

anuario *Turismo y Sociedad* se cuenta con una amplia participación de académicos e investigadores internacionales de Portugal, Argentina, España, Cuba, Serbia y México, profesionales del turismo quienes mediante sus estudios y experiencias en investigación aportan a la consolidación de esta publicación. En el ámbito nacional participan cinco académicos e investigadores que acompañan esta edición.

Iniciando el anuario del año 2012, se expone la importancia de la prestación de servicios turísticos, específicamente del servicio de transporte en donde la figura contractual se convierte en una herramienta vital de carácter legal que respalda la selección de los servicios, en la búsqueda de la satisfacción de los deseos y necesidades propias del turista durante su experiencia de viaje.

Bajo la línea de formulación de sistemas de indicadores, contamos con dos propuestas. En primer lugar, para la Localidad de Monte Hermoso, provincia de Buenos Aires, Argentina, se presenta la Propuesta de un Sistema de Indicadores para evaluar el impacto del Turismo en la pobreza. Así entonces, se plantea el Sistema de Indicadores como una herramienta de planificación, para el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y la obtención de beneficios económicos a partir del desarrollo de la actividad. La segunda propuesta se basa en el análisis de diferentes sistemas de indicadores, a partir de lo cual los autores proponen un Sistema de Indicadores de Sostenibilidad para áreas naturales con uso turístico, validado en comunidades localizadas en áreas con esta vocación y a través de la consulta a expertos, mediante la aplicación de la metodología 3s-Delphi.

Se genera un debate en relación con la contribución que podrían generar los barrios populares al desarrollo turístico de los destinos, lugares considerados como escenarios con



EDITORIAL

altos niveles de pobreza y condiciones sociales de conflicto, los cuales, a pesar de poder contar con un potencial que aportaría al concepto de marca de ciudad o a una estrategia turística consolidada, aún su participación en el sector no cobra presencia. De cualquier forma, en ciudades como Bogotá y Medellín se reconoce la visita de un segmento de turistas a estas zonas populares, motivados por conocer diversas realidades de los centros urbanos. Los barrios populares abren un espacio no solo para visitantes y turistas, sino también para académicos, quienes desarrollan varios temas de investigación a partir de las dinámicas de estos lugares.

Una de las variables que siempre estará presente en la realización del viaje por parte del turista, es su seguridad. Desde esta perspectiva, presenta una aproximación a los riesgos asociados al viaje, que de una u otra manera mueven la adquisición de seguros por parte de los viajeros, y en donde una de las variables que intervienen es el manejo de los medios de comunicación de los locales, quienes venden una imagen directa sobre la situación socioeconómica o política de los destinos; lo anterior, solo por citar un ejemplo que muestre una de las razones por las cuales se adquieren seguros. Se abordan conceptos como el miedo y el riesgo, caracterizados según el lugar de procedencia de los individuos, lo cual se ilustra a través del caso de la República Argentina, mediante la referencia bibliográfica y estadística que se presenta entre los años 2005 y 2009.

Se describe un caso de turismo sostenible y comunitario en el municipio de Nuquí, Chocó, particularmente en las Playas de Guachalito, en donde a partir de un trabajo de campo, se analizan las dinámicas sociales y el desarrollo empresarial de un grupo de nativos beneficiarios del programa Posadas Turísticas de Colombia, en el cual intervienen aspectos como la política pública, la diversidad biológica y cultural, los actores, el conocimiento, el territorio y la identidad.

Un gran debate se aborda sobre la contribución que generarían los barrios populares al desarrollo turístico mediante la formulación y puesta en marcha de una estrategia turística que consolide la marca de ciudad de manera equitativa. Estudios realizados demuestran que estos barrios, además de tener como foco principal una problemática social enmarcada en la pobreza, también cuentan con un potencial turístico, evidenciando el incremento de visitantes a estos lugares, lo cual permitiría ofrecer al turista otro tipo de experiencia de viaje, a partir de otros atractivos que usualmente suelen ofrecerse en los paquetes turísticos.

Capitalismo turístico, desarrollo turístico, subdesarrollo se ilustran a partir de los procesos que han sufrido estos pueblos en países de América Latina, dimensionando su situación actual y creando un escenario prospectivo de lo que puede suceder en otros destinos, si no se encaminan a tomar acciones que integren a estas comunidades de manera concertada en los procesos de planificación.

De los pueblos originarios nos trasladamos a la Habana Vieja. Una de las variables de afluencia de turistas y su decisión de realizar el viaje a determinado destino, se determina por el alcance que tenga la imagen del mismo frente a las expectativas del cliente. El quehacer de las entidades comercializadoras es de vital importancia y más aún el tipo de información que utilizan para vender el destino. La Habana Vieja se convierte entonces en un estudio de caso para analizar su imagen, desde el cliente, la comercialización y la gestión de la actividad turística, dando luces para la toma de decisiones futuras.

Como lo podrá apreciar el lector, Argentina es el país con mayor número de artículos en este anuario, en el que se destaca el de la ciudad de Bahía Blanca. A partir de una investigación de tipo descriptivo y explicativo, se analizan los componentes del patrimonio cultural del

casco histórico como recurso turístico. Se presenta una caracterización de la oferta territorial, a partir de la cual se trazan una serie de lineamientos para la gestión del espacio urbano y la formulación de una estrategia para la valorización del mismo, lo cual conlleve al desarrollo del turismo en la zona y la dinamización de la ciudad.

Gnjili Potok, en Andrijevica, actualmente es considerado como un destino potencial en donde el desarrollo del turismo es aún incipiente. Al contar con los recursos sociales y naturales, Gnjili Potok podría convertirse en un multiplicador del desarrollo de la actividad para el resto de la región bajo la tipología de turismo rural, generando beneficios principalmente económicos. Ahora bien, considerando que el turismo pueda ser un pilar de desarrollo, es de vital importancia que su gestión contemple el concepto de desarrollo sostenible, para su futura planificación.

México cuenta con una ubicación geográfica estratégica para la industria de los cruceros, la cual se ha vuelto más asequible, dado el cambio del perfil de turistas, que no necesariamente tengan un elevado poder adquisitivo. Al contar con un número mayor de visitantes, la oferta por parte de los prestadores turísticos de servicios de calidad se convierte en uno de los factores que los hace más competitivos, permitiendo la satisfacción de las expectativas del cliente, su fidelización y una estrategia para atraer más viajeros. En este caso, se analiza la percepción de los cruceristas estadounidenses respecto a los servicios que ofrecen los guías de turismo en Mazatlán, mediante una investigación de tipo exploratorio-descriptivo.

Suesca – Cundinamarca, se caracteriza por ser uno de los destinos en Colombia en donde el turismo de aventura se ha consolidado en los últimos años. Se presenta un análisis de *benchmarking* para esta localidad, a partir de una evaluación comparativa con otras

zonas en donde el desarrollo de la actividad turística se basa en la misma tipología; es así como el *benchmarking* se constituye en una herramienta para el diseño de políticas que facilite a los destinos mejorar sus niveles de competitividad.

Se presenta un estudio sobre la caracterización de la formación en turismo, en la cual se toma la educación como uno de los pilares para la competitividad de los destinos. Se realiza una caracterización mediante la identificación de la oferta de programas de turismo en Colombia, seguido por el número de graduados de los programas relacionados con el sector. Así como se muestra el comportamiento estadístico de graduados, también se muestran los perfiles de los programas a nivel superior que ofertan carreras relacionadas con el turismo.

Para cerrar, la edición n.º 13 cuenta con tres reflexiones estudiantiles, a partir de la elaboración de los trabajos de grado que se adelantan en la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia, para optar al título profesional. En este espacio encontramos los siguientes artículos: “Turismo y condición de discapacidad visual ¿un camino hacia la inclusión?”, “TLC Colombia-Estados Unidos y sus implicaciones en el turismo” y “Plan estratégico de mercadeo ‘un acto de fe por la valorización de la cultura prehispánica’ para el Museo Arqueológico Casa Marqués de San Jorge”.

Finalmente, agradecemos a todos los académicos e investigadores por su interés en contribuir con sus aportes al mayor conocimiento y profundización del fenómeno turístico y su articulación a los estudios sociales. De igual forma, damos las gracias al Comité de Árbitros Internacionales, quienes con su colaboración y dedicación realizaron la juiciosa tarea de evaluación de los artículos que hacen parte de este número.