

Fundamentos del enfoque sistémico para el estudio del turismo

Edición Ampliada y Actualizada

2018

José Luis Bosch

María Carolina Merli

GESTuR

Grupo de Estudios Sociales y
Territoriales del Turismo y la Recreación



ISBN 978-987-4459-07-7

Bosch, José Luis

Fundamentos del enfoque sistémico para el estudio del turismo : edición ampliada y actualizada / José Luis Bosch ; María Carolina Merli. - 1a ed. - General Roca : Publifadecs, 2018.

50 p. ; 30 x 21 cm.

ISBN 978-987-4459-07-7

1. Turismo. I. Merli, María Carolina II. Título
CDD 338.4791

© Carolina Merli - José Luis Bosch

Primera Edición: abril 2018/ 100 ejemplares

Hecho el depósito que marca la Ley 11.723

Impreso en Argentina

© PubliFadecs

Departamento de Publicaciones de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales.
Universidad Nacional del Comahue.

Mendoza y Perú (8332) General Roca, Río Negro. Argentina
publifadecs@hotmail.com

Contenidos

1. Introducción.....	5
Tabla N° 1: Algunas delimitaciones conceptuales.....	6
2. Teoría de los sistemas.....	7
Evolución histórica.....	7
¿Qué entendemos por teoría de los sistemas?	11
Consideraciones conceptuales.....	11
Estudio comparativo del pensamiento clásico y el pensamiento sistémico.....	14
Tabla N°2: Síntesis comparativa del pensamiento clásico y el pensamiento sistémico.....	15
Otros conceptos relacionados con la Teoría de los Sistemas.....	16
La complejidad de los sistemas.....	18
Clasificación de los sistemas.....	19
3. El enfoque sistémico y el estudio del turismo.....	20
Consideraciones generales.....	20
El turismo como sistema social complejo	21
Fundamentos y ventajas de aplicar el enfoque sistémico al estudio del turismo ...	24
Figura N°2: Enfoque sistémico. Fundamentos y ventajas para el estudio del turismo.....	28
Limitaciones que presenta el enfoque sistémico en el estudio del turismo.....	28
4. Antecedentes de aplicación del enfoque sistémico al estudio del turismo...	30
1967: La propuesta de Raimundo Cuervo	30

Figura N° 3: Modelo teórico de Raimundo Cuervo (El turismo como medio de comunicación humana, 1967).....	31
1979: La propuesta de Neil Leiper	31
1985: La propuesta de Roberto Boullón	32
Figura N° 5: Modelo teórico de Roberto Boullón (Planificación del Espacio Turístico, 1985).....	32
1998: La propuesta de Mario Beni	32
Figura N° 6: Modelo teórico de Mario Carlos Beni (Sistema de Turismo. SISTUR. Estudio del Turismo frente a la moderna teoría de los sistemas, 1993).....	33
1998: La propuesta de Amparo Sancho - OMT	34
Figura N° 7: Modelo Teórico de Amparo Sancho (Introducción al Turismo, 1994).....	34
2005: La propuesta de Javier Gallego Llorca y Aurora Pedro Bueno.....	34
Figura N° 8: Modelo Teórico de Javier Gallego Llorca y Aurora Pedro Bueno (La estructura de los sistemas turísticos, 2005).....	35
2014: La propuesta de Noemí Wallingre	35
Figura N° 9: Modelo Teórico de Noemí Wallingre (Gestión de municipios turísticos. Instrumentos Básicos de acción, 2014).....	36
2016: La propuesta de Cristina Varisco.....	36
Figura N° 10: Modelo Teórico de Cristina Varisco (Turismo Rural: Propuesta Metodológica para un Enfoque Sistémico, 2016).....	36
Tabla N° 2: Síntesis de las perspectivas planteada	37
5. Propuesta de los autores: Hacia un modelo teórico ampliado de Sistema Turístico.....	38
6. A modo de conclusión.....	45
7. Bibliografía.....	48

1. Introducción

La aplicación de la teoría de los sistemas al estudio del turismo es un tema aún vigente y muchos analistas plantean el debate en relación a las ventajas que presenta. Los programas de carreras de turismo en instituciones universitarias y terciarias incluyen el estudio de este campo, utilizando como herramienta este paradigma o método de análisis de aplicación relativamente reciente, para comprender la complejidad del turismo contemporáneo. En tal sentido este trabajo puede servir de consulta para quienes integran equipos de investigación y planificación del desarrollo del turismo o participan en el proceso de las políticas públicas relacionadas con la actividad. En esta nueva edición se incorporan trabajos universitarios recientes en Argentina, que abordan el estudio del turismo desde este enfoque lo que da cuenta de su vigencia y revisión permanente.

De acuerdo a lo expresado anteriormente, el turismo se diferencia de otras actividades de manera particular por su naturaleza y características, que resulta de la suma y complementariedad de recursos económicos, socio-culturales y naturales y desde este enfoque se pueden reconocer las diferentes interrelaciones que delimitan su campo de estudio e intervención. Es oportuno destacar además la necesidad de establecer un marco de referencia en relación al turismo, que permita establecer sus límites a fin de identificar con la mayor claridad posible los componentes reconocibles o subconjuntos que nos permiten darle entidad propia a la actividad. No es un tema menor, en virtud de que aún existen cuestionamientos en la definición del turismo a la hora de abordar su desarrollo desde una visión integral, que dé cuenta de su dimensión y funcionamiento.

De acuerdo a lo dicho precedentemente, hay que tener en cuenta que todas las áreas del medio ambiente y de la vida social están interconectadas, por lo cual se torna necesario superar el diseño e implementación de políticas orientadas a uno o algunos subsistemas del sistema turístico identificado como objeto de estudio. Implica considerar las interrelaciones e interdependencia de los elementos mencionados a fin de dejar de lado la lógica del reduccionismo aún frecuente en los estudios del turismo. Incorporar el enfoque sistémico a la política turística como un método de análisis para el desarrollo de la actividad, nos amplía de manera significativa el campo de estudio e intervención, dando lugar a la necesidad de incorporar la visión interdisciplinaria, multidisciplinaria, transdisciplinaria, intersectorial y multisectorial de acuerdo a objetivos planteados. El desafío radica y se transforma en un hecho innovador; alcanzar mediante la articulación interjurisdiccional y público privada una puesta en común de los objetivos mencionados para un desarrollo integral de la actividad.

Tabla N° 1: Algunas delimitaciones conceptuales

	Disciplinas científicas	Sectores
	Humanas: historia, sociología, antropología, política, economía, educación, filosofía, psicología, entre otras Naturales: biología, geología, física, geografía, ingenierías, salud, entre otras Formales	Sectores públicos: municipal, provincial y nacional Sectores privados: asociaciones y cámaras empresariales Sectores de la economía: primario, secundario y terciario
multi	Varias disciplinas abordan un mismo objeto de estudio desde los cuerpos teóricos epistemológicos y metodológicos que les son propios	Varios sectores abordan la misma problemática desde sus políticas sectoriales
inter	Varias disciplinas abordan un mismo objeto de estudio desde cuerpos teóricos, epistemológicos y metodológicos compartidos	Varios sectores abordan la misma problemática a partir de políticas compartidas
trans	Varias disciplinas abordan un mismo objeto de estudio desde cuerpos teóricos, epistemológicos y metodológicos contruidos especialmente para ese objeto de estudio	Varios sectores abordan la misma problemática desde políticas especialmente establecidas para ese objeto de estudio

Nota: Elaboración propia

Si bien la noción de sistema lleva siglos de vigencia -ya la aplicaba Aristóteles-, es en la mitad del siglo XX cuando los científicos la introdujeron como método de estudio, afectando todos los campos del conocimiento humano, en virtud de que la visión mecanicista del mundo era cada vez más cuestionada e insuficiente para los cambios que se producían, como resultado de la evolución de la humanidad. Es a partir de este momento que se comenzaron a profundizar dilemas en todos los campos de la investigación para los cuales la lógica del pensamiento vigente era insuficiente.

Los dilemas aún están presentes y a nuestro criterio se puede observar en el siglo XXI una mayor complejidad en la vida social y económica, serios problemas ambientales y una crisis profunda que afecta inclusive la estabilidad de muchas regiones, incluidas aquellas que integran los países más desarrollados del planeta. Es evidente que estos problemas no pueden ser divididos para que se resuelvan a partir de decisiones unidireccionales o separados porque simplifica la realidad observada, mediante un razonamiento lineal.

El turismo en su evolución ha acompañado la historia de la humanidad ligado a

sus transformaciones. Si bien hay antecedentes de desplazamientos como actividad humana desde la prehistoria -es decir, desde hace milenios- desde hace pocas décadas se lo considera un campo de conocimiento u objeto de estudio que presenta la necesidad de ampliar y profundizar su análisis. Podemos tomar como referencia de sus transformaciones, los cambios que se produjeron en las características de los viajes hacia fines del siglo XVIII, las motivaciones y el contexto socio-político en los siglos XIX y XX. Pero es a partir de la terminación de la Segunda Guerra Mundial que alcanza paulatinamente un mayor grado de complejidad como resultado de su crecimiento exponencial en número de viajeros a nivel internacional, la ampliación en las motivaciones de viaje, la demanda de un mayor número de servicios e infraestructuras varias y el hecho de transformarse en una actividad económica prioritaria para muchos países de la posguerra y más adelante para aquellos de menor desarrollo relativo, entre otros puntos.

Este ensayo tiene como principal objetivo hacer referencia a los fundamentos y/o ventajas que presenta el enfoque sistémico para el estudio del turismo. Se aborda en primer lugar qué se entiende por teoría de los sistemas, cuándo y por qué aparece este método de estudio y su aplicación a los sistemas sociales. Se realiza además un estudio comparativo entre el pensamiento clásico y el pensamiento sistémico. Es oportuno destacar que este trabajo refiere principalmente a la conceptualización y caracterización de los sistemas abiertos y de estos los sistemas sociales. También se hace un análisis retrospectivo de la aplicación de la teoría de los sistemas al turismo por distintos analistas. Además se caracteriza el turismo como sistema social complejo y se pone a consideración un modelo de funcionamiento del turismo, basado en la teoría de los sistemas.

El aporte de este ensayo se sustenta en la necesidad de incluir y caracterizar el mayor número posible de elementos o subsistemas que hacen al “todo turístico” o a la totalidad del turismo y relacionar la teoría de los sistemas, más específicamente de los sistemas sociales al estudio del turismo. Finalmente los autores de este trabajo, dejan abierto el debate a modo de conclusión.

2. Teoría de los sistemas

Evolución histórica

Pretendemos abordar desde este ensayo la contextualización y encuadramiento de la teoría de los sistemas en el marco de los grandes procesos históricos que permitieron los cambios sociales, económicos y tecnológicos de los países de Occidente y le dieron al turismo las características por las cuales lo conocemos hoy.

Los autores que refieren a la Teoría de los Sistemas la explican como un paradigma de pensamiento de la Posmodernidad y como resultado de la necesidad de superar otro paradigma de pensamiento originado en la Edad Moderna y aún vigente en el análisis de determinadas problemáticas que afectan a la vida social: el mecanicismo derivado del reduccionismo y el determinismo.

Las primeras aproximaciones

El pensamiento mecanicista deviene de la concepción del mundo como una máquina. Esta concepción tiene su origen en el desarrollo científico dominante hacia fines de la Modernidad (siglo XIX y primeras décadas del siglo XX), en el que los intelectuales estaban interesados en el método analítico¹ como forma de acercamiento a los fenómenos a conocer. Este antiguo método de la ciencia clásica trataba de aislar los elementos del universo observado. Sin embargo, el punto de partida de este método surge en el Renacimiento (siglos XIV y XV) durante el cual el hombre empezó a tener curiosidad por la naturaleza y a intentar descubrir sus misterios analíticamente². En este momento predominaba la idea del mundo como caos y el método analítico organizó su experimentación y observación.

Así es como en el siglo XIX muchos científicos creían que era posible la comprensión completa del mundo de este modo, con el método analítico, positivista³, mecanicista y unidireccionalmente causal de la ciencia clásica.

El método analítico se basa en los siguientes principios universales o doctrinas⁴:

- **Reduccionismo**: postura que simplifica la realidad observada, suponiendo otra realidad fundamental. La realidad y nuestra experiencia pueden ser reducidas a elementos últimos.
- **Determinismo**: la simple relación causa-efecto es suficiente para explicar todas las interrelaciones. Una sola causa es suficiente para explicar un efecto. No se tiene en cuenta el medio ambiente.
- **Mecanicismo**: mencionado precedentemente, es derivado de las doctrinas de referencia y del análisis. La causalidad está dada por la acción física de un elemento en el otro sin la existencia de otros factores. Bajo esta forma de pensamiento el universo era comparado con un reloj sellado herméticamente.

¹ Implica el “desmembramiento” de las partes de los fenómenos a estudiar con la finalidad de conocerlas e interpretar el funcionamiento de cada una de ellas.

² En aquel tiempo se consideraba a la vida como un producto accidental de procesos físico-químicos.

³ Escuela filosófica que reconoce como único conocimiento auténtico al conocimiento científico. Esta escuela, que surge en Francia a inicios del siglo XIX, de la mano del pensador francés Saint Simon y luego de Augusto Comte, entre otros, destaca que todas las actividades científicas y filosóficas deben efectuarse en el marco del análisis de los hechos reales verificados por la experiencia. Hace referencia a que hay un solo método aplicable a todas las ciencias, es el método de las ciencias físico/naturales. En relación a los estudios del ser humano y la sociedad como actitud práctica, la tendencia es a priorizar los aspectos materiales de la sociedad por sobre todas las cosas. Tuvo su importancia en la producción de conocimiento sobre la naturaleza, profundizando su uso y también su manipulación. En tal sentido, el énfasis puesto en la observación de lo real fue funcional a un orden social establecido, que no estaba interesado en reflexionar sobre sí mismo, sino que por lo contrario buscaba su consolidación. Para esto, conocer su funcionamiento le otorgaba recursos para tal fin. El idealismo se opone al positivismo (cuya única realidad es la materia), porque se centra en el ser humano como sujeto necesario para dar lugar a la realidad. Platón, representante del realismo idealista u objetivo, decía que el único objeto que puede conocerse es aquel que existe en el pensamiento del individuo. Las ideas existen por sí mismas, las podemos descubrir mediante la experiencia.

⁴ Se entiende por doctrina al conjunto de enseñanzas sobre una materia determinada con pretensión de validez universal. Este sistema de creencias puede estar orientado a contenidos ideológicos, políticos, filosóficos científicos, entre otros. Podemos hacer referencia por ejemplo a una doctrina liberal, una doctrina comunista, una doctrina militar.

En el marco de estas concepciones se desarrollan los estudios de los átomos en las ciencias físicas, como elementos fundamentales que constituyen la materia y los objetos que nos rodean (Dalton, 1808; Thompson, 1897) y los de las células cuya teoría las considera como la unidad funcional de los seres vivos (Schleiden y Schwann, 1839). Las ciencias sociales también adoptaron esta perspectiva reduccionista para explicar los fenómenos de la conducta de los sujetos, sin considerar las influencias del ambiente como condicionantes de aquellas.

Esta forma de pensamiento interpreta que la totalidad de un fenómeno dado es comprensible a partir de la suma de sus partes y las relaciones que se establecen entre ellas. El determinismo fue la forma de comprender cómo se vinculaban las partes a partir de explicaciones basadas en una relación de causa y efecto. Esta explicación se consideraba como suficiente para interpretar los fenómenos de la naturaleza y la sociedad.

Una de las preguntas que dominaba esa época era ¿todo lo que existe en el universo es efecto de alguna causa? La respuesta a esta pregunta fue apropiada por la religión considerándola como la prueba de la existencia de Dios.

La explicación de los fenómenos a partir de una sola causa llevó a desconocer el medio ambiente como entorno para comprenderlos. Incluso las investigaciones y experimentos eran desarrollados en laboratorios, ámbitos cerrados.

Esta forma de pensamiento determinista es la que contribuyó a interpretar el trabajo en la Revolución Industrial, a partir de la aplicación de energía a la materia a fin de modificar sus propiedades. Esta interpretación reduccionista de los procesos de la materia contribuyó a la mecanización del trabajo y la producción en serie, en la que el hombre se incorpora a trabajar también como una máquina, con tareas repetitivas y simples, llegando incluso a la deshumanización del trabajo.

Sin embargo algunos filósofos y científicos plantean preguntas que no eran respondidas desde este paradigma de pensamiento

¿Cómo puede explicarse el comportamiento de la materia cuando no responde a leyes que pueden ser inferidas razonablemente? Esta pregunta dio origen al principio de incertidumbre⁵. Estos cuestionamientos se acentuaron en el siglo XX siendo cada vez más insuficiente la visión mecanicista de los fenómenos.

El salto cualitativo

Los acontecimientos que tuvieron lugar a mediados del siglo XX, en el marco de la Segunda Guerra Mundial dieron un salto cualitativo, proponiendo un enfoque superador de las limitaciones del pensamiento mecanicista en decadencia. Se puso en evidencia que algunos acontecimientos sociales circunscriptos en un territorio tenían incidencia en

⁵ Indeterminación o incertidumbre, refiere al hecho de que no es posible determinar en forma exacta el comportamiento de los fenómenos, proviene de la física cuántica en relación a la imposibilidad de determinar la magnitud y posición de una partícula y se aplica a las ciencias sociales en relación a la imposibilidad de explicar el comportamiento de los fenómenos con parámetros de precisión.

otros territorios y sociedades. En primer lugar obligó a los científicos a “salir” de sus laboratorios para observar los acontecimientos en el mundo real, sobre todo en relación a la resolución de problemas devenidos de las prácticas militares y organizaciones gubernamentales y empresariales. Además, estas observaciones develaron que no era posible abordar los problemas desde una sola disciplina y que tampoco podían ser tratados separadamente por varias disciplinas, sino que era necesario otro enfoque, lo que dio lugar a la constitución de equipos de investigación interdisciplinarios (ver cuadro anterior).

A mediados de la década del 50' en el marco del trabajo de equipos interdisciplinarios se vislumbró la preocupación por el comportamiento de los Sistemas, al considerar que todo objeto conforma un sistema o es parte de un sistema, superando el enfoque clásico basado en la teoría mecanicista.

Bajo este paradigma se reconoce o interpreta al mundo como una gran organización, con jerarquías de niveles completamente organizados y permite el estudio de las totalidades complejas. Este nuevo método de la mano de los científicos permite mejorar la comprensión del objeto de estudio, afectando con su aplicación todos los campos del conocimiento humano.

Como un antecedente, es oportuno destacar que a fines de la década del 30 se describe la primera teoría de sistemas abiertos elaborada por el biólogo y epistemólogo Ludwig von Bertalanffy quien muchos años después publica un trabajo denominado “Teoría General de los Sistemas” (1969), en el cual define la ciencia de los sistemas, y los principios que se aplican a cualquiera de ellos.

La noción esencial de este pensamiento es el llamado efecto de retroalimentación o *feed-back* que como mecanismo básico de regulación de los sistemas aparece en 1948, en un trabajo publicado por el ingeniero y matemático N. Wiener titulado “Cibernética”. Mediante este mecanismo se explicaba, por ejemplo, como los animales cambiaban sus características físicas en función de las condiciones climáticas del entorno. La teoría de la regulación también se adoptó al estudio de las comunicaciones y el control de los sistemas, comprendiendo como los elementos de los sistemas sociales se adecuan a las diferentes condiciones que se presentan en el contexto.

La física también contribuyó con este nuevo enfoque. En los 50 se desarrolló el principio de la entropía⁶ como mecanismo a través del cual los sistemas se encuentran en permanente transformación alejándose de un estado de equilibrio.

Los primeros antecedentes de aplicación del enfoque sistémico al turismo se dan a fines de la década del 60. Su precursor fue el español Raymundo Cuervo (1967), quien consideró necesario el abordaje del turismo desde la teoría de los sistemas al observar que los desplazamientos humanos generan conjuntos diferenciados de relaciones, servicios e instalaciones que interactúan entre sí. Posteriormente adhirieron a este enfoque un número considerable de analistas de la actividad como consecuencia de la

⁶ La entropía (concepto proveniente de la Termodinámica) refiere al grado de caos que existe en un sistema. El caos como una situación de cambio o evolución. La entropía de un sistema social es su tendencia al cambio.

masificación que tiene el turismo, la expansión del mismo a nivel nacional e internacional y la aparición en muchos países desarrollados del turismo social, el turismo subvencionado y popular que amplía el número de viajeros.

¿Qué entendemos por teoría de los sistemas?

Consideraciones conceptuales

Es oportuno destacar que la teoría de sistemas es un paradigma, concepto que viene de la filosofía platónica y que significa modelo, ejemplo. También hace referencia al marco teórico en el cual se inscriben las doctrinas científicas. Permite establecer un modelo de funcionamiento que construye o realiza el observador o quien aplica esta teoría a un objeto de estudio. Es por lo tanto una construcción social que es el resultado de la experiencia, el conocimiento del objeto al que hacemos referencia, no exenta de posiciones ideológicas y en relación también con el objetivo fijado. Son abstracciones teóricas, de la mente humana,⁷ que presentan al menos dos características importantes: constituyen una unidad irreducible, es decir que no pueden reducirse a sus elementos, ya que la totalidad desaparece si es fragmentada; y asumen una cierta y única configuración en un espacio y tiempo determinados. Los mismos componentes dispuestos en otra configuración, producirán seguramente características distintas. La perspectiva que asume el observador resalta una faceta determinada de esa totalidad, no obstante no se los puede dividir sin que se altere su esencia, si se quiere, claro está, mantener todas sus características.

Por ejemplo, en una ciudad reconocida como centro turístico, esta cualidad carecería de sentido si no se presentaran los elementos que forman parte de la actividad: atractivos turísticos, servicios, visitantes, estructura organizativa (gubernamental y empresarial). Estas partes en sí mismas, por separado, no constituyen el centro turístico.

La Era de los Sistemas definida de esta manera por Ackoff (1995:26) emerge “*de una nueva visión, una nueva misión y un nuevo método*” y es una consecuencia dialéctica de la Era de la Máquina. Este enfoque no está ligado a una simple descripción de la situación, sino que resulta dinámico e interpretativo. Es una manera de abordar, comprender y explicar la realidad observada y es de suma utilidad como herramienta conceptual y de análisis en virtud de que permite visualizar un todo heterogéneo.

Algunos analistas consideran que el enfoque sistémico es más que una teoría, es una nueva forma de pensar el mundo de acuerdo a los grandes problemas existentes en el planeta. Nos referimos al aumento de la complejidad del mundo natural y social y de la relación sociedad y medio ambiente, situación que necesita de nuevos enfoques para su comprensión. Esta postura tiene plena vigencia ante la necesidad de superar el enfoque reduccionista aún vigente y en ocasiones aplicado al estudio de los grandes problemas que afectan a la humanidad o a un país o región determinada. El pensamiento

⁷ Refiere al proceso mental que deduce la esencia de un objeto o situación determinada.

clásico tiene un alcance limitado para obtener soluciones a los problemas sociales actuales y aún más de aquellos de complejidad creciente, en la medida en que no permite el análisis de las relaciones de gran parte de las variables involucradas. Sin embargo, Capra (1998) advierte que, en el reconocimiento de que todos los conceptos y teorías científicas son limitados y aproximados, también el pensamiento sistémico permite un conocimiento aproximado. No es posible obtener una comprensión completa y definitiva de los fenómenos, ya que no se podrán incluir en su estudio todos los aspectos relacionados con los mismos.

En una primera definición de sistema podemos destacar que se trata de un conjunto de dos o más elementos interdependientes relacionados entre sí, que conforman un todo estructuralmente coherente y que intervienen en función de un mismo objetivo o de objetivos compartidos.

Podemos identificar tres condiciones fundamentales que caracterizan a los sistemas:

- La conducta del todo se ve afectada por los efectos que produce la conducta de cada elemento.
- Los efectos sobre el todo como resultado de la conducta de cada elemento son interdependientes.
- Los elementos de un sistema están impedidos de formar grupos independientes del mismo por la forma en que están interconectados entre sí, ya que cada elemento tiene un efecto sobre la conducta del todo.

De acuerdo a lo expresado anteriormente, la totalidad es la esencia del sistema o de este enfoque, cuya característica principal es la sinergia. Esta se explica entendiendo que la totalidad del objeto de estudio o fenómeno que se trata, no es igual a sus partes sino algo diferente y superior. Esa totalidad, compuesta por cada elemento o subsistema interactuando entre sí mediante su organización interna nos permite un producto o resultado mayor, que cada uno de manera independiente. Además es la interacción de las partes las que determinan el todo, el cual a su vez condiciona el comportamiento de las mismas.

Volviendo a la totalidad, la mirada sistémica se basa en un elemento central del holismo⁸: el todo es más que la suma de las partes. Un cambio en una de ellas produce un cambio en todas las demás y en el sistema total. Cuando se juntan elementos siempre sucede algo nuevo, de mayor complejidad. La visión holística es opuesta a la visión atomista (física newtoniana) compuesta de partes completamente independientes. Para Austin Millán (2000:3) Bertalanffy destaca el valor de la teoría de los sistemas para diversos campos de la ciencia. Su aporte se materializa en relación a que los estudios de

⁸ Viene del griego holos. Significa globalidad, totalidad, integridad. Tendencia de la naturaleza a formar totalidades. Doctrina que propugna la concepción de cada realidad como un todo distinto a la suma de las partes que lo componen.

sistemas dejen de pertenecer sólo a la Biología y se consideren como lenguaje universal para las ciencias, incluyendo a los estudios de la sociedad. “*Es en este punto en que los estudios de sistemas se unen a la concepción holística de la sociedad*” (Austin Millán, 2000:3).

Ampliando, un todo se convierte en un sistema cuando podemos identificar partes reconocibles como interrelacionadas o en interacción que en forma coordinada permitan fijar objetivos y alcanzar los mismos. Un todo puede sin embargo ser una parte muy amplia del planeta, algo impreciso o difícil de identificar, motivo por el cual es imprescindible establecer límites (particularmente cuando analizamos algún fenómeno humano) recurriendo al concepto de sistema.

Es importante agregar que un sistema es un todo que no puede ser dividido en partes independientes concepto del que derivan, de acuerdo a Ackoff (1995:29), dos de sus propiedades más importantes: “*cada parte de un sistema tiene propiedades que se pierden cuando se separan del sistema*”, y “*cada sistema tiene algunas propiedades esenciales, que no tiene ninguna de sus partes*”. El funcionamiento de un sistema manteniendo su conducta o propiedades del todo que contiene, depende de las interacciones de sus partes o elementos y no de sus acciones tomadas de manera separadas. Cuando separamos los elementos que integran un sistema, pierde las propiedades a las que hacemos referencia y que son esenciales para su funcionamiento. Esta situación nos permite comprender una cuestión fundamental: un sistema es un todo que no puede ser estudiado ni comprendido por el pensamiento clásico basado en el método analítico.

De la doctrina conocida como expansionismo, surge una de las interpretaciones que se aplica en la teoría de los sistemas, considerando que el desempeño de éstos depende de cómo se relacionan con el todo mayor que los contiene y del cual forman parte. Esta doctrina afirma que todo fenómeno es parte de un fenómeno mayor. En tal sentido las soluciones se buscan desde afuera y se recurre hacia adentro del mismo cuando lo primero no da resultado. En el pensamiento clásico mecanicista cuando existía una situación que no era adecuada o satisfactoria, se intentaba modificar la misma actuando sobre la conducta de sus partes. El pensamiento sistémico permite una mayor comprensión que va del todo a sus partes, observando en amplitud los sistemas que se quieren comprender.

Como mencionamos anteriormente, los sistemas responden a objetivos que determinan el funcionamiento de los mismos. Se deben definir en forma clara, precisa y medible para evaluar la calidad del comportamiento del sistema de manera total. Los objetivos permiten cohesionar todos los aspectos relacionados con el mismo. Los fines de un sistema se pueden establecer “*tan objetivamente como lo permita el número de elementos que contengan*” (Ackoff, 1995:36). Esto hace posible contemplar los sistemas teleológicamente, es decir, orientados hacia el producto que se pretende. Refiere al estudio del comportamiento orientado a los objetivos pero relacionando las variables y fuerzas recíprocas. Se pueden identificar tres niveles de propósitos u objetivos: los propios del sistema, los de sus partes y los del suprasistema.

También mencionamos los términos *elementoso partes*, que son sinónimos. Un

elemento es la parte integrante de una cosa. Tiene características particulares que lo diferencian de otros que integran el sistema, afectan al mismo y se ven expresadas en el funcionamiento del sistema total. Además hay partes que gravitan más en el funcionamiento del sistema, son más importantes que otras al ejercer un mayor grado de control sobre el mismo. Sabemos que las características del sistema influyen también en las características de los elementos. Un elemento o parte puede definirse como un subsistema que integra un sistema que lo contiene, siempre y cuando fueran identificables y distintos. Sin embargo, el subsistema al que hacemos referencia puede ser considerado un sistema en sí, en otro estudio o momento, el objeto de estudio se circunscribe a él.

Si la totalidad a estudiar es la ciudad de Mar del Plata como centro turístico, se pueden identificar subsistemas menores como por ejemplo los servicios turísticos, la infraestructura urbana, las organizaciones sectoriales, entre otros. Estos pueden ser considerados subsistemas si establecen relaciones entre elementos diferentes que los constituyen y se encuentran en relación con otros subsistemas. Los subsistemas a los que hacemos referencia pueden ser considerados como sistemas en sí mismo, lo que dependerá de las características del centro turístico o si en otro momento el objeto de estudio se circunscribe a él como se ha dicho precedentemente.

Por ende los subsistemas mencionados pueden ser estudiados como una totalidad. Esto se fundamenta en el hecho de que son entidades independientes en las cuales se observa la coherencia sistémica, pertenecen a un suprasistema que los contiene como conjunto mayor y también están integradas por subsistemas y/o elementos, que se pueden desagregar como sistemas en sí mismos.

Estudio comparativo del pensamiento clásico y el pensamiento sistémico

Así como en la Edad Moderna y Contemporánea predominó el paradigma del pensamiento clásico basado en el análisis, la síntesis es la clave del pensamiento sistémico a partir de la segunda mitad del siglo XX. En el pensamiento analítico el objeto que va a ser explicado es tratado como un todo que se va a desmembrar y reducir el campo del investigador a ese objeto, mientras que la síntesis amplía a la totalidad. La síntesis y el análisis son procesos complementarios. Ackoff (1995) destaca que “*la síntesis combina ambos conceptos de un modo nuevo*”. El análisis revela cómo trabajan los elementos, se concentra sobre la estructura, mientras que la síntesis se aboca a la función, muestra por qué operan las partes como lo hacen. Para Ackoff (1995) el análisis produce conocimiento lo que permite describir, sin embargo, la síntesis genera comprensión lo que permite explicar.

Ampliando la definición dada anteriormente, **un sistema se rige por un conjunto de doctrinas, ideas y procedimientos que permiten identificar, conocer y explicar el funcionamiento de un todo estructuralmente coherente, que representa más que la suma de las partes que lo componen, las que se encuentran interrelacionadas entre sí, en función de objetivos establecidos.**

Tabla N° 2: Síntesis comparativa del pensamiento clásico y el pensamiento sistémico

	Pensamiento clásico	Pensamiento sistémico
Paradigma	Paradigma antiguo: positivista. Aislaba los elementos del universo.	Nuevo punto de vista: visión del mundo como gran organización.
Posición del observador	El observador no pertenece al sistema.	El observador pertenece al sistema.
Relación con el entorno	No tiene en cuenta el medio ambiente.	Integra el medio ambiente, también otros sistemas del mismo. Reconoce que el entorno está ordenado por otros fenómenos que incluyen otros sistemas.
Importancia e los fines	No tiene en cuenta los fines.	Basado en la teleología: busca los fines. Tiene metas, objetivos e ideales orientados hacia el producto que se pretende.
Relaciones causa - efecto	Reduccionista: simplifica la realidad, razonamiento lineal causa - efecto.	Análisis desde diferentes aspectos y niveles. Relaciones causas - efectos múltiples e interrelacionados.
Relación partes / todo	Método básico de investigación basado en el pensamiento mecanicista: desmembramiento de las partes de los fenómenos a fin de conocer e interpretar el funcionamiento de cada una de ellas.	La totalidad en su esencia. Es superior y diferente y más que la suma de sus partes. Visión orientada al todo.
Observación del objeto	Pensamiento basado en el análisis, desmembrar las cosas. El objeto va a ser explicado como un todo que se va a desmembrar. Reduce el foco del investigador. Se concentra en la estructura: como trabajan las cosas, produce conocimiento, podemos DESCRIBIR.	Pensamiento basado en la síntesis, poner juntas las cosas. El objeto es considerado parte del todo. Amplía el foco del investigador. Se concentra en la función, por qué operan las cosas, cómo lo hacen. Produce comprensión, podemos EXPLICAR.



ANÁLISIS Y SÍNTESIS SON PROCESOS COMPLEMENTARIOS

Es el aporte más importante del enfoque sistémico

Nota: Elaboración propia en base al libro *Planificación de la empresa del futuro. Concepto cambiante del mundo.* Ackoff, Russell L., 1995, México: Limusa.

Otros conceptos relacionados con la Teoría de los Sistemas

Algunos de los conceptos que incluimos en este punto han sido mencionados anteriormente, pero consideramos oportuno ampliar los mismos para su mayor comprensión.

Cuando hacemos referencia a *totalidades* y estamos analizando algún fenómeno humano se requiere poner límites o fijar fronteras en algún punto. De acuerdo a la teoría de los sistemas, un sistema reconocible se constituye cuando podemos ubicar elementos o partes relacionadas entre sí, lo que permite estudiarlo y establecer causas y consecuencias dentro del sistema y entre el sistema y su entorno. Los sistemas son recursivos, si se encuentran al interior de otro sistema o contienen sistemas menores. La *recursividad* refiere a la capacidad explicativa de un sistema como parte de otro sistema mayor y la definición de ese suprasistema en función de los sistemas menores. No obstante, es posible determinar su entidad propia, lo que implica reconocer que son independientes y coherentes.

Los sistemas sociales, - que son los que nos interesan esencialmente-, no están aislados, por lo tanto tienen un entorno que incluye a otros sistemas. Austin Millán (2000:4) cita a Luhmann⁹ “*el sistema se constituye en su diferencia del entorno. Se puede decir que el sistema “es” su diferencia respecto del entorno*”. Este último autor destaca que los sistemas no podrían existir sin el entorno. Se constituyen y mantienen por medio de la producción y regulan sus límites para regular la diferencia con respecto al entorno.

Los sistemas sociales son sistemas abiertos y como hemos dicho necesitan de un *entorno* para existir. Reciben entradas (*inputs*) desde el exterior y pueden renovarse. Procesan materiales que provienen del ambiente, para lo cual disponen de estructura y organización interna. Se establece una relación dinámica entre las entradas y salidas (*output*). Esta relación se da mediante la retroalimentación que permite la búsqueda del equilibrio dinámico conocido como *homeostasis*¹⁰. Esta describe la tendencia de los sistemas a su regeneración ante cambios. Cuando hablamos de sistemas sociales se refiere a que soportarán un limitado rango de variación pero su estructura tenderá a estabilizarse si atraviesa un proceso de cambios profundos que superan los límites establecidos.

Hemos mencionado el principio de *retroalimentación* y podemos destacar que los sistemas sociales contienen determinadas formas de operar en su interior que le permiten conocer si mantienen de manera correcta sus fines o dirección establecida en función de la información que reciben. Ésta información desencadena un proceso de regulación hacia los objetivos propios del sistema a partir del precepto de la *cibernética*¹¹ (Austin Millán, 2000). Los sistemas cibernéticos son aquellos que para

⁹Niklas Luhmann es autor del libro publicado en 1990 denominado “*Sociedad y sistema: la ambición de la teoría*”.

¹⁰La homeostasis es una característica de los sistemas que le permite regular el ambiente interno, para mantener una condición estable. La estabilidad es posibilitada por distintos mecanismos de autorregulación y diversos ajustes dinámicos.

¹¹Cibernética: interacción y comunicación en cada una de las partes que componen un todo. Refiere a un cuerpo de teorías que se preocupa de las máquinas, otros organismos y también los seres humanos. Por un lado el autocontrol y automantención de sistemas mecánicos y orgánicos por medio del proceso de

alcanzar sus fines pueden corregir su propia marcha. El mecanismo de retroalimentación en el sistema cibernético opera como un órgano sensor de los procesos y del producto del sistema, establecido por sus objetivos, cumpliendo el principio de equifinalidad. Este refiere a la capacidad que tienen los sistemas de alcanzar un mismo objetivo partiendo de puntos iniciales distintos. En otras palabras, el sistema puede enviar señales correctoras de su funcionamiento para alcanzar su objetivo desde distintas partes del mismo. En un sistema social, y de acuerdo al análisis realizado por Austin Millán (2000), esto último podría significar que distintas organizaciones internas presionen para corregir la dirección que sigue la sociedad vinculada a tal sistema.

Anteriormente nos referimos a dos conceptos en relación al orden del sistema. Por un lado la *entropía*, que se entiende como el estado de desorden interno producto de la tendencia natural al cambio que se da en los sistemas sociales. Las sociedades con alto nivel de entropía, parecen manifestar un mayor grado de desorden en relación a aquellas que tienen bajo nivel de entropía o negentropía¹² y manifiestan mayor grado de orden. Los cambios inciertos o fortuitos en los elementos que componen el sistema o el todo, son resultado de las presiones que se llevan a cabo sobre el mismo. Podemos pensar en cambios que se producen en la sociedad, lo que Austin Millán (2000:4) llama “tendencias entrópicas”. En cambio la *negentropía* es lo contrario al concepto anterior. Austin Millán (2000:4) la define como “la presión ejercida para conservar el orden interno del sistema”. El factor negentrópico es el que proporciona, orienta o conduce el orden y es el resultado de la aplicación de leyes, normas, reglamentos y todos aquellos hechos o situaciones que ponen orden a la sociedad, y que una vez aplicados y/o establecidos presentan dificultades para cambiar.

retroalimentación y la comunicación de información en los mismos sistemas. Bertalanffy -según distintos autores- definió a la cibernética como un sistema de feedback, ya que permite la persecución de metas y el comportamiento autocontrolado. En los sistemas sociales se vincula a la capacidad que tienen para mantener estables sus objetivos o dirección.

¹² Como la entropía generalmente aumenta con el correr del tiempo en virtud de que hay desgaste en los sistemas sociales y crece además la aleatoriedad, es necesario contar con información, medios o instrumentos de ordenación del mismo. En tal sentido nace la negentropía o llamada también neguentropía. Es una fuerza que tiende a producir mayores niveles de orden.

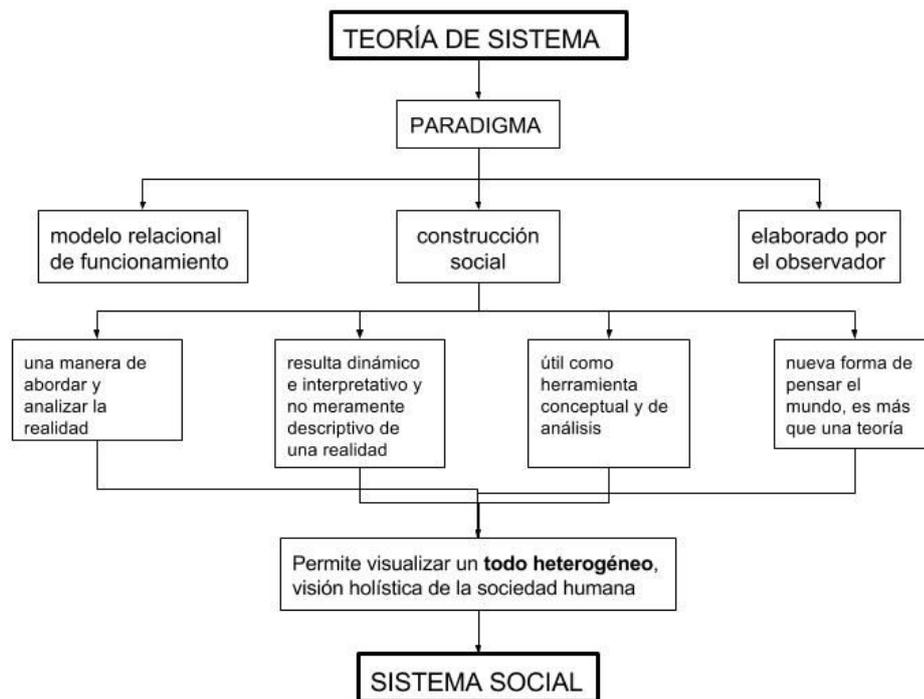


Figura N° 1: De la teoría de Sistema a las características del Sistema Social

La complejidad de los sistemas

Los sistemas sociales son complejos. Un sistema complejo es aquel que tiene muchas partes o subsistemas que se pueden modificar o cambiar o diferentes estados al interactuar unos con otros. Está dada también por la integración de un número importante de elementos heterogéneos que en ocasiones puede dificultar la estabilidad del sistema. Hay partes más importantes que otras que ejercen un mayor grado de control del sistema. Muchos sistemas complejos sin embargo son particularmente estables y por lo tanto resistentes al cambio.

Podemos caracterizar a la complejidad de dos formas: (1) complejidad de detalle, el sistema tiene muchas partes y muchas relaciones; (2) complejidad dinámica, los elementos o subsistemas se relacionan unos con otros de muchas formas distintas, lo que permite que unas cuantas partes puedan combinarse de numerosas formas diferentes. Podemos destacar además que los elementos de un sistema complejo son interdefinibles, es decir que se determinan mutuamente. No son además separables y por lo tanto no pueden ser estudiados aisladamente.

En distintos momentos de este ensayo hemos hecho referencia a las relaciones de un sistema, de las cuales se desprende el concepto de estructura. Esta corresponde con la forma de las relaciones que mantienen los elementos del sistema. En tal sentido podemos definir estructuras de relaciones lineales, circulares, centralizadas, jerárquicas, descentralizadas, entre otras.

El enfoque sistémico nos lleva a presentar un modelo que exprese las relaciones de los elementos que integran el objeto de estudio y/o de cuenta del funcionamiento del mismo, en el caso que nos ocupa del turismo en un determinado territorio de acuerdo a los límites establecidos.

Clasificación de los sistemas

Podemos en primer lugar hacer referencia a sistemas cerrados y sistemas abiertos. Esta clasificación depende de las interacciones que se puedan dar con el entorno. En los sistemas cerrados todo ocurre dentro del mismo y no se comunican con su exterior o el medio. En realidad esto no se puede afirmar en un sentido tan estricto, ya que siempre existe un pequeño intercambio. Tienen mecanismos propios que les permiten un cierto grado de estabilidad y sus límites son rígidos e impenetrables. Es oportuno denominarlos sistemas relativamente cerrados.

Los sistemas abiertos, como el caso del sistema turístico, tienen necesariamente intercambio con su medio ambiente, requieren de un entorno. Sin un intercambio más o menos constante no pueden funcionar; por un lado, entradas que se originan en el medio ambiente y salidas que se vuelcan a él. De este intercambio recíproco surge un equilibrio dinámico que el sistema puede lograr por su intercambio con el ambiente y que no lo puede alcanzar por sí. En los sistemas abiertos el equilibrio es la categoría dominante del modelo de análisis que representa a estos sistemas. Estos pueden ser considerados como sistemas de transformación. Los límites son permeables en sí mismos, son más difíciles de definir en los sistemas sociales como las organizaciones y presentan menos dificultad en los sistemas biológicos. Los sistemas mecánicos pueden ser abiertos pero también cerrados y por sus características en ocasiones es difícil de precisar en términos absolutos. Los sistemas biológicos y los sistemas sociales son abiertos. Una semilla o un huevo fecundado son ejemplos que representan a sistemas biológicos.

A los sistemas sociales los podemos clasificar en naturales y artificiales. El primero emerge espontáneamente o es auto organizado. Un ejemplo clásico es un grupo de amigos o una familia. Las organizaciones (empresas, escuelas entre otras) constituidas sobre la base de ciertas normas pertenecen a los sistemas artificiales. La sociedad humana ha sido definida como un sistema de sistemas, constituida por cuatro subsistemas: político, biológico, cultural y económico.

El turismo conforma un sistema social y por ende abierto. Por tal motivo podemos establecer las características principales de los sistemas sociales:

- Está integrado por personas.
- Poseen estructura y organización interna.
- Sus elementos son interdefinibles.
- Comparten un entorno.

- Son abiertos y por lo tanto realizan intercambio con el medio exterior.
- Procesan materiales que vienen del ambiente.
- Existe una relación dinámica entre las entradas y salidas.
- Tienen objetivos.
- Tiene reglas propias implícitas y explícitas
- Poseen entidad
- Son complejos

3. El enfoque sistémico y el estudio del turismo

Consideraciones generales

Si tomamos como referencia la primera vez que se registra escrita la palabra turismo, fue en el año 1811 en el pequeño diccionario Oxford de lengua inglesa, definida como la *“teoría y práctica de los viajes por placer”*. En el siglo XIX, podemos afirmar que esta actividad acompañó de manera intrínseca los últimos doscientos años de historia de la humanidad. Ya a fines del siglo XVIII los viajeros se desprenden de las imposiciones impuestas por las rígidas organizaciones a las que pertenecían. Surge para los sujetos protagonistas de aquellos años que los viajes permitían la sensación de vivir un tiempo de libertad, distinto al fin utilitario que tenían los viajes de la nobleza, los burgueses y los artesanos anteriores al período mencionado precedentemente. Desde entonces, con la construcción de equipamientos específicos para el turismo como los casinos e instalaciones para baños en los balnearios al principio en Francia e Inglaterra, la actividad tiene un crecimiento que en la segunda mitad del siglo XX sufre un proceso de masificación, alcanzando un alto grado de complejidad como sistema social.

Si analizamos conceptos y definiciones de distintos analistas de la primera mitad del siglo XX, podemos observar a partir del economista austríaco Schullernzu Schrattenhofen (1911) autor del libro Turismo y Economía Nacional hasta la definición dada en 1942 por los investigadores suizos Hunziker y Krapf del Instituto de Recursos Turísticos de la Universidad de Berna, Suiza, que *“...el turismo implica todos los procesos sociales...”*, *“...conjunto de relaciones como resultado del desplazamiento y permanencia de personas en otro lugar...”*. En 1955 De Arrillaga vincula al turismo con el hecho de que *“...el desplazamiento temporal requiere de un conjunto de bienes y servicios y organización que cada nación determina, y las relaciones y hechos entre éstos y los viajeros...”*. La evolución del concepto se puede observar en la definición del Congreso Internacional de Sociología realizado en México en 1965, que vincula al turismo *“...al conjunto de interacciones humanas, el transporte, hospedaje, servicios, diversiones, enseñanza,....múltiples deseos humanos y variadas motivaciones...”*.

También la OEA considera al turismo en 1974 “*como una actividad económica [...] que consiste en un conjunto de servicios que se venden al turista*”. Destaca, entre otros conceptos que “*...la ausencia de uno de los servicios obstaculiza y hasta impide la venta o prestación de los otros...*” Más adelante, la Subsecretaría de Turismo de la Nación (1977), registra el término turismo “*...como el complejo de actividades originadas por el desplazamiento de temporada y voluntario de personas fuera de su residencia habitual...*”. Se puede observar al principio de manera incipiente y después con mayor énfasis que el turismo está formado desde sus orígenes por conjuntos o partes que se fueron incorporando acompañando su evolución. Estos conjuntos están relacionados entre sí, y no se los puede separar para explicar el concepto de turismo. Está presente, - de manera no claramente deliberada-, el enfoque sistémico en la conceptualización del turismo, aunque de manera limitada y orientada a uno o algunos de sus elementos que componen su totalidad.

Después de la Segunda Guerra Mundial es oportuno recordar que el desplazamiento entre países era de 2 millones de personas, en 1950 alcanzó 25,3 millones de turistas y fines de los 70 terminó como 154.1 millones de viajeros. En el 2005 la Organización Mundial del Turismo (OMT) hace referencia a un total de 806 millones de llegadas de turistas internacionales y en el año 2012 un total de 1035 millones. En el 2014 el arribo de pasajeros internacionales ha sido de 1130 millones y la OMT ha estimado para el 2015 un incremento del 3 al 4 %. La significación económica del turismo lleva implícita su importancia social y todas aquellas consecuencias que se pueden evaluar como resultado de una actividad de fuerte proyección humana.

Su crecimiento en general y de manera particular el de muchos de sus elementos, el aumento y variedad de motivaciones de las personas que viajan, la aparición de nuevas clasificaciones del turismo, su carácter diverso y complejo, en definitiva su naturaleza y características dan lugar a su estudio desde la teoría de los sistemas, reconociendo la existencia por medio de este paradigma de un sistema turístico.

El turismo como sistema social complejo

Hemos caracterizado al turismo como sistema social y se considera importante relacionar el mismo con las características principales de estos, mencionadas precedentemente. Aquí también se pueden determinar aspectos relevantes de la aplicación del enfoque sistémico al estudio del turismo.

Como sistema que tiene su punto de partida en el desplazamiento de personas, cabe mencionar la diversidad de sujetos que intervienen y se relacionan como producto de esos desplazamientos. Como primera medida son fácilmente identificables dos actores principales: turistas y residentes. A su vez dentro de cada uno de estos grupos sociales podemos encontrar una gran heterogeneidad. Dentro del grupo de los turistas, que muchos analistas en un sentido económico definen como **demanda**, una de las grandes distinciones que pueden hacerse es según los motivos que originan su viaje. En función de esos intereses serán las expectativas que se vuelcan en el viaje de turismo.

En el grupo de los residentes (aquí ya nos estamos refiriendo a los habitantes del lugar destino del viaje) como actores de este sistema social, encontramos a aquellos que están directamente relacionados con la actividad y aquellos que no lo están. Entre los que tienen mayor vínculo podemos reconocer productores y prestadores de servicios turísticos, productores de bienes turísticos, funcionarios de gobierno, entre otros. Estos últimos, como tomadores de decisiones a nivel político, en relación al marco en el cual se realiza la actividad. Cabe mencionar que este es un primer reconocimiento de actores sociales involucrados en el sistema turístico, por lo que no es excluyente ni exhaustivo.

En cuanto a su estructura y organización interna podemos decir que, asociada a cada una de esas personas que mencionamos anteriormente, hay una determinada cantidad de recursos que las personas utilizan a los fines que demanda su función definida en el sistema. La utilización de esos recursos en el sistema deviene en relaciones de intercambio materiales y simbólicas entre las personas. Por ejemplo los turistas tienen recursos socioeconómicos, entre otros, que condicionan la elección del destino del viaje, los prestadores de servicios turísticos y productores de bienes tienen un capital organizacional tangible e intangible que determinan su modo de vinculación con los turistas y los demás prestadores y productores. Los gobernantes cuentan con herramientas técnico-políticas y recursos presupuestarios para la instrumentación de acciones que condicionan las prácticas de los demás actores. Estos recursos dan organización a la estructura de relaciones que se entablan en el marco de la actividad turística. Esta característica explica que sus elementos son interdefinibles, es decir que las prácticas que desarrollan cada uno de estos actores sociales se relacionan y definen las que hacen los demás.

Aclarando aún más podemos decir que no habría empresas turísticas si no existieran personas motivadas a viajar por diferentes razones, así como tampoco habría turistas si no existiesen acciones de promoción de los destinos de viajes, o si no hubiese servicios para atender las necesidades de los viajeros.

La estructura y organización interna está determinada por los objetivos propios del sistema, el cumplimiento de los objetivos organiza los elementos y define la estructura. Por ejemplo la estructura de intercambio de productos y servicios turísticos se organiza en función en los objetivos de rentabilidad de los productores de los servicios y los objetivos de satisfacción de necesidades específicas a partir de determinados productos y servicios.

Todas estas relaciones comparten un entorno, un contexto ambiental que funciona como marco de condiciones físicas, sociales, económicas, culturales, políticas, en el cual el sistema turístico se desenvuelve. Por ejemplo la existencia de Parques Nacionales da lugar a la consideración de elementos físicos (espaciales) y políticos que trascienden el sistema turístico pero que forman parte de él, en la medida en que son áreas de destino de los viajes. Las políticas macroeconómicas de un país como restricciones a las importaciones, intervención en el mercado de valores, entre otras, plantea condiciones especiales para la forma en que se entablan estas relaciones de

intercambio.

Su condición de sistema abierto es lo que nos permite entender la actividad turística en relación a otras actividades sociales y económicas de las personas. La concepción del turismo como sistema abierto implica entender que parte de los elementos que se producen en este sistema salen del mismo (*output*) y a su vez las cosas que se producen en el mismo utilizan como insumo (*input*) elementos externos. Por ejemplo si consideramos los desplazamientos de las personas generados por motivos turísticos, podemos notar que algunos de estos desplazamientos, implican necesariamente el regreso de la persona a su lugar de residencia habitual. También si consideramos el desarrollo de atractivos turísticos o servicios especializados, no son utilizados exclusivamente por turistas, sino también por residentes. En tal sentido, si consideramos el grado de encadenamiento que tiene el turismo con otras actividades económicas del sector primario, secundario y terciario estos producen bienes o servicios que, además de incorporarse en otros sistemas económicos, se comercializan también en el sistema turístico.

La capacidad de los sistemas de procesar elementos que vienen del ambiente se puede explicar en el turismo en parte con lo desarrollado en el párrafo anterior. Lo interesante es considerar como elementos no sólo a cuestiones materiales, sino también condiciones intangibles, por ejemplo los gustos o intereses de los turistas en relación a las características deseadas de los destinos de los viajes, que pueden ser capitalizados por prestadores de servicios o los organismos de gobierno para incentivar la demanda. O como en el ejemplo anteriormente mencionado, en relación a las condiciones macroeconómicas de un país, estas pueden ser capitalizadas para favorecer determinado grupo de demanda turística según su origen.

Como puede notarse por las caracterizaciones desarrolladas hasta el momento existe una relación dinámica entre las entradas y salidas. Es dinámica porque en forma constante hay entradas y salidas, aunque los elementos tangibles e intangibles que entran se transforman en otros elementos también de naturaleza tangible e intangible.

Por ejemplo proponemos el ejercicio de pensar: ¿Qué elementos entran al sistema turístico? Personas, expectativas, información, dinero, normativas, productos, servicios, insumos, entre otros...

¿Qué elementos salen del sistema turístico? Dinero, personas, percepciones, experiencias significativas, productos, efectos ambientales, servicios, entre otros...

Otro aspecto que caracteriza los sistemas sociales y también se puede ejemplificar en el sistema turístico es la organización mediante reglas propias, algunas de las cuales son explícitas y otras no lo son. Son estas reglas también las que estructuran el sistema y organizan su funcionamiento en el cumplimiento de los objetivos planteados. Como ejemplo de reglas explícitas podemos mencionar las reglamentaciones en relación a los servicios turísticos que son originadas desde los gobiernos locales, provinciales y nacionales, éstas se materializan a través de ordenanzas y leyes que son conocidas por todas las partes y existen penalizaciones por su

incumplimiento. También hay reglas menos explícitas e incluso implícitas, que se orientan al cumplimiento de los objetivos, como por ejemplo la satisfacción de las expectativas de los turistas, en este caso más que penalizaciones, hay incentivos por su cumplimiento como puede ser el retorno del mismo o su recomendación a otros. Otro ejemplo de regla implícita es la de intervenir respetuosamente en el medio en el cual se desarrolla la actividad turística, si bien algunos países han logrado avanzar en legislación al respecto, en algunos otros hay vacío legal, sin embargo, es considerado producto de la conciencia ambiental existente por las partes.

Resumiendo, el turismo como sistema social es un entramado de relaciones sociales, en función de objetivos específicos, estructurado mediante reglas de funcionamiento implícitas y explícitas, que toman insumos materiales e intangibles del entorno y los transforman produciendo elementos también tangibles e intangibles y se conforma como una entidad en sí misma. Esto quiere decir que puede ser identificado como una totalidad, que sus elementos e interrelaciones se definen recíprocamente conformando un sistema en sí mismo capaz de distinguirse de otros sistemas.

Las características desarrolladas a continuación dan cuenta de la complejidad del turismo como sistema social. La complejidad de un sistema está dada por la heterogeneidad de los elementos o subsistemas, la interdefinibilidad de sus elementos y la mutua dependencia de las funciones que cumplen. El estudio integrado de un sistema complejo sólo puede abordarse desde marcos epistemológicos¹³, conceptuales y metodológicos compartidos entre diferentes disciplinas, esto es lo que llamamos interdisciplinariedad, referida al principio de este documento.

Fundamentos y ventajas de aplicar el enfoque sistémico al estudio del turismo

En el campo epistemológico, cabe reconocer que hace relativamente poco tiempo, unas pocas décadas, el turismo empieza a ser reconocido como campo de conocimiento u objeto de estudio. Su definición y delimitación ha ido acompañada de los procesos históricos de la humanidad y los motivos y formas de desplazamiento humanos desde la prehistoria hasta la actualidad. No obstante se simplifica su análisis y su contenido al momento presente. Si bien no es una ciencia¹⁴ en un sentido estricto del

¹³ Epistemología proviene del griego “epistema” que significa conocimiento y de “logos” ciencia o estudio. En tal sentido la epistemología se centra en el conocimiento científico, es decir aquel que tiene un objeto de estudio definido, con métodos, generación de hipótesis, entre otros puntos. El alcance de la epistemología es amplio, se relaciona también con justificaciones que el ser humano puede encontrar en relación a sus creencias y tipos de conocimiento. El epistemólogo busca la forma de mejorar el conocimiento de un objeto de estudio al que hacemos referencia, aumentado su utilidad y valoración social.

¹⁴ Epistemología proviene del griego “epistema” que significa conocimiento y de “logos” ciencia o estudio. En tal sentido la epistemología se centra en el conocimiento científico, es decir aquel que tiene un objeto de estudio definido, con métodos, generación de hipótesis, entre otros puntos. El alcance de la epistemología es amplio, se relaciona también con justificaciones que el ser humano puede encontrar en relación a sus creencias y tipos de conocimiento. El epistemólogo busca la forma de mejorar el conocimiento de un objeto de estudio al que hacemos referencia, aumentado su utilidad y valoración social.

concepto, esta situación no le quita valor al mismo y alcanza relevancia como disciplina. El enfoque sistémico como método de estudio amplía y define el campo del turismo, lo caracteriza como sistema social complejo y nos hace ver en esta actividad o disciplina la totalidad, como unidad irreductible, que implica el mismo más allá de los elementos que la componen. Este pensamiento permite integrar distintas ciencias y disciplinas que tienen relación directa con la actividad y se puede avanzar en la búsqueda del desarrollo de una teoría general del turismo, sin dudas, un gran desafío pendiente.

Retomando aspectos del punto anterior, el enfoque sistémico para el estudio de las totalidades complejas, es un aporte que podemos considerar relevante para su aplicación en el estudio del turismo. Éste campo aún presenta problemas de delimitación y dificultades a la hora de identificar los conjuntos de elementos que lo integran, cabe destacar la importancia de cada uno de ellos con respecto a los otros y los alcances que tienen los mismos, como resultado de las interrelaciones que se dan para que acontezca la actividad.

Este marco de referencia nos permite, en primer lugar, reconocer que el todo es más que la suma de las partes, algo distinto y superior que nos permite hacer mención al turismo en toda su complejidad. Es importante recordar que la sinergia es la característica fundamental de la totalidad en el sentido de que cada subsistema interactuando entre sí, permite un resultado o producto mayor que cada uno de manera independiente. También el marco de referencia da lugar a determinar la función de cada elemento y establecer los límites del sistema turístico lo que le otorga entidad propia, cuestión que muchas veces ha sido puesta en discusión. Podemos agregar que los límites o fronteras identifican al turismo como sistemas reconocibles, independientes y coherentes. Permite analizar, describir y establecer causas y consecuencias dentro del sistema turístico, así como entre el sistema y su entorno. Este punto tiene relevancia en virtud de que el turismo no es un sistema aislado, tiene un entorno que comparte con otros sistemas. Por lo expuesto podemos afirmar que está contenido en un sistema socioeconómico mayor, heterogéneo y complejo y que su estudio requiere de abordajes interdisciplinarios, multidisciplinarios y del conjunto de sectores involucrados en su funcionamiento y desarrollo, tanto públicos como privados y mixtos.

La mirada sistémica da lugar a establecer objetivos con respecto al sistema turístico objeto de estudio, como así también a sus elementos o subsistemas, lo que permite cohesionar todos los aspectos del mismo. Es oportuno destacar que sus objetivos se deben compatibilizar con los del suprasistema, interviniendo en la medida de lo posible en la definición de estos, en virtud de las características que presenta el turismo. Esto es posible si el turismo es considerado relevante para el desarrollo de un país, región y/o provincia o en una escala local determinada, ya que el comportamiento del suprasistema o macroambiente es determinante del funcionamiento del sistema turístico.

Este enfoque permite, en otro orden, observar una de las características de los sistemas que refiere a su situación de estabilidad. Podemos evaluar si la estructura que forman las organizaciones, soporta cierto grado de variación sin superar los límites establecidos por la homeostasis. De superar dichos límites se pone en riesgo la estabilidad del sistema, motivo por el cual es necesario intervenir. En esta situación de

riesgo el sistema turístico como sistema social puede entrar en un proceso de cambio profundo, llegando incluso al establecimiento de nuevos objetivos, por no existir una adecuación natural de la estructura a las variaciones del entorno. Las fuerzas entrópicas impactan severamente en el sistema superando los límites de la homeostasis, motivo por el cual se torna necesario intervenir a través de las políticas públicas, con instrumentos como programas y proyectos a fin de orientar o buscar el orden sistémico (negentropía). Es frecuente observar esta situación en destinos turísticos durante distintas etapas de desarrollo, considerando además que el paso del tiempo produce desgaste del sistema y por ende aumentan las tendencias entrópicas. Estas presiones que se ejercen sobre el sistema turístico llevan a transformaciones inciertas en los diferentes elementos que lo componen motivo por el cual es necesario aumentar los instrumentos de ordenación. Como ejemplo podemos destacar el crecimiento desmedido de determinados subsistemas, como aquel que contiene los alojamientos y de estos las cabañas y hosterías dos estrellas.

Podemos también considerar la crítica situación sociopolítica que atravesó Bariloche como resultado de la prolongada inacción por parte de los gobiernos locales respecto a la necesidad de orientar el desarrollo socioeconómico devenido del turismo, en busca de la complementariedad con otras actividades económicas y para favorecer el empleo local y la especialización de los recursos humanos locales. El desarrollo, en cambio, se caracterizó por propender al turismo como monoactividad, generando empleos con bajo grado de calificación que excluyen a la población local. Esta situación de conflicto ya había sido reconocida en estudios anteriores pero hasta el momento no se habían evidenciado estallidos sociales de la magnitud de lo ocurrido en diciembre de 2012. Actualmente los problemas estructurales de Bariloche persisten.

Como hemos expresado en este ensayo, la teoría de los sistemas está basada en el pensamiento de síntesis, poner junto y relacionar los elementos que integran el sistema turístico, lo que amplía de manera significativa el campo de estudio e intervención del turismo. La síntesis se concentra en la función de cada parte y explica el funcionamiento de cada una en relación con el comportamiento total del sistema turístico, lo que nos permite además explicar el mismo. Esto es resultado de que en base a este pensamiento podemos analizar por qué opera cada elemento o subsistema y las características en tal sentido de cada uno. Sabemos que el análisis y la síntesis son procesos complementarios, pero esta última además del aporte de poder explicar permite darle unidad a la complejidad del sistema turístico. Este punto es vital para el estudio y desarrollo del turismo, basado en este enfoque.

El estudio del turismo basado en el enfoque sistémico es una herramienta de la política turística que permite reconocer la complejidad que presenta el turismo. No es un tema menor, en virtud de que el diseño e implementación de las políticas debe estar orientado a una actividad que conforma un sistema social complejo. Resulta difícil intervenir si no se tiene una visión completa de series causales que generan efectos o consecuencias sobre el mismo. Para tal fin este paradigma, como ya dijimos, establece los límites del sistema turístico estudiado, los que se fijan teniendo en cuenta la relación de elementos o subsistemas que se reconocen como interrelacionados e

interdependientes y en tal sentido integran el “todo turístico”. Queda delimitado el campo de estudio y de intervención de la política el cual incluye el ambiente. Ayuda a establecer una dirección correcta en los objetivos de la política turística y la necesidad de articulación interjurisdiccional y pública/privada en las etapas de diseño e implementación de las mismas. El enfoque sistémico en definitiva permite superar la implementación de las políticas a uno o algunos elementos del sistema o la unidireccionalidad de las mismas, dejando de lado la lógica del reduccionismo en el desarrollo de la actividad.

En las propuestas basadas en el concepto de políticas de desarrollo local, como proceso de innovación, además de lo dicho precedentemente, el enfoque sistémico puede aportar a la visión territorial o ámbito de las mismas. Se pueden reconocer los alcances que tiene la actividad turística, los que superan muchas veces los límites político/administrativos de una localidad.

Un ejemplo lo tenemos en la zona turística comprendida entre las provincias de Neuquén y Río Negro, que es denominada “zona de los lagos”, en la cual las localidades de Bariloche, Villa La Angostura, Villa Traful, San Martín de los Andes y Junín de los Andes, conforman un territorio objeto de estudio desde el pensamiento sistémico.

Esto se fundamenta en la integración turística de las mismas, infraestructuras que las unen y la interrelación e interdependencia de elementos en ese ámbito que se pueden observar en el funcionamiento de la zona como sistema turístico. Esta situación no excluye que cada centro sea un sistema en sí mismo, dependerá de la decisión que toma el observador y los objetivos planteados. Los autores Bosch y Merli (2007) destacan que el enfoque territorial supera la visión de centros turísticos¹⁵ como unidades de elaboración de bienes y servicios para el abordaje de políticas turísticas locales, en su trabajo sobre la zona turística ubicada en el norte de la Provincia del Neuquén. Toman la zona como unidad, ya que los centros turísticos al relacionarse entre sí, le dan mayor importancia a la misma, y las características particulares y diferenciadoras de cada localidad están básicamente dadas en el patrimonio intangible que posee cada una. Cabe aclarar, en los ejemplos dados, que se consideran a las zonas turísticas como sistemas regionales compuestos por subsistemas menores de escala local si se observan interrelaciones múltiples e integración. La falta de ésta o la escasa integración genera fragilidad en los puntos de interacción o relación de los subsistemas condicionando la propuesta planteada. La visión más amplia, contemplando límites más extensos es más compleja, aunque suministra mayor información y proyección para la política a escala local y las decisiones adoptadas benefician al conjunto y a cada una de las localidades.

¹⁵ Los centros turísticos son conglomerados urbanos, entre otras consideraciones. El concepto político de ciudad se aplica a conglomerados urbanos y refiere a aquellos de mayor importancia en una región pero también a cualquier entidad administrativa con cierta autonomía a nivel municipal. Son también territorios. Ampliando lo dicho, el enfoque sistémico puede frecuentemente superar los límites políticos-administrativos de un centro turístico, lo que permite una mayor comprensión del funcionamiento del turismo, ampliando el campo de estudio.

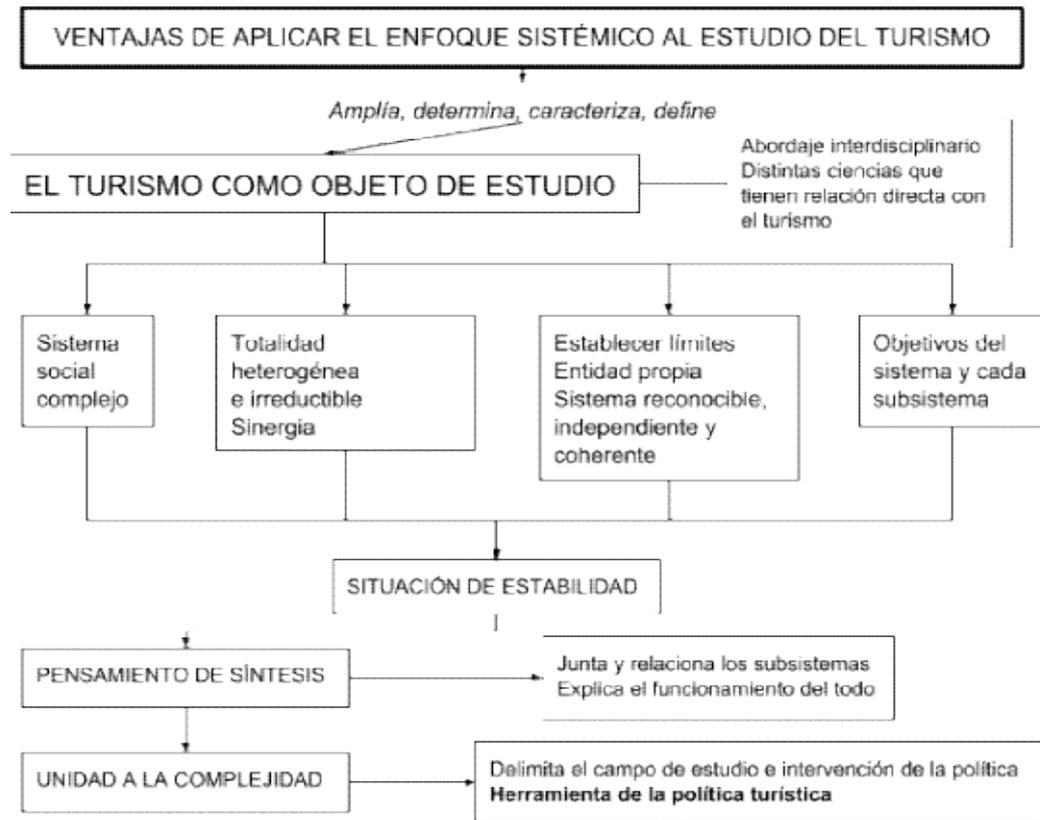


Figura N° 2: Enfoque sistémico. Fundamentos y ventajas para el estudio del turismo

Limitaciones que presenta el enfoque sistémico en el estudio del turismo

Este pensamiento tiene sus límites especialmente cuando hacemos referencia al desarrollo local. Es que el enfoque sistémico, como recorte espacial y temporal de un territorio específico y un momento determinado, no contempla el proceso histórico de un territorio turístico determinado, zonas o centros. Por tal motivo es necesario de acuerdo a objetivos establecidos, complementar este paradigma con el enfoque historicista, perspectiva del desarrollo que incorpora en su concepción el origen o principio histórico fundacional de cada lugar y el reconocimiento del carácter enteramente particular de todo proceso de desarrollo. Esto se fundamenta en el hecho de que cada sociedad es única, los valores que la estructuraron son únicos y constituyen la base de su identidad colectiva. Es Bosch (2008) quien destaca la necesaria relación de los paradigmas mencionados para la elaboración de un modelo propio de desarrollo a escala local, reflexiona con respecto al historicismo y agrega que éste no reconoce la pertenencia de un modo de funcionamiento sistémico específico.

El enfoque sistémico, es justo reconocer, presenta otras limitaciones en su aplicación y su utilidad, como método de estudio de un determinado objeto en la medida que es restringido a la perspectiva de un observador. El recorte espacio temporal y relacional que lleva a cabo un observador o investigador utilizando la perspectiva sistémica, refleja su experiencia con respecto al objeto de estudio, su visión y

percepción del funcionamiento del sistema turístico, no exento de determinada posición ideológica. En tal sentido y en ocasiones la perspectiva que asume puede resaltar un aspecto determinado en detrimento de otros que forman parte de la totalidad en estudio. Como lo dijimos anteriormente, el modelo de funcionamiento del sistema turístico lo construye el observador que muestra o refleja lo dicho precedentemente; es resultado de una construcción social lo que incide también en la posición jerárquica que le otorga a cada subsistema en el sentido de su peso o gravitación en relación al funcionamiento del “todo turístico”.

Al inicio de este punto hemos hecho hincapié en que el sistema turístico, en definitiva el modelo que muestra su funcionamiento representa un espacio determinado seleccionado para tal fin y un tiempo acotado, lo que obliga a una práctica de control permanente para revalidarlo como herramienta de estudio. La propia dinámica de los sistemas sociales y en particular de los sistemas turísticos, por las características que presentan, pueden modificar su funcionamiento en un corto plazo, inclusive sus alcances, lo que obliga a revisar sus límites y probablemente su totalidad.

Hemos hecho referencia en distintos momentos de este trabajo a que el enfoque sistémico implica necesariamente llevar adelante un proceso de articulación o tareas de coordinación entre las partes involucradas que componen un todo contenedor. Es esencial para el funcionamiento del sistema turístico la articulación interjurisdiccional (entre organismos públicos) y entre éstos y el sector privado a fin de acordar las políticas y la implementación de las mismas de acuerdo a objetivos establecidos. Es oportuno destacar que en cada elemento o subsistema que integra el turismo hay organizaciones públicas y privadas y/o personas físicas y jurídicas que tienen el rol de que las partes funcionen de acuerdo a sus propios objetivos. Desde esta mirada de unidad o de organización la articulación es propicia para la estabilidad del sistema. Las dificultades que presentan las tareas de coordinación, actúan como barrera para el funcionamiento sistémico en virtud de que esta situación se da de manera particular en el campo del turismo, afectando su desarrollo. Distintos trabajos de investigación¹⁶ dan cuenta de que la articulación mencionada precedentemente en la práctica no se materializa al menos totalmente, por los siguientes motivos, a saber: el hecho de que los gobiernos de distinta jurisdicción son de diferentes signos políticos aunque en ocasiones a nivel técnico o político de limitado poder de decisión se dan instancias de articulación, como resultado de relaciones personales preexistentes al cargo. Además no hay una cultura de trabajo conjunto en las decisiones relacionadas con la gestión pública. Entre el sector público y el sector privado, estos últimos manifiestan que las tareas de coordinación se ven impedidas o limitadas por no compartir el tiempo dedicado al proceso de materialización y los objetivos establecidos para las políticas públicas del turismo, entre otras consideraciones no menos importantes.

Es oportuno agregar que los problemas de articulación se manifiestan entre organismos públicos pertenecientes a distintas jurisdicciones, de igual jurisdicción y hacia el interior de los mismos. También entre las asociaciones privadas y entre éstas y

¹⁶ Bosch, J. L., Merli, M. C. (2011) Estudio de las políticas públicas del turismo y la recreación en la ciudad de Neuquén.” Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue.

Bosch, J. L., Suárez, S. et al (2005) “Desarrollo turístico a escala local. Construcción y articulación de la política y gestión en Centros Turísticos Norpatagónicos. Caso: S. C. de Bariloche” Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue.

el sector público Esta situación en definitiva afecta el desarrollo del turismo tomado en su totalidad.

4. Antecedentes de aplicación del enfoque sistémico al estudio del turismo

En el campo del turismo han sido varios los autores que construyeron marcos referenciales para interpretar el fenómeno del turismo desde el enfoque sistémico. Estos trabajos están orientados a la búsqueda de un esquema analítico y relacional que permita integrar los elementos sociales, económicos, físicos y políticos que se vinculan con el turismo y dar cuenta de cómo se articulan entre sí. Estos autores han construido diferentes modelos teóricos con sus representaciones gráficas del Sistema Turístico, agrupando sus elementos con diferentes criterios en función del objetivo de dicha construcción. Es por ello que algunos autores plantean como elementos fundamentales la oferta y la demanda turística con poca relevancia del contexto en el cual se desarrolla ese intercambio, en tanto que otros incorporan otros elementos del contexto dándole más jerarquía.

A grandes rasgos se pueden encontrar dos grandes enfoques que distinguen estos autores, los que hacen foco en las distinciones geográficas y los que se concentran en el intercambio económico.

En relación a los autores que adoptan un enfoque geográfico espacial, la estructura que proponen está basada en distinguir las áreas de origen y las de destino de los viajes y las zonas de tránsito, intermediarias entre estas. Las perspectivas de enfoque económico, focalizan la estructura en el rol de las partes que intervienen en el intercambio de bienes y servicios, desde una primera distinción entre oferta y demanda y luego desagregando la oferta en diferentes elementos según su naturaleza.

1967: La propuesta de Raimundo Cuervo

El primer antecedente de la aplicación de la teoría de sistemas al turismo es la de Cuervo (1967) quien en su publicación *“El turismo como medio de comunicación humana”* reconoce la necesidad de adoptar este enfoque para la interpretación del turismo en su complejidad. Para Cuervo el turismo *“es un conjunto bien diferenciado de relaciones, servicios e instalaciones que se generan en virtud de ciertos desplazamientos humanos”*.

Dentro de ese conjunto diferencia grandes subconjuntos: transporte, servicios alimentarios, alojamientos, diversión y amenidades, considerados como servicios básicos y otros subconjuntos complementarios: agencias de viajes, alquiler de automóviles y otros.

Este autor dice que el desplazamiento de turistas origina la intervención de los

subconjuntos mencionados “convirtiendo el gran conjunto de turismo en un sistema”. Asimismo plantea un acercamiento al estudio del fenómeno desde un enfoque económico aunque no considerando específicamente todos los elementos que forman parte del intercambio como la demanda o las prácticas de intercambio de bienes y servicios, su esquema se centra en identificar, clasificar y relacionar los elementos que componen la oferta. Por otra parte, este autor no consideraba el macroambiente en el cual se desenvuelve el sistema turístico.

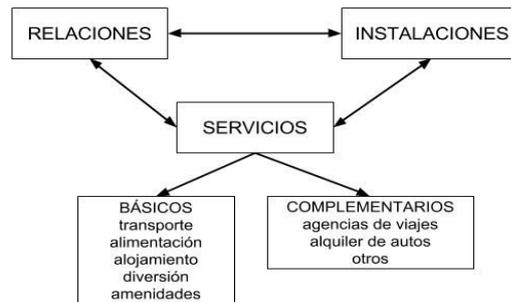


Figura N° 3: Modelo teórico de Raimundo Cuervo (El turismo como medio de comunicación humana, 1967)

1979: La propuesta de Neil Leiper

Otro autor que podemos considerar importante por adoptar el enfoque espacial es Neil Leiper, quien en el año 1979, propone un simplificado modelo geográfico para dar cuenta de las relaciones entre elementos que se producen a partir del turismo. Este autor identifica las áreas de origen, ruta de tránsito y destino de los viajes haciendo una especial distinción de los desplazamientos referidos a la actividad del turismo respecto de los demás desplazamientos y las zonas de origen y destino que no pertenecen a la misma. También es muy valiosa la distinción que hace del ambiente físico, cultural, social económico, político y tecnológico que encuadra la dinámica general del sistema. El modelo de sistema turístico de Leiper permite la localización de varios sectores del turismo y asociarlos como pertenecientes al origen, al destino o al espacio de tránsito.

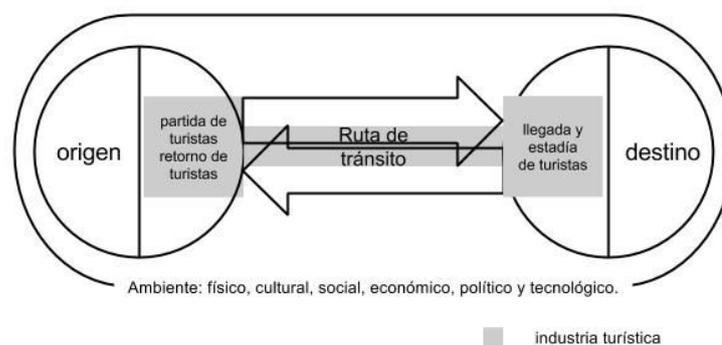


Figura N° 4: Modelo teórico de Neil Leiper (The framework of tourism, 1979)

en los mismos. En relación a los subsistemas de superestructura e infraestructura, que forman parte del Conjunto de la Organización Estructural son subsistemas de apoyo a las relaciones de mercado en tanto aportan por un lado, servicios básicos de comunicación, transporte, saneamiento, energía, educación entre otros y por otro lado son productores de políticas que inciden en la actividad turística. Cabe mencionar que el subsistema que denomina superestructura destaca las funciones normativas y no contempla otras funciones necesarias para el desempeño del sistema. También estos subsistemas inciden en los subsistemas ambientales.

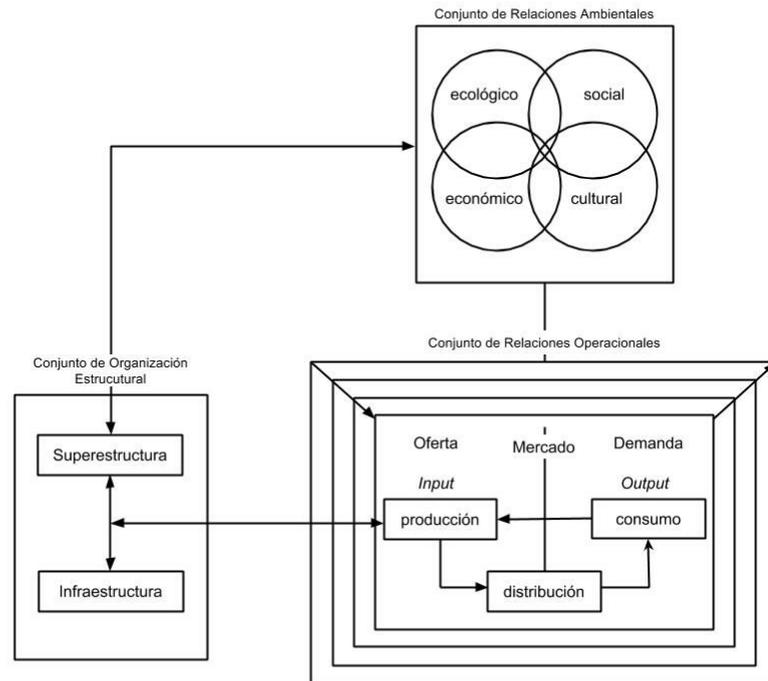


Figura N°6: Modelo Teórico de Mario Carlos Beni (Sistema de Turismo. SISTUR. Estudio del turismo frente a la moderna teoría de los sistemas., 1993)

Otro autor que también adoptó la perspectiva sistémica para el estudio del turismo es Miguel Acerenza¹⁷. Este autor considera el turismo como un conjunto integrado de elementos interactuantes destinado a realizar cooperativamente una función determinada. El turismo es un gran conjunto bien definido de relaciones que se generan en virtud de ciertos desplazamientos humanos.

Dentro de este conjunto identifica los siguientes subconjuntos: transporte, alojamiento, alimentación, centros de diversión, establecimientos comerciales, servicios complementarios (agencias de viajes, guías de turismo, etc.). Estos conforman el gran conjunto del turismo y es llamado Sistema Turístico.

¹⁷Acerenza, Miguel (1991) Administración del Turismo. Editorial Trillas.

1998: La propuesta de Amparo Sancho - OMT

La Organización Mundial del Turismo (OMT) en el año 1998 publica un documento denominado “Introducción al Turismo” dirigido por Amparo Sancho. En este volumen destina un capítulo a explicar el funcionamiento del sistema turístico, desde la perspectiva económica aunque adoptando también la variable espacial, considerando como sus principales elementos la oferta, la demanda, los operadores del mercado como intermediarios entre ellos y el espacio geográfico como contexto de esas relaciones. Esta publicación no ofrece un esquema sintetizado del modelo teórico de sistema turístico, aunque puede proponerse el siguiente en función de los elementos mencionados.

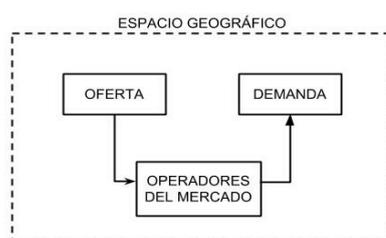


Figura N°7: Modelo Teórico de Amparo Sancho (Introducción al Turismo, 1994)

2005: La propuesta de Javier Gallego Llorca y Aurora Pedro Bueno

Luego, la OMT propone un nuevo enfoque, más amplio, para el proceso de análisis de la actividad turística y comprensión de su síntesis, denominado “modelo FAS”, las letras corresponden a las iniciales de las palabras que representan sus elementos fundamentales: Factores, Atractores y Sistemas de Apoyo. Los autores Gallego Llorca y Pedro Bueno los desarrollan ampliamente en el documento “Estructura de los Sistemas Turísticos”

Se denomina Factores a los recursos del destino turístico que forman la estructura de producción. Se considera que los recursos pueden ser naturales (acuáticos, terrestres y otros), humanos (herencia cultural, condiciones de trabajo, capital humano) y de capital (físico, financiero u otros).

Se llama Atractores a los elementos que se conforman como atracción turística del destino. Los atractores se dividen en naturales (sol y playa, espacios naturales), culturales (eventos, herencia histórica) y artificiales (compras, entretenimientos, negocios y convenciones).

Los Sistemas de Apoyo completan el modelo de sistema turístico. En esta dimensión se consideran las industrias de apoyo e infraestructura del destino turístico, de acuerdo a la siguiente caracterización: transporte (terrestre, aéreo), hospitalidad (alojamiento, restaurantes, organizaciones del destino), servicios complementarios (salud, seguridad, facilidades).

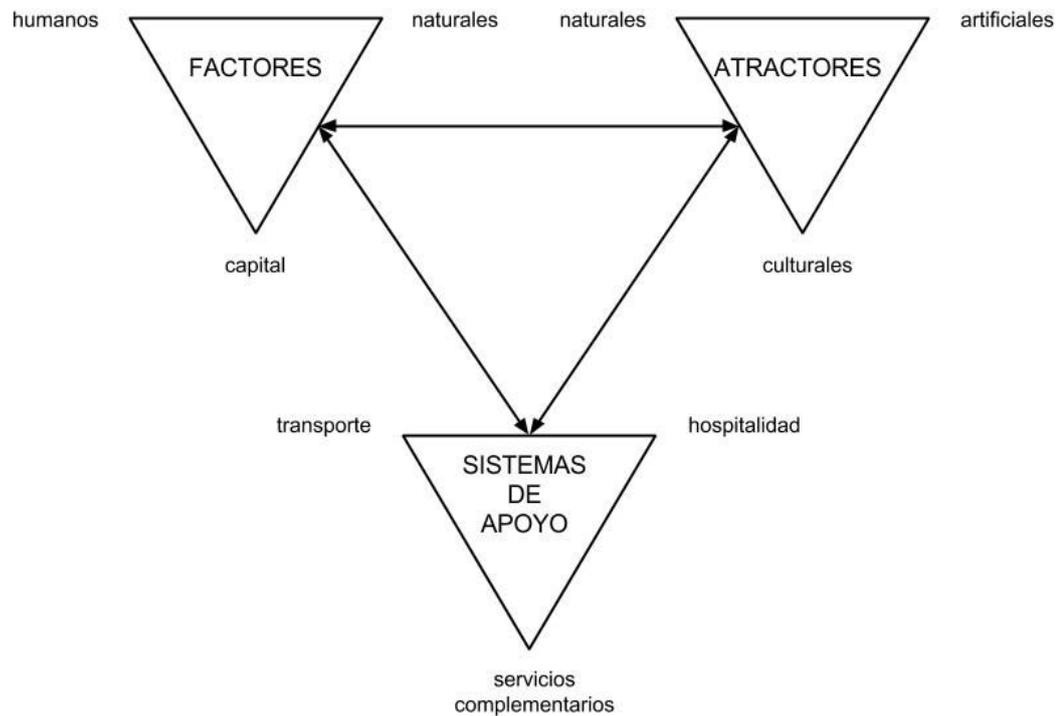


Figura N° 8: Modelo Teórico de Javier Gallego Llorca y Aurora Pedro Bueno (La estructura de los sistemas turísticos, 2005)

2014: La propuesta de Noemí Wallingre

La autora aborda el enfoque sistémico para llevar a cabo un diagnóstico integral de la oferta en destinos turísticos sobre la base de la propuesta de Molina (2000). Entiende que el “*turismo debe encaminarse teniendo en cuenta las características de un sistema complejo por recursos y servicios interdependientes, y de manera conjunta*” (Wallingre, 2014).

El sistema es concebido como un conjunto integrado de elementos que pueden lograr determinados objetivos en la medida que estén relacionados ordenadamente. El enfoque sistémico hace referencia a cualquier componente de una organización, o junta a los correspondientes de las otras, destaca que no hay componentes aislados sino interactuantes e interdependientes fundamentalmente para el funcionamiento del todo.

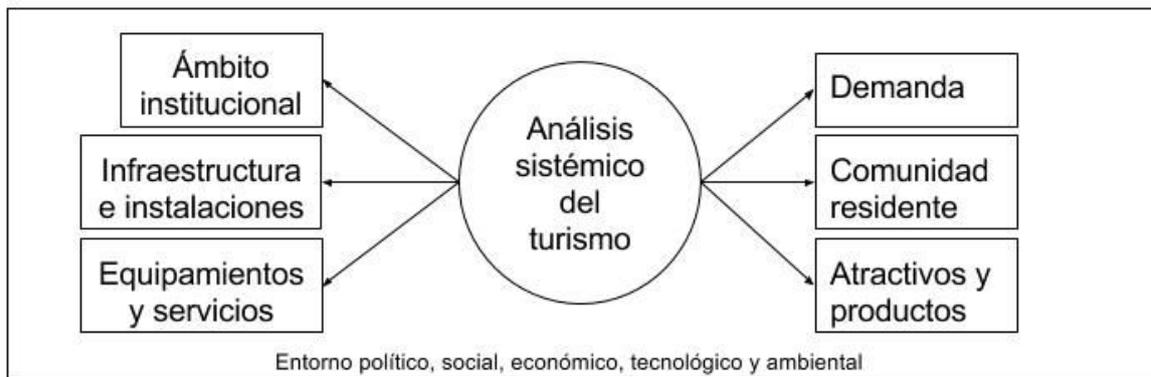


Figura N°9: Modelo Teórico de Noemí Wallingre(Gestión de municipios turísticos. Instrumentos Básicos de acción, 2014)

2016: La propuesta de Cristina Varisco

La autora elabora un modelo teórico que es aplicado a la complejidad del turismo rural, considerando que a partir de diversas disciplinas se ha nutrido de un importante cuerpo teórico, empírico y metodológico para un análisis integral del turismo.

El modelo teórico retoma algunos subsistemas que han sido ya considerados por otros autores: la demanda, la oferta, la infraestructura, la comunidad receptora y la superestructura y los encuadra en un contexto mayor del cual se identifican cinco dimensiones: cultural, económica, social, ambiental y política.

Cabe mencionar que si bien este modelo ha sido aplicado a un territorio rural puede ser adoptado en otros ámbitos. Varisco (2016: 164) afirma que *“el enfoque sistémico resulta de interés para entender el turismo como actividad compleja y constituye una metodología útil para la gestión territorial, la investigación, la docencia y la extensión.”*

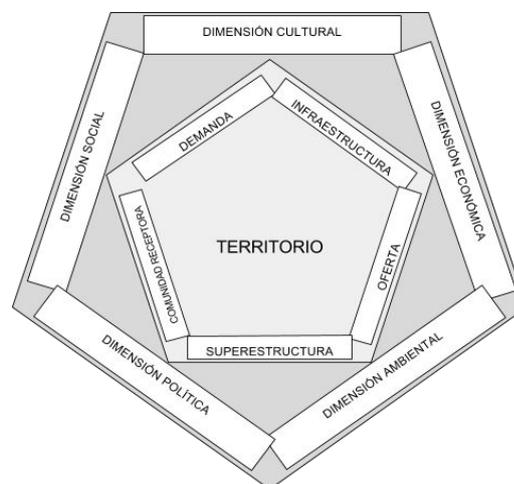


Figura N° 10: Modelo Teórico de Cristina Varisco(Turismo Rural: Propuesta Metodológica para un Enfoque Sistémico, 2016)

Tabla N° 2: Síntesis de las perspectivas planteada

Autores	Enfoque	Elementos/subsistemas	Relación con el ambiente	Relación con las políticas y gestión
Cuervo, R. (1967)	oferta	relaciones, instalaciones, servicios	no contempla	no contempla
Leiper, N. (1979)	territorial	origen, destino, ruta, entorno	contempla un entorno en todos sus aspectos	parte del entorno
Boullón, R. (1985)	mercado	planta turística, oferta, demanda, superestructura	no contempla	la superestructura
Beni, M. (1998)	mercado	relaciones ambientales, acciones operacionales, organización estructural	contempladas en el conjunto de las relaciones ambientales	la superestructura
Sancho, A. (1998)	mercado /territorial	oferta, demanda, operadores del mercado, espacio geográfico	no contempla	no contempla
Gallego Lorca, J. y Pedro Bueno, A. (2005)	oferta	factores, atractores, sistemas de apoyo	no contempla	como parte de los sistemas de apoyo
Wallingre, N. (2014)	destino/territorio	Ámbito institucional, infraestructura, instalaciones, equipamientos, servicios, demanda, comunidad residente, atractivos y productos	Entornopolítico, social, económico, tecnológico y ambiental	Ámbito institucional
Varisco, C (2016)	territorial	demanda, oferta, infraestructura, comunidad receptora, superestructura dimensiones: social, cultural, política, económica y ambiental	contempla las dimensiones: social, cultural, política, económica y ambiental	la superestructura

Nota: Elaboración propia en base a los autores citados.

5. Propuesta de los autores: Hacia un modelo teórico ampliado de Sistema Turístico.

Se propone en este capítulo un modelo teórico referencial de sistema turístico de acuerdo a las experiencias de los propios autores del presente documento y su visión del turismo como objeto de estudio.

Es oportuno destacar que el modelo de funcionamiento del turismo de un territorio o destino determinado dependerá en parte de las características de este, en otras su ubicación espacial, su etapa de desarrollo y su perfil de desarrollo. En otro orden, es dable destacar que este modelo es producto también de los aportes de los distintos autores mencionados, quienes desarrollaron marcos referenciales para interpretar el funcionamiento del sistema turístico.

Como hemos dicho los sistemas sociales necesitan de un entorno para existir. En la figura se muestra claramente el suprasistema en sus distintas dimensiones que, interrelacionadas entre sí, condicionan el funcionamiento del sistema turístico. El comportamiento del macro ambiente posee una dinámica propia y desde el sistema turístico existen limitaciones respecto de la incidencia que pudiera ejercer sobre el mismo.

El modelo desarrollado permite observar los subsistemas principales que hacen a la totalidad del turismo, sus relaciones, interrelaciones y la interdependencia que hay entre los mismos. Hacia el interior de la mayoría de estos subsistemas hay otros subsistemas menores, por lo tanto los primeros pueden ser considerados sistemas en sí mismos inclusive sus partes integrantes. Como sabemos el turismo es el conjunto de relaciones que expresan una totalidad heterogénea y compleja que, de no estudiarla en tal sentido, pierde entidad. Analizando una de las partes o subsistemas por sí mismos, impiden explicar el funcionamiento del turismo en su amplitud. Es oportuno recordar en tal sentido que el sistema turístico no es una excepción a los demás sistemas que puedan considerarse, por tratarse de abstracciones de la mente humana que constituyen una novedad irreductible, es decir no pueden reducirse a sus elementos ya que la fragmentación de sus partes hace desaparecer la novedad original. Por otra parte, los sistemas toman una cierta y única configuración espacio-temporal. Las abstracciones son procesos mentales que permiten mostrar una situación determinada o la esencia de un objeto que se refleja en el modelo elaborado.

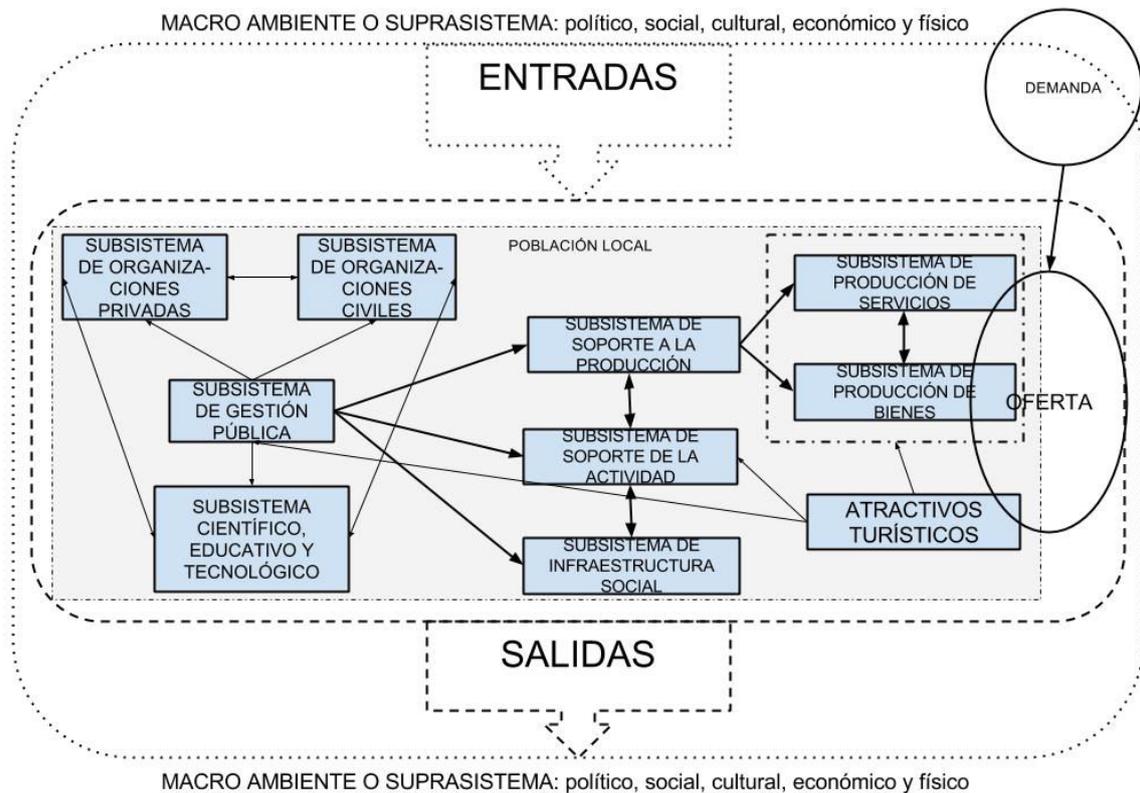


Figura N° 11: Modelo teórico propuesto por los autores

Puede considerarse que el sistema turístico se pone en funcionamiento por diversas situaciones o razones. Estas pueden estar relacionadas con las acciones promocionales que se llevan a cabo, las acciones de preparación que se ejecutan por parte de autoridades y prestadores de servicios, el dictado de cursos de capacitación para residentes y la actitud de los turistas potenciales. También se puede tener en cuenta que los sujetos del turismo ponen en funcionamiento el sistema, cuando desde su residencia habitual, se comunican con el destino por medio de las distintas tecnologías de comunicación para recibir información. Sin embargo, para que acontezca el hecho turístico deben desplazarse al lugar o territorio donde se concentran todos los elementos que hacen a la producción de los bienes y servicios turísticos que permiten las actividades que motivaron su viaje, en los atractivos que están puestos en valor. Es decir, los turistas necesariamente deben desplazarse a los destinos turísticos, se transforman en un sujeto de necesidades a partir de que salen de su residencia habitual. También podemos observar que el turismo es más que una actividad económica, es al mismo tiempo práctica social¹⁸ como resultado del complejo de relaciones que se establecen en el encuentro oferta-demanda, con los prestadores de servicios del lugar visitado y con otros residentes y turistas que se encuentran en el destino. El funcionamiento sistémico contiene y da respuesta a las múltiples relaciones que se establecen durante la estadía de los turistas, contribuyendo a la experiencia del viaje¹⁹.

¹⁸ Ampliando, entre otras consideraciones Suárez y Schneider (2008) la definen como acciones cargadas de significados para quienes las practican y las observan, un proceso de intercambio material y simbólico entre turistas y residentes, el que se produce en los centros turísticos.

¹⁹ "Es en el destino turístico donde acontece la experiencia turística, donde se materializa y se vivencia lo

En el modelo elaborado, el subsistema denominado de **Gestión Pública del Turismo** tiene como función principal diseñar y llevar adelante el proceso de gestión o implementación de las políticas turísticas, de manera articulada con los sectores públicos relacionados directa e indirectamente con el turismo. El hecho de llevar adelante el proceso de las políticas públicas en toda su extensión o etapas, hasta la concreción de los proyectos que se formulan para la solución de las problemáticas existentes, es una tarea ardua y compleja, de articulación interjurisdiccional permanente. Este subsistema está integrado por organizaciones públicas²⁰ de distintas jurisdicciones (nacional, provincial y municipal), por aquellos de igual jurisdicción pero de distintas dependencias y depende de las características del destino objeto de estudio. Aquellos ubicados en zonas de frontera, tendrán un mayor número de organizaciones públicas que necesariamente deben integrarse desde este enfoque al subsistema de gestión pública. La jerarquía de este subsistema (está dicho precedentemente) no se trata sólo de políticas públicas orientadas a proyectos normativos, sino también a otros proyectos que permitan mantener la estabilidad del sistema turístico, orientados a obras de infraestructura, promoción de inversiones privadas en distintos servicios, capacitación de recursos humanos, entre otros. Como indica el modelo referencial, las políticas públicas deben estar orientadas a los subsistemas de soporte a la producción, de soporte a la actividad y de infraestructura social y al funcionamiento de la totalidad. Los organismos oficiales de turismo tienen la mayor responsabilidad al asumir las funciones de coordinación hacia el interior del subsistema y hacia los otros conjuntos o elementos que conforman el mismo. Son los organismos específicos que se supone poseen la visión del “todo turístico”. La “puesta en común” entre las partes involucradas es una tarea compleja y difícil de llevar a cabo, de acuerdo a las necesidades que surgen de la propia naturaleza y características del turismo.

El Subsistema de Gestión Pública se interrelaciona con el **Subsistema de Organizaciones Privadas**, integrado por cámaras de comercio y turismo y por asociaciones relacionadas con los servicios que integran la oferta turística. Se pueden destacar organizaciones del sector de alojamiento, gastronomía, agencias de viajes, comercio, entre otras. Este subsistema defiende sus intereses sectoriales o corporativos, motivo por el cual es necesario acordar objetivos y acciones con respecto a las políticas públicas a llevar a cabo y la gestión de las mismas. Los intereses privados pueden ser motivo también de políticas turísticas, pero no necesariamente públicas, al estar orientadas a temas puntuales que no benefician al conjunto de la sociedad o una parte de esta en un sentido social.

El modelo referencial muestra la interrelación de los subsistemas de gestión pública, de gestión privada, con el **Subsistema Científico, Educativo y Tecnológico**. Este último, refiere a la producción de estudios de investigación llevados a cabo por

nuevo por descubrir: es el escenario de concreción de la práctica turística” Suárez y Schneider (2008:8). Esta se vincula a la interacción social que se da con los residentes, con la cultura del lugar, la gastronomía y aquellas situaciones vividas que trascienden los atractivos turísticos e incorporan hechos significativos en el viaje de los sujetos por su singularidad.

²⁰ Integrado por organizaciones públicas que además de los organismos oficiales de turismo refiere a aquellos vinculados a obras públicas (desarrollo de infraestructura), medio ambiente, desarrollo urbano, parques nacionales, aduanas, migraciones, organismos de seguridad, de salud pública, entre otros. Estos de igual y/o distintas jurisdicciones según ubicación y características del destino objeto de estudio, como hemos dicho. Los organismos mencionados están en mayor o menor medida relacionados con el turismo y en ocasiones su accionar de manera independiente afecta el funcionamiento del sistema turístico.

universidades públicas y privadas que imparten la enseñanza del turismo y que han tenido un avance sorprendente en los últimos años. Estos estudios consolidan al turismo como disciplina objeto de estudio científico y permiten la creación de conocimiento y la transferencia de los mismos como insumos de las políticas tendientes a la solución de determinadas problemáticas en el sector. Son frecuentes las publicaciones de trabajos de investigación en revistas científicas, presentación en congresos nacionales e internacionales que profundizan el nivel de conocimiento del turismo y su aprovechamiento por los subsistemas de gestión pública y de organizaciones privadas que benefician al funcionamiento sistémico, en función de decisiones que se puedan adoptar. No podemos dejar de incluir estudios provenientes de otros organismos de investigación como el CONICET aunque no fueran específicos, los que también contribuyen al desarrollo del turismo.

En otro orden es importante destacar la evolución que ha tenido la educación universitaria del turismo en cuanto al desarrollo de sus planes de estudio y la inserción laboral de sus graduados, tanto en la gestión pública como en las distintas organizaciones de la actividad privada que integran el sistema turístico. En relación a la producción tecnológica como la científica hacen a la dimensión creativa del turismo. Su función principal es transferir trabajos técnicos provenientes de una o más disciplinas (arquitectos, geógrafos, economistas, sociólogos, profesionales del turismo, entre otros). Existe desde hace años e inclusive al inicio de la creación de carreras universitarias de turismo, una producción importante de material técnico que contribuye al funcionamiento sistémico y en particular de los subsistemas de producción y como insumos del nivel de decisión política. Podemos mencionar trabajos de consultorías como asesoramientos técnicos sobre determinadas situaciones problemáticas, elaboración de proyectos, entre otros. También estudios técnicos de grupos o centros de estudios interesados en el turismo que en ocasiones dan respuestas a inquietudes de ciudadanos residentes en un destino turístico.

Es importante destacar el rol del **Subsistema de Organizaciones Civiles** que son organizaciones no gubernamentales, que no persiguen fines de lucro, cuyos objetivos se vinculan al cuidado del medioambiente, defensa del patrimonio cultural y otros temas que tienen relación directa o indirecta con el turismo. Estas organizaciones interactúan principalmente con los subsistemas de Gestión Pública y Gestión Privada y por ende se relacionan con el desarrollo del turismo en todos sus aspectos y manifestaciones.

La **Población Local** refiere a aquellos residentes de un destino o centro turístico que se ha tomado como ámbito a fin de aplicar el enfoque sistémico. No están incluidos en ninguno de los otros subsistemas identificados en este modelo. Es oportuno destacar que en los últimos años se ha hecho énfasis en que el desarrollo del turismo debe beneficiar o estar orientado a mejorar la calidad de vida de la población local, transformándose ésta en sujeto de la actividad al mismo nivel que el turista. La generación de empleo, el desarrollo de infraestructura social y la posibilidad de relacionarse con el turismo mediante la materialización de emprendimientos vinculados a la cultura local son algunos aspectos que relacionan al residente con el resto de los subsistemas identificados en este modelo. De acuerdo al trabajo denominado **Políticas de Turismo. Estudios en Municipios de la Patagonia** (2017) llevada a cabo en localidades que promueven el desarrollo del turismo como alternativa económica. Estas

no tienen el objetivo de transformarse en un centro turístico tradicional, pero surgen los imaginarios como una posición simbólica en la población local, generando expectativas favorables según se detallan a continuación:

tenemos que vivir del turismo porque vivir de las chacras hoy es todo un tema.

se ha incorporado la palabra turismo dentro de la localidad, que antes, por ahí era una expresión de deseo.

en la entrada del pueblo se ve un embellecimiento y mejoras; antes había un páramo junto con un basurero.

Entre otras expresiones.

La función y la producción de los subsistemas mencionados dependen en parte de la capacidad de interrelacionarse unos con otros, aprovechando las capacidades propias de cada uno con respecto a la producción científica, educativa y tecnológica, de gestión pública y privada, aumentando la sinergia. Los tres subsistemas pueden presentar por separado un alto nivel, pero sí las interrelaciones mutuas no tienen intensidad suficiente y no se produce transferencia de conocimientos de manera adecuada (lo que no permite las influencias recíprocas) pierden eficacia, situación que no redundará en toda su dimensión en beneficio del sistema o la totalidad estudiada.

Los subsistemas mencionados se interrelacionan con los subsistemas que denominamos de **Soporte a la Producción**, de **Soporte a la Actividad** y de **Infraestructura Social**. El primero, refiere a las distintas infraestructuras necesarias para el funcionamiento del sistema turístico, a saber: de transporte, comunicaciones, de sanidad y energía, siguiendo la clasificación que en tal sentido hace Boullón (1985). Específicamente están orientadas a la producción de los bienes y servicios turísticos, a los servicios que se prestan, al desplazamiento y arribo de los turistas, y al cuidado del medio ambiente. Por supuesto que estas infraestructuras muchas veces están proyectadas en primer lugar para el residente pero determinadas características de ellas, que se manifiestan en las obras ejecutadas, son pensadas para el desarrollo del turismo. Hacen también a la integración territorial de los destinos, y la ausencia o limitaciones existentes en algunas de ellas condicionan y hasta impiden el funcionamiento sistémico.

El subsistema denominado de Soporte a la Actividad, incluye aquellas instalaciones que facilitan la práctica de las actividades turísticas en los destinos y de acuerdo a las características de estos. Para el esquí, por ejemplo los medios de elevación y aerosillas. Para la pesca deportiva, muelles y rampas para el uso de embarcaciones. Miradores para la observación de paisajes en distintos atractivos, sendas para la realización de caminatas en la montaña o lugares llanos, como puede ser la meseta patagónica, refugios de montaña, carpas y sombrillas en playas, entre otras instalaciones, que de no existir en ocasiones impiden o condicionan las actividades que motivan la llegada de los viajeros a un centro o destino del turismo.

La infraestructura social existente en un destino como los hospitales, centros de salud, escuelas, viviendas sociales, son necesarias para el desarrollo del turismo y

responden a necesidades de turistas y residentes.

Los subsistemas mencionados precedentemente se interrelacionan de manera directa con los subsistemas de Producción de Bienes y Servicios turísticos pero con mayor intensidad con el denominado subsistema de soporte a la producción. Por un lado a los servicios turísticos²¹ podemos clasificarlos en básicos y complementarios. Los servicios básicos están integrados por alojamiento, alimentación y transporte en sus diferentes clases y categorías y aquellos vinculados a las actividades que motivaron el desplazamiento de los turistas, por ejemplo, servicios para la práctica de esquí (alquiler de indumentaria, bastones y tablas) o pesca deportiva, entre otros. Los complementarios incluyen agencias de viajes receptoras o de acción local, bancos, casas de cambio, comercios, y todos aquellos que satisfacen necesidades de los turistas. Cumplen un rol fundamental, son un medio más que un fin, lo que permite que el turista pueda acceder a los atractivos y realizar las actividades que motivaron su viaje.

El Subsistema de Producción de Bienes²², refiere a que si bien en el sistema turístico se comercializan bienes que no se producen en el mismo, cuando estos son de producción local, requieren similar apoyo del subsistema que incluye las infraestructuras y se relaciona con el resto de los subsistemas identificados en el modelo relacional. Son bienes económicos en virtud de que requieren un proceso de producción y empleo de mano de obra que le agrega valor a los mismos. Como se ha dicho precedentemente, también pueden ser considerados bienes aquellos que no se producen localmente pero se incorporan a los comercios del destino para su comercialización. Se los denomina bienes turísticos porque satisfacen las variadas necesidades de los turistas y como veremos integran la oferta turística.

Los servicios y los bienes turísticos se transforman en oferta turística en el momento en que son puestos en el mercado por un período determinado que puede coincidir con la duración de una temporada, por ejemplo la alta en un destino. Deben tener un precio y los consumidores deben conocer este y la forma de llegar a los mismos o puntos de venta, que es donde se establece la relación oferta-demanda. Esto dependerá de las características de los bienes y servicios turísticos que se comercializan, que como sabemos son de una gran diversidad. La oferta es vista por los consumidores como un solo producto que no es ofrecido por un solo sector, lo que dificulta de manera especial su estudio.

La oferta turística mencionada está analizada en un sentido estrictamente económico. No incluye el atractivo que - a decir de Figuerola Palomo (1979) - tiene un carácter no regulable por la economía y por ende escapa a un tratamiento económico. Destaca que el sol, playas, montañas y paisajes, la naturaleza, se ofrece sin necesidad de la actuación del hombre, aunque reconoce que por sí solos no permiten la actividad turística y requieren de inversiones. Como materia prima del turismo no tienen un precio, sin embargo el conjunto de servicios de un destino se desarrolla aprovechando la

²¹“Los servicios turísticos son aquellos que combinan las prestaciones humanas con la ambientación y calidad de los equipamientos e instalaciones, por ejemplo de un hotel” Bosch (2007:46).

²² Son bienes económicos materiales. Requieren de un proceso de producción y empleo de mano de obra que por medio de su trabajo les agrega valor y quedan disponibles para el consumo. El subsistema mencionado hace referencia a bienes materiales, directos o de consumo de acuerdo a la función que cumplen y de acuerdo a la durabilidad, perecederos, impercederos, durables y no durables.

presencia de atractivos y aquellos más cercanos a estos presentan una jerarquía mayor y un fuerte argumento de venta. Podemos agregar que parte de la oferta de servicios básicos y complementarios se definen y caracterizan en función de los atractivos de mayor jerarquía de un destino, por ejemplo un establecimiento hotelero en un centro de esquí o que aprovecha el mismo, debe tener determinados servicios específicos para tal fin, una agencia de acción local que ofrece excursiones de pesca, debe reunir requisitos en tal sentido con respecto a su equipamiento.

Como podemos observar en el modelo presentado, la demanda turística, por su condición de tener que desplazarse hacia la oferta, ingresa proveniente de su residencia habitual o de mercados emisores, al sistema turístico. Como cualquier otro bien o servicio, depende de diversos factores que permiten el consumo. Podemos mencionar los ingresos que posee el consumidor, sus preferencias, el precio de los productos puestos en el mercado, entre otros puntos, lo que nos permite deducir que la elección y posterior consumo de los bienes y servicios turísticos es el resultado de un proceso complejo. La demanda va al encuentro de la oferta turística y el consumo se lleva a cabo en un mismo punto, es decir en el destino en el cual tiene lugar la producción de bienes y servicios.

Los atractivos turísticos refieren a aquellos sitios naturales, culturales y acontecimientos programados que se transforman en la materia prima o recurso productivo del turismo, en virtud de que puestos en valor, permiten la realización de las actividades que motivaron el viaje de los turistas. En el turismo vacacional, el asociado al tiempo libre de los sujetos que se desplazan, no podemos separar la oferta de bienes y servicios de los atractivos. Hay un componente simbólico que se vincula con el patrimonio intangible de un destino turístico, de aquí la importancia de la calidad ambiental de estos. La tranquilidad del lugar visitado, el cuidado del paisaje urbano y rural, la conservación de obras de arquitectura relacionadas con la historia y cultura de un territorio, la conservación de la cultura en toda sus aspectos y manifestaciones, constituyen el patrimonio intangible al que hacemos referencia.

Pero también podemos diferenciar atractivos turísticos que responden a una demanda cuyo punto de partida pertenece a otros tiempos sociales, como hemos dicho en este trabajo. El turismo de convenciones por ejemplo, se puede vincular en parte al patrimonio intangible pero requiere también de una muy buena infraestructura de transporte y comunicaciones y de servicios turísticos, asociado a un desarrollo urbano de muy buen equipamiento y en lo posible, en un adecuado equilibrio ambiental, lo que hace atractivo el lugar para los acontecimientos programados. También hay otras motivaciones, -como dijimos no asociadas al tiempo libre- a través de las cuales las personas viajan fuera de su residencia habitual por un tiempo determinado; nos referimos a los viajes por razones de salud, visita a familiares y amigos, gestiones asociadas al trabajo, compras, entre otros motivos²³. En este tipo de viajes no es necesaria la presencia de atractivos como los mencionados anteriormente, pero sí están

²³ Por citar ejemplos cercanos, la ciudad de Mendoza tiene en el turismo vacacional una importante fuente de ingresos, pero también recibe -entre otros- turismo de convenciones, turismo de hombres de negocios; en función de tener una economía diversificada y por razones de salud. Neuquén presenta una situación similar, podemos destacar que el turismo de salud llega del interior de la provincia y también de las provincias de Río Negro y La Pampa y en ocasiones de Chile por la complejidad de los hospitales existentes pertenecientes a salud pública de la provincia del Neuquén. Ambas ciudades tienen un turismo que arriba por compras, en los shopping y cadenas de supermercados que poseen.

presentes otro tipo de recursos en el destino que originan el desplazamiento. También son contemplados como turísticos y son posibles de analizar a través del sistema turístico presentado anteriormente.

En síntesis, la clasificación de atractivos debe adaptarse a las características de los destinos estudiados, los que pueden cumplir distintas funciones superpuestas en un mismo período de tiempo y estas se pueden dar en otros momentos o períodos del año.

6. A modo de conclusión

AnderEgg (2008) hace relativamente pocos años, con motivo de dictar un curso de posgrado²⁴ en la Facultad de Turismo de la Universidad Nacional del Comahue, afirmó “la vigencia de la aplicación de la teoría de los sistemas en todos los órdenes de la vida” ante una pregunta de los asistentes, sobre la validez de la misma. Su respuesta brindó aún más la seguridad de transitar el camino correcto, por tratarse de una herramienta conceptual y de análisis y una forma de abordar la realidad del turismo, vigente y necesaria.

Es que este paradigma amplía el campo de estudio del turismo, mediante el cual nos acercamos a su real dimensión. Es una construcción social del observador, la cual refleja su experiencia, su conocimiento del objeto de estudio y su posición ideológica, que hace referencia a un espacio y tiempo determinado en un territorio en el cual está representado el sistema turístico. Este punto es considerado un limitante en la aplicación de este método de estudio, situación que requiere una práctica periódica de observación del funcionamiento del sistema, para su validación como tal. Es una abstracción de la mente humana y como tal, refleja el modelo relacional de funcionamiento que elabora el observador, pudiendo destacar algunos aspectos del mismo más que otros.

Mediante este enfoque podemos deducir que el turismo reúne todas las características de un sistema social y por ende abierto. Requiere de un entorno para existir el que incide en su funcionamiento, aunque en ocasiones el sistema turístico también genera repercusiones en el macro ambiente. Como tal (sistema social) se puede observar el complejo de relaciones entre los numerosos elementos que lo componen, los que están estructurados mediante objetivos específicos que orientan su funcionamiento. Responde a reglas implícitas y explícitas, que toma del entorno insumos materiales e intangibles que mediante la organización interna del sistema se transforman también en elementos tangibles e intangibles que salen y se integran al macro ambiente. En tal sentido el sistema turístico se conforma como una entidad independiente, que posee límites que lo determinan, y el hecho de reconocer que pertenece a un sistema mayor no le quita sus características e importancia. Podemos agregar el hecho de que al turismo lo podemos identificar como un sistema reconocible, independiente y coherente, que permite analizar, describir y establecer causas y consecuencias dentro del mismo, y entre éste y su entorno.

²⁴ "Algunas Precisiones conceptuales acerca del Significado de Metodología, Método y Técnicas" Curso de Posgrado, 21 al 23 de Agosto de 2008 a cargo del Dr. Ezequiel Ander- Egg

De lo expuesto surge el hecho de que el turismo expresa una totalidad heterogénea y compleja, sus elementos e interrelaciones se definen recíprocamente. Esta es la esencia del sistema, es más que la suma de las partes o subsistemas que lo componen, es algo distinto y superior. Es oportuno recordar que la sinergia es una característica de la totalidad; permite alcanzar un funcionamiento superior del sistema, mejores y mayores resultados como consecuencias de las interrelaciones y complementariedad de sus componentes.

Se ha hecho hincapié en la relación del sistema turístico y su entorno lo que muestra que el turismo como tal no está aislado y no se lo puede estudiar en tal sentido. Está contenido en un sistema ambiental, heterogéneo y complejo que comparte con otros sistemas. En tal sentido su estudio requiere de abordajes interdisciplinarios y multidisciplinarios y del conjunto de los sectores públicos y privados relacionados de manera directa e indirecta con el desarrollo turístico.

Este método de estudio es una herramienta de la política turística, en virtud entre otros puntos, de que se concentra en la función de cada elemento que integra la totalidad, porque cada uno de ellos opera de una manera determinada, produce comprensión y en tal sentido podemos explicar el funcionamiento de manera sistémica. Además la síntesis alcanza mayor significado aún, al poner juntas las partes o subsistemas nos permite darle unidad a la complejidad que presenta el sistema turístico.

Esta herramienta de estudio da muestra de la necesidad de superar desde las políticas públicas la visión reduccionista que aún se tiene con respecto al desarrollo del turismo, unidireccional, que no resuelve las numerosas problemáticas que tiene la actividad y que lejos de resolverse se profundizan generando fuertes impactos en los destinos. Podemos evaluar la estabilidad del sistema y reconocer la incidencia de las fuerzas entrópicas que superando los límites de la homeostasis, generan cambios inciertos en los elementos que componen el mismo. Esta situación se da como resultado de las presiones que se ejercen, por ejemplo la expansión de loteos en un destino turístico, sin respeto por el medio ambiente y el código de edificación y urbanismo existente, producto de la especulación inmobiliaria. También el paso del tiempo genera un proceso de desgaste de las partes del sistema o del sistema mismo, lo que aumenta las tendencias entrópicas. Desde las políticas públicas hay que intervenir con proyectos que permitan establecer el equilibrio dinámico del sistema, revisar sus objetivos buscando la cohesión de sus partes.

Como hemos dicho, el enfoque sistémico no contempla el proceso histórico de un territorio turístico objeto de estudio. Sabemos que el turismo pone en tensión permanente la historicidad del territorio, situación que obedece a su naturaleza y características. Desde las políticas públicas es necesario combinar este método con el paradigma de la historicidad, que considera fundamental los rasgos identitarios contruidos a partir de un pasado histórico, que se hace presente por medio de sus vestigios y huellas. Implica reconocer el origen histórico de cada lugar y el punto central de este enfoque es el reconocimiento de que cada sociedad es única. Los valores que la estructuraron son únicos y plantea por ende la opción política adaptada a cada realidad específica en el reconocimiento del carácter particular de cada proceso de desarrollo. Hay que promover la integración de paradigmas. Desde las políticas públicas supone la

convergencia de diversas perspectivas orientadas para el desarrollo del turismo, lo que sólo puede lograrse con criterios holísticos.

En el modelo referencial de funcionamiento del sistema turístico, destacamos la jerarquía del subsistema de gestión pública de acuerdo a la función que cumple y el rol que les cabe a los organismos oficiales de turismo en la necesidad de llevar adelante la articulación en el diseño de las políticas públicas y como parte de este proceso de la gestión pública. Las tareas de coordinación se deben efectuar hacia el interior del propio subsistema entre los organismos públicos y con los otros subsistemas reconocidos como de gestión privada; científico, educativo y tecnológico; de organizaciones privadas y de organizaciones civiles. No es una tarea menor pero se torna imprescindible para alcanzar el equilibrio sistémico. Muestra claramente la complejidad que tiene el turismo a la hora de establecer objetivos en función de la totalidad que expresa. Es oportuno destacar que la calidad de los sistemas mencionados depende fundamentalmente de la capacidad que tienen de interrelacionarse unos con otros. Si no hay influencias recíprocas, es decir, que las interrelaciones mutuas no tienen intensidad suficiente y no se produce transferencia de conocimiento de manera adecuada, pierden eficacia y por ende no se alcanzan los beneficios esperados en la totalidad objeto de estudio. Es que los subsistemas científico, educativo y tecnológico y de organizaciones privadas han evolucionado en las últimas décadas; el primero en la producción de ensayos y trabajos de investigación que producen conocimiento en el campo del turismo y estos son insumos del desarrollo de la actividad. Desde el punto de vista tecnológico aporta trabajos técnicos valiosos desde distintas disciplinas los que han aumentado en número y calidad. Las asociaciones privadas poseen mayor experiencia acumulada y participan en los aspectos operativos que hacen al funcionamiento sistémico, reconociendo el valor de las tareas de coordinación para la formulación de las políticas turísticas y su implementación.

En definitiva, el enfoque sistémico es un paradigma que afianza al turismo como objeto de estudio, lo determina, lo caracteriza. Amplía el campo de estudio y lo define con mayor precisión dándole jerarquía como disciplina.

7. Bibliografía

- Ander Egg, E. (Intérprete). (2008). Curso de posgrado: "Algunas precisiones acerca de significado de Metodología, Método y Técnicas". Neuquén.
- Ackoff, R. L. (1995). *Planificación de la empresa del futuro. Concepto cambiante del mundo*. México: Limusa.
- Austin Millán, T. (2000). *Teoría de Sistemas y sociedad. en Fundamentos socioculturales de la educación*. Victoria: Editorial Universidad Arturo Prat.
- Beni, M. C. (1993). Sistema de Turismo. SISTUR. Estudio del turismo frente a la moderna teoría de los sistemas. *Estudios y Perspectivas en Turismo. Centro de Investigación y estudios Turísticos (1) 2*.
- Bosch, J. L. (2007). *Turismo. Naturaleza y características*. Neuquén: Educo.
- Bosch, J. L. (2008). *Política y gestión del turismo. Una propuesta de desarrollo integral a escala local*. Neuquén: Educo.
- Bosch, J. L., & Merli, M. C. (2007). Políticas de desarrollo local en una zona turística. Complementariedad y competitividad de los centros turísticos. *VIII Jornadas Nacionales y II Simposio Internacional de Investigación Acción en Turismo*. Misiones: Condet.
- Bosch, J. L., Nataine, J. D. et al (2017). Políticas de Turismo. Estudios en municipios de la Patagonia. General Roca: Publifadecs.
- Boullón, R. (1985). *Planificación del Espacio Turístico*. México: Trillas.
- Capra, F. (1998). *La trama de la vida*. Barcelona: Anagrama.
- Cuervo, Raimundo. (1967). *El turismo como medio de comunicación humana*. México: Departamento de Turismo de México.
- Figuerola Palomo, M. (1979). *Economía turística*. Madrid: Imnasa.
- Gallego Llorca, J., & Pedro Bueno, A. (2005). *La estructura de los sistemas turísticos*. Cataluña: Universidad Abierta de Cataluña.
- García, R. (1994). Interdisciplinarietà y Sistemas Complejos.
- Leiper, N. (1979). The framework of tourism. *Annals of Tourism Research* 6.

Organización Mundial del Turismo. (1994). *Introducción al Turismo*. Organización Mundial del Turismo.

Organización Mundial del Turismo. (enero de 2015). *Más de 1.100 millones de turistas viajaron al extranjero en 2014*. Obtenido de <http://media.unwto.org/es/press-release/2015-01-27/mas-de-1100-millones-de-turistas-viajaron-al-extranjero-e>

Suárez, S., & Schnaidler, R. (2008). Turismo y práctica social: la experiencia del turista. *Ficha de circulación interna, Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue*. Neuquén.

Varisco, C. A. (2016). Turismo Rural: Propuesta Metodológica para un Enfoque Sistémico. *Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. (14) 1 , 153-167.

Wallingre, N., & Villar, A. (2014). *Gestión de municipios turísticos. Instrumentos Básicos de acción*. Bernal: Universidad Nacional de Quilmes.

Se terminó de imprimir en marzo 2018
en PubliFadecs
Departamento de Publicaciones
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Universidad Nacional del Comahue
General Roca, Río Negro, Argentina
publifadecs@hotmail.com