidad local pero que son paralelamente aprovechados por el turismo. Por otro lado, y de forma similar, en algunos casos la comunidad local participa en la oferta de servicios generados por los integrantes de la misma. Esto ocurre generalmente en ciertas formas de turismo en donde la comunidad local es la responsable de “producir” y gestionar sus propios servicios, como en el caso del turismo rural. En casos como el turismo rural, no existirían servicios ofertados al turista si la comunidad local no estuviera presente. Asimismo, la comunidad local, dentro de un contexto de oferta y demanda, se ha incluso identificado como un elemento clave en el atractivo de los destinos. El grado de amabilidad u hostilidad que la comunidad receptora presente es de suma importancia a tal grado de poder determinar la visita o el regreso de turistas al destino. En este mismo sentido, la disposición de la comunidad local ante el turismo puede definir el éxito o fracaso de un destino turístico, tal y como se ha mostrado en aquellos estudios basados en la teoría del ciclo de vida de los destinos turísticos (Butler, 1980).

Además de las relaciones que la comunidad puede mantener directamente con

la demanda, la comunidad local se ve beneficiada o alterada por los demás elementos del sistema. De forma específica, se pueden citar las ventajas o desventajas que ésta genere en relación con los recursos y atractivos turísticos locales. La comunidad local, por ser el elemento constante en el espacio geográfico, juega un papel relevante en la conservación o deterioro de los recursos naturales y culturales del destino. El interés que la comunidad mantenga en la protección de sus recursos estará directamente relacionado con la existencia de dichos recursos, y por lo tanto del desarrollo turístico, en tiempos futuros.

Debido a la importancia de la comunidad local como elemento del sistema turístico, es necesario revisar cuál ha sido la participación de ésta en los procesos de gestión y planificación del desarrollo turístico. Esta participación se analiza en los siguientes párrafos.

La comunidad en la planificación y gestión del turismo

La planificación del turismo en todos sus niveles es esencial para el desarrollo y gestión exitosa del turismo. Algunos argumentos que sustentan la razón de la planificación se centran en que los beneficios socioeconómicos del turismo son poderosos pero su existencia puede ir acompañada de consecuencias negativas. La carencia de procedimientos de planificación puede guiar a la generación de impactos sociales, culturales, económicos y ecológicos de carácter irreversible del turismo.

La experiencia de muchas áreas turísticas en el mundo ha demostrado que a largo plazo la planificación en el turismo puede traer beneficios sin problemas significativos, y al mismo tiempo mantener mercados turísticos satisfechos (WTO, 1994). Dicha planificación resulta evidentemente crucial en aquellos países cuyas esperanzas de desarrollo están puestas en el turismo. En estos casos, el turismo requiere ser planificado a nivel nacional y regional, pero también a nivel local. En los primeros casos –niveles nacional y regional-, la planificación se concentra más en la creación de políticas de desarrollo, planes de estructura e infraestructura así como factores institucionales necesarios para guiar el desarrollo y gestión del turismo (WTO, 1994). La planificación a nivel local, cuyos alcances permiten mayores oportunidades para el desarrollo exitoso del turismo, busca garantizar mejores condiciones de vida en las áreas social, cultural, económica y ecológica de la comunidad receptora. Es precisamente en este nivel donde la incorporación de la comunidad local juega un papel importante en la planificación y gestión exitosa del desarrollo turístico.

La planificación del turismo en cualquiera de sus niveles ha adoptado diferentes aproximaciones. Específicamente, se han identificado cuatro tradiciones en la planificación del turismo; promocional, económica, espacial y comunitaria (Getz 1987, citado en

Hall and Page, 2002), aunque una quinta ha sido recientemente agregada; la tradición sustentable. Las tradiciones en la planificación se han definido considerablemente en términos de las necesidades y visiones del turismo; éstas no son de carácter excluyente ni cronológico, y su importancia ha radicado en la etapa de desarrollo de cada destino. Con base en las tradiciones identificadas por Getz, la tradición comunitaria (*community approach*) permite analizar la incorporación de la comunidad local en el desarrollo y gestión del turismo.

La tradición comunitaria en la planificación enfatiza y atiende el contexto social, cultural y político en el que se desenvuelve el turismo. Dicha tradición atiende la planificación y gestión del turismo con base en las necesidades de la comunidad local. Aunque existen varios trabajos bajo este enfoque, sólo pocos como: *Tourism: A Community Approach* (1985) de Peter Murphy han dedicado esfuerzos significativos en la consideración de la comunidad en la planificación.

La incorporación de la comunidad local en la planificación y gestión, a diferencia de otras tradiciones, ofrece un trabajo de “abajo hacia arriba” y permite enfatizar el desarrollo *en* la comunidad más que *de* la comunidad (Hall and Page, 2002). La planificación con base en la comunidad atiende como prioridad la realidad, demandas, intereses y necesidades de la comunidad receptora; *la comunidad se considera como el gobierno local del desarrollo turístico*. Su incorporación en la planificación del turismo busca que los beneficios del desarrollo se mantengan en los residentes locales y no a aquellos ajenos a la misma. Su contemplación debe abarcar las diferentes etapas de la planificación desde la manifestación de su voluntad del desarrollo turístico en su localidad hasta la formulación de políticas y la implementación y monitoreo de los planes.

Dentro de la incorporación de la comunidad en el proceso de planificación, existen algunas consideraciones relevantes a tratar. Por un lado, la planificación, desde esta tradición, reconoce la necesidad del control local del turismo. Más que partir de una gestión gubernamental, la planificación comunitaria persigue determinar el desarrollo turístico con base en las políticas generadas a nivel local; políticas que estarán determinadas por las condiciones y necesidades de la comunidad receptora. Atendiendo dichas condiciones y necesidades, la incorporación de la comunidad busca un desarrollo balanceado que tome en cuenta no sólo las necesidades económicas de la comunidad, sino un desarrollo que abarque los términos sociales y culturales de la misma. Hablar de desarrollo turístico, desde una perspectiva sistémica, no se limita a un incremento económico en la comunidad; éste implica un desarrollo en todas las dimensiones que el turismo abarca.

Incorporar a la comunidad local en la planificación y gestión del turismo no es una cuestión sencilla. En la práctica, son varios los factores que impiden una incorporación

de ésta a los procesos de gestión turística (Jenkins, 1993). Entre ellos se encuentra, por ejemplo, la dificultad que presenta la comunidad ante la comprensión de lenguaje técnico y complejo en los procesos de gestión. Dicha comprensión es relevante debido a que la participación de la comunidad va vinculada a los especialistas en dichos procesos. Asimismo, debido a la heterogeneidad de la comunidad en términos de opiniones e intereses, se encuentra la dificultad de obtener representatividad de la posición de la comunidad. Obtener una representatividad total, estrictamente hablando, es difícil; sin embargo, una aproximación a dicha representatividad es necesaria debido a que las posturas no representadas en la toma de decisiones pueden significar un obstáculo futuro. Ante esto, es necesaria la conformación de una comunidad dirigente (*steering community*, WTO, 1994), la cual consiste en un grupo portavoz de la comunidad compuesto por representantes gubernamentales, el sector privado, y organizaciones religiosas y de los demás residentes que guía y supervisa los procesos de planificación.

Otra dificultad que enfrenta la incorporación de la comunidad a la planificación turística radica en la apatía e indiferencia misma de los residentes. Aun y cuando exista interés en su incorporación, la comunidad puede mostrarse indiferente ante su inclusión en la toma de decisiones. Ante esta indiferencia es importante implementar estrategias que permitan sensibilizar a los residentes locales sobre la importancia de su participación en los procesos referentes al turismo en su localidad. Finalmente, incluir la voz representativa de la comunidad en la toma de decisiones puede prolongar los procesos. Atender la opinión (heterogénea) de la comunidad e incluirla en las decisiones requiere tiempo y esfuerzo, así como de recursos financieros y humanos que se encarguen de consensuar dicha voz.

CONCLUSIONES

Por su importancia en el desarrollo turístico, la comunidad local es un elemento esencial en la planificación y gestión del turismo. Debido a la importancia que ésta guarda, es necesario que su participación sea activa en la toma de decisiones.

Sin embargo, en los alcances de este análisis, es justo reconocer que la incorporación de la comunidad local en el desarrollo turístico no es una tarea fácil. Existen varios factores que se convierten en obstaculizadores de dicha incorporación. Por un lado, como ya se mencionó, puede existir indiferencia hacia la participación en la toma de decisiones con respecto al turismo, esto principalmente se puede dar entre aquellos residentes cuyo beneficio o perjuicio por parte del turismo sea nulo. Sin embargo, los obstáculos presentados no siempre dependen de la disposición de la comunidad sino también de las autoridades y formas tradicionales de gobierno que limitan la incorporación de la voz comunitaria. En gobiernos cuya toma de decisiones es de carácter unilateral,

como lo es en el caso de algunos países en vías de desarrollo, la inclusión de la comunidad local tiende a ser considerablemente restringida.

Ante esto, se requiere que exista una revaloración de la importancia del turismo, pero no sólo como actividad económica, sino como una actividad compleja cuyas dimensiones tienen repercusiones en la vida de los residentes locales. Reconocer los elementos, las varias dimensiones y con ello la importancia del turismo permitirá otorgar atención equitativa a cada uno de estos elementos, incluyendo la comunidad receptora de turismo.

BIBLIOGRAFIA

- **Aguiló, E. y Roselló, J.** (2005). Host community perceptions: A cluster analysis. *Annals of Tourism Research* 32(4): 925-941.
- **Ayres, J. y Potter, H.** (1989). Attitudes towards community change: A comparison between rural leaders and residents. *Journal of the Community Development Society* 20(1): 1-18.
- **Butler, R. W.** (1980). The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of resources. *Canadian Geographer* 24(1): 5-12.
- **Fredline, E. y Faulkner, B.** (2000). Host community reactions: A cluster analysis. *Annals of Tourism Research* 27(3): 763-784.
- **Hall, C. M. y Page, S. J.** (2002). *Geography of tourism and recreation*. New York, Routledge.
- **Jenkins, J.** (1993). Tourism policy in rural New South Wales - policy and research priorities. *GeoJournal* 29(3): 281-290.
- **Mccool, S. F. y Martin, S. R.** (1994). Community attachment and attitudes toward tourism development. *Journal of Travel Research* 32(3): 29-34.
- **Murphy, P. E.** (1985). *Tourism: A community approach*. New York, Methuen.
- **Pearce, P., Moscardo, G. et al.** (1996). *Tourism community relationships*. Oxford, Elsevier Science Ltd.

- **Pizam, A.** (1978). Tourism's impacts: The social costs to the destination community as perceived by its residents. *Journal of Travel Research* 16(4): 8-12.
- **Singh, S., Timothy, D. J. et al.** (2003). *Tourism in destination communities*. Oxon, CABI Publishing.
- **WTO** (1994). *National and regional tourism planning: Methodologies and case studies*. London, International Thomson Business Press.

Recibido: 30/04/2009

Aprobado: 28/05/2009

Arbitrado anonimamente