



EDITORIAL*

Muñoz de Escalona, en su artículo “¿Es el turismo una ciencia? Y si no lo es, ¿debe serlo?”, plantea un interesante debate el cual considera pertinente para seguir generando conocimiento sobre el turismo. En la primera parte de la investigación, el autor describe algunos hechos importantes que validan el origen de este “fenómeno social” y en los cuales se resaltan aspectos como el desplazamiento, la presencia de forasteros, los intereses colectivos, la tecnología en la industria y el transporte, que comienzan a ser determinantes en el artículo para definir este fenómeno. Dado un contexto histórico del turismo especialmente centrado en los últimos años del siglo XIX, el autor propone lo que puede entenderse como conocimiento científico, con el fin de reflexionar particularmente sobre la etapa en la que podría encontrarse el turismo. Concluye que el turismo aún se encuentra en su primera fase y que por más precisas y juiciosas que sean las observaciones y descripciones del fenómeno realizadas hasta el momento, aún no han alcanzado el nivel científico por no ser lo suficientemente “unificadoras, sistematizadoras y explicadoras del fenómeno turístico”, de manera que abre el debate al plantear que el turismo puede definirse desde otras ciencias –como la sociología, la geografía, la economía, la ecología, la psicología, entre otras–, pero no establecerse aún como una ciencia propiamente.

Nava y Castillo, en el artículo “Actualidad de la teoría crítica en los estudios del turismo”, examinan la producción en este campo a partir de la revisión de fuentes bibliográficas anglosajonas y latinoamericanas. Los autores parten de la premisa de que el turismo se analiza desde una perspectiva positivista y que, por lo tanto, depende de las grandes ciencias y del método analítico-deductivo. Sin embargo, los autores señalan que este es interdependiente y transdisciplinario, por lo cual es capaz de construir sus propios métodos y teorías al ser considerado como un

* DOI: <https://doi.org/10.18601/01207555.n20.01>

objeto de estudio bajo la perspectiva crítica y reflexiva. Esto implica la integración de un razonamiento filosófico-reflexivo cuyo resultado es una praxis turístico-social emancipatoria, que constituye para los autores un horizonte epistémico, teórico y metodológico importante para el análisis de este campo de estudio como fenómeno social. Para su investigación, los autores parten del panorama actual de los estudios críticos en turismo para luego hacer un análisis de tales investigaciones en el mundo anglosajón por medio del índice *Science Direct*. En Latinoamérica son examinados los índices *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO) o Redalyc y los *journals Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo RBTUR, Turismo em Análise, Estudos y Perspectivas en Turismo y Hospitalidade*. Este ejercicio detalla los avances y perspectivas de tales enfoques críticos en turismo.

Korstanje, en su reflexión titulada “Tourism research, for what?”, plantea cómo el turismo no ha logrado elevar su estatus a disciplina social en la medida en que se pone en duda su reconocimiento como área de estudio rigurosa. En esta línea analítica afirma que algunos investigadores provenientes de las ciencias sociales y con fuerte influencia de la escuela francesa han generado perspectivas críticas frente al turismo como instrumento de la Modernidad y el capitalismo, postura que ha generado avances en su abordaje científico, pero también limitaciones para lograr que este se tome como un campo serio de investigación científica. Ello se podría contrarrestar si se recogen nuevamente los aportes de Jost Krippendorf, quien, influenciado por el legado de Freud, asume esta práctica como un componente del sistema productivo social que forma parte de nuestras estructuras psicológicas profundas de búsqueda de escape. El autor plantea cómo en el futuro el turismo sería un campo fértil de estudio desde nuevas miradas, lo cual permitiría una nueva perspectiva epistemológica.

Sánchez presenta el ensayo “Turismo hoy: entre el cisne negro y la realidad de la ficción”, que pretende indagar sobre los efectos del terrorismo en el comportamiento de los turistas a la hora de viajar, ello a partir de una aproximación deductiva con base en la observación de las noticias y publicaciones en redes sociales turísticas. La autora pretende verificar si se cumple la metáfora de *The black swan* de Nassim Taleb (2007) al fenómeno del turismo, atribuyendo la figura del cisne negro a los sucesos terroristas que perturban el sector y la figura del cisne blanco a los turistas. Sánchez reflexiona en torno a los efectos que producen este tipo de sucesos sobre los destinos turísticos y cómo el poder del *marketing* permite, de alguna forma, que los cisnes blancos continúen volando gracias a nuevas formas de turismo, como el *dark tourism*, que gana terreno en un mundo cada vez más incierto. En definitiva, se llega a la conclusión de que “el cisne de momento perturba, pero como reacción, la industria de los viajes y el turismo se acomoda”.

El siguiente artículo, realizado por Medina y Arnaiz, presenta un análisis en clave de competitividad de la situación turística en la región de Bahía de Banderas, destino turístico ubicado entre los estados de Jalisco y Nayarit (México). Al respecto, el área estudiada está conformada por tres destinos turísticos: Puerto Vallarta, enclave maduro de sol y playa que funciona bajo un esquema de planificación tradicional; Bahía de Banderas, territorio turístico emergente enmarcado en el Centro Integralmente Planeado Nayarit, donde predominan el producto náutico, el de naturaleza, de vivienda vacacional y golf; y finalmente, Cabo Corrientes (Jalisco), destino emergente que integra productos turísticos diversos y que propicia el desarrollo local. La propuesta de las autoras propende a un desarrollo turístico más integrado y sustentable para estos municipios costeros a partir de la conformación de un corredor turístico

donde prime la distribución de los beneficios y se diversifique la oferta más allá del binomio sol y playa.

En el artículo “La imagen percibida de Tierra del Fuego (Argentina) en los relatos de viaje publicados en ‘Travelpod’”, Mosti y Sallies hacen un análisis de la imagen percibida de la “Tierra del Fuego” o del “Fin del Mundo” desde la mirada del turista, plasmada en las crónicas de viaje del sitio TravelPod. Parten desde la perspectiva de la geografía crítica y de la concepción del turismo como un constructor cultural de imágenes. La metodología se centra en el análisis de textos y de fotografías publicadas por los turistas, principalmente europeos, que visitan Tierra del Fuego como parte de un viaje más amplio; basándose en estas fuentes, hacen el análisis de la construcción territorial fueguina. Las imágenes de este territorio han sido construidas social e históricamente desde la cartografía, las expediciones científicas, las misiones religiosas, la literatura y el periodismo, y están representadas en dos dimensiones: la primera, físico-geográfica, y la segunda, simbólica, concepciones ancladas en los imaginarios que luego han sido utilizados como recurso turístico, lo cual es analizado en el artículo desde una perspectiva crítica e innovadora.

Polanco ofrece una interesante comparación entre el ecoturismo y el turismo de aventura como alternativas para estimular el desarrollo local, por medio del caso del cantón de El Chaco, ubicado en la provincia de Napo (región amazónica del Ecuador). Para comenzar, Polanco plantea que, a pesar del potencial de este territorio para los deportes de aventura y el apoyo del Ministerio de Turismo, esta iniciativa no consiguió el éxito esperado. Por lo tanto, por medio de una indagación cualitativa basada en entrevistas, cartografía social y observación participante con actores claves, evalúa la oferta turística local y diagnostica los principales problemas sociales, ambien-

tales y económicos del lugar, así como las iniciativas emergentes en el campo turístico. Sus hallazgos señalan que la diversificación turística es una opción importante para la población local. No obstante, advierte que este camino impone una serie de retos relevantes frente a la planificación y gestión del turismo, con el fin de lograr un impacto positivo que vaya más allá de lo económico y que trascienda tanto a un desarrollo local integral como a la conservación de la naturaleza.

Moya y Majó han investigado la influencia que tienen los comentarios que hacen los turistas en redes y plataformas sociales sobre la imagen y reputación de los establecimientos hoteleros. Con esto, proponen a las organizaciones perfeccionar los estándares de calidad basados en comentarios y otros aspectos por evaluar de la información disponible en Internet. En el documento, los autores expresan que las opiniones de los usuarios llegan a generar impactos sobre la experiencia misma de los huéspedes, reflejada incluso en una posible recompra. De hecho, es interesante el apartado en el que se expone que una buena reputación digital es sinónimo de más y mejores ingresos, satisfacción y fidelización de clientes, retención de empleados, etc.

Los autores expresan la necesidad de medir la reputación en línea de los establecimientos hoteleros de manera frecuente y que para esto existen diferentes aplicativos que miden la cantidad de opiniones y sus puntajes, así como la presencia en Internet con respecto a los competidores. También se analizan otras variables no tan relevantes, aunque sí importantes, tales como la influencia digital de quien hace un comentario o deja una opinión, además de la cantidad de comentarios, entre otros aspectos. Lo que esperan con la investigación es poder identificar aspectos elementales que se deberían tener en cuenta en la operación diaria de los hoteles para mejorar su reputación.

Como caso de análisis tomaron 57 hoteles de la cadena hotelera GHL en Latinoamérica, a los cuales, Moya y Majó hicieron seguimiento por un año entero, obteniendo cerca de 30.000 comentarios para revisar. De allí, los autores organizaron un conjunto de recomendaciones en seis *áreas diferentes de los hoteles* para tener en cuenta e implementar en listas de chequeo a nivel de estándares de calidad de la cadena, así como en un sistema de retroalimentación y socialización de resultados a los empleados. De esta manera, se espera una mejoría de la reputación digital de la marca y los consecuentes beneficios que esto genera.

Sarmiento y Ávila, en su artículo “Determinación de indicadores pertinentes para utilizar en un sistema de gestión de información turística para el departamento de Casanare”, realizan un diagnóstico y un análisis de la información que necesitan los actores claves de la actividad turística del departamento y dan la base para la creación de un sistema de información turístico por medio del establecimiento de indicadores básicos y complementarios teniendo en cuenta las características de la región y su potencial turístico. Argumentan que Casanare es un departamento en donde la actividad turística no ha sido tomada en cuenta como parte importante de su economía y cuyo aporte tampoco se ha cuantificado; sin embargo, identifican la necesidad de fortalecer el turismo y determinar indicadores para la evaluación y el seguimiento de la actividad turística.

Ramírez y Viatela, en su investigación “Evaluación, condición sin la cual no hay calidad”, establecen la importancia de los sistemas de evaluación en los procesos pedagógicos como factor clave para la mejora continua de la educación. Las autoras, mediante la revisión conceptual sobre la escuela y la calidad en la educación, concluyen que evaluar el proceso pedagógico es importante para ofrecer una formación más pertinente con el entorno de cada ser humano. En la revisión conceptual de

la investigación, las autoras establecen que el proceso de evaluación en la educación debe ser sistemático e integral, ha de responder a un proceso administrativo y a la mejora de calidad de la educación y debe contemplar a la persona como un ser que busca responder a sus propias necesidades y a las de su entorno. Así mismo, Ramírez y Viatela resaltan que las instituciones educativas son sistemas abiertos y que su entorno (familias, iglesia, gobierno, comunidades, entre otros) es un actor que siempre está determinando los procesos pedagógicos.

El artículo propone resaltar la importancia del proceso de evaluación de la gestión educativa y aspectos pedagógicos como factor de eficacia, eficiencia, mejoramiento y motivación. Para desarrollar la investigación, las autoras analizaron los resultados de la asesoría realizada por la Universidad Externado de Colombia, la cual consistió en acompañar a veinte instituciones educativas en Colombia en la implementación del Programa Nacional Colegios Amigos del Turismo (CAT). Como aporte de este acompañamiento, se diseñó un sistema de autoevaluación basado en la *Guía n.º 34* del Ministerio de Educación Nacional, siendo este ajustado a las necesidades del Programa CAT. Este sistema de autoevaluación, inspirado en la autonomía de cada institución, contempla cuatro componentes que analizan la gestión directiva, pedagógica, administrativa y comunitaria. Como principales resultados de la investigación, las autoras establecen la importancia del ejercicio de autoevaluación para reconocer los aspectos que se deben mejorar y obtener mejor calidad en la educación. Igualmente, determinan que después de analizar los resultados de las autoevaluaciones de cada institución educativa, el ejercicio se puede apreciar como global, sistemático y serio, y como un instrumento clave para asumir los retos de la educación ante los constantes cambios del entorno.

Para concluir con el presente volumen de la *Revista Turismo y Sociedad*, se presenta la reflexión estudiantil de Jiménez, en la que se realiza una nueva propuesta de desarrollo turístico que combina el turismo solidario y el comunitario con el fin de preservar los recursos naturales y el patrimonio de dos

municipios ubicados en Cundinamarca: Changuaní y Pulí. Dos de las técnicas usadas en la metodología son la observación y los grupos focales. El resultado de dicho estudio es la clasificación de atractivos, del producto Eco-Chapulí, Agro-Cafecá y de estrategias que permitan su desarrollo eficaz.