



Facultat de Ciències Jurídiques i
Econòmiques - FCJE

**UNIVERSITAT
JAUME I**

TRABAJO DE FIN DE GRADO:

**LOS INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD COMO INSTRUMENTO PARA
LA GESTIÓN SOSTENIBLE DE DESTINOS TURÍSTICOS: APLICACIÓN AL
DESTINO TURISTICO DE SEGORBE**

ALUMNO: DANIEL CHIVA GARCÍA

TUTOR: JUAN BAUTISTA FERRERES BONFILL

GRADO EN TURISMO

CURSO ACADÉMICO: TU944 (2018/2019)

INDICE

1) INTRODUCCIÓN, HIPÓTESIS DE TRABAJO Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN -----	Página 3
2) MARCO TEÓRICO -----	Página 4
3) METODOLOGÍA -----	Página 7
4) IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES QUE CONFORMAN EL ETIS--	Página 9
5) CONCLUSIONES -----	Página 32
6) BIBLIOGRAFÍA -----	Página 33
7) ANEXO -----	Página 35

1)INTRODUCCIÓN, HIPÓTESIS DE TRABAJO Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

En primer lugar, he escogido este tema ya que previamente realicé las prácticas en el municipio de Segorbe, concretamente en la oficina de turismo, por lo tanto, al conocer al personal de la oficina y conocer también el destino creo que es una buena oportunidad para implementar un sistema de indicadores de sostenibilidad en este municipio, como herramienta de gestión. Ello se justifica en el hecho que Segorbe tiene mucha afluencia de turistas, sobre todo durante la semana de fiestas donde se realiza la conocida “Entrada de toros y caballos”. Dicha fiesta está reconocida como bien y fiesta cultural de interés internacional. Por esta razón creo que es interesante considerar los indicadores de sostenibilidad como herramienta para fortalecer la gestión sostenible de este destino turístico.

Otro de los motivos de la elección de este tema es que personalmente creo que gestionar los destinos turísticos de forma sostenible es necesario porque de esta manera se evitan daños e impactos negativos tanto a nivel medioambiental, económico, social y político, derivados del desarrollo de la actividad turística.

HIPÓTESIS DE TRABAJO

El interés de la investigación sugiere que la hipótesis de trabajo para esta investigación, parte del hecho que la sostenibilidad de un destino turístico se puede medir a través de la aplicación de un sistema de indicadores, lo cual supondrá una mejora en el posicionamiento competitivo al conformarse en una herramienta para la gestión sostenible del destino y en definitiva para la toma de decisiones.

OBJETIVOS

Respecto a los objetivos que se pretenden conseguir con este trabajo, el objetivo general persigue construir un sistema de indicadores y plasmar cómo se llevaría a cabo su aplicación por parte de un equipo técnico en Segorbe y así disponer este destino de una herramienta para medir la sostenibilidad de la actividad turística. Como objetivos específicos cabe destacar la aplicación de algunos indicadores y a partir de los cuales se planteará una propuesta de acciones para que Segorbe sea un destino turístico sostenible a largo plazo. Otro de los objetivos específicos sería el de fortalecer la gestión sostenible como meta a largo plazo, es decir, dar a entender su importancia y concienciar al municipio de que una gestión sostenible del turismo es beneficiosa para todos.

2) MARCO TEÓRICO

En este apartado procederemos a explicar diversos conceptos que serán esenciales y necesarios para entender de qué tratan los indicadores de sostenibilidad y porqué se debe gestionar de manera sostenible un destino turístico. Todos estos conceptos nos serán de gran ayuda a la hora de desarrollar el método de trabajo y llevar a cabo los objetivos fijados.

Uno de los conceptos primordiales es el de la sostenibilidad y su integración en la actividad turística: “En la actualidad el desarrollo sostenible y la sostenibilidad son parte integrante del debate sobre la manera en que el turismo debe utilizar los recursos naturales y sociales para obtener beneficios económicos. Esto ha llevado a un reconocimiento cada vez mayor de que los agentes turísticos, públicos y privados deben tener en cuenta la distribución equitativa de los máximos beneficios económicos, la minimización de las consecuencias socioculturales sobre los huéspedes y turistas, así como la protección y la mejora del medio ambiente a través de las actividades turísticas.” (Unión Europea, 2017:6).

Visto este concepto cabe destacar que tanto el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) como la Organización Mundial del Turismo (OMT) aspiran a contribuir al logro de los objetivos de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible. Así, “la OMT tiene el objetivo de elaborar y aplicar políticas para fomentar el turismo sostenible que genere puestos de trabajo y fomenten la cultura y los productos locales. Así mismo elaborar y aplicar instrumentos para realizar un seguimiento de los efectos en el desarrollo sostenible con miras a lograr un turismo sostenible.” (Unión Europea, 2017: 4-5). Es decir, la Agenda 2030 es el objetivo que se debe cumplir a largo plazo para que la sostenibilidad esté implementada en todos los niveles de la actividad turística

Otro de los conceptos a tener en cuenta es el de desarrollo sostenible. Surge en la década de los 80 del pasado siglo, concretamente, en el documento “Estrategia Mundial para la conservación” elaborado en 1980 por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), integrando la conservación y el uso sostenible de los recursos naturales. Cabe destacar que: “En el origen del concepto de desarrollo sostenible confluyen dos ideas: por un lado, los daños producidos por la actividad humana al planeta

y el ambiente, y por otro, la toma de conciencia sobre el carácter finito de los recursos de la tierra.” (Thiel y Navarro. 2018:25-26).

Una vez visto cómo se generó este concepto hay que decir que el desarrollo sostenible participa de tres dimensiones: “el crecimiento económico, la inclusión social y el equilibrio medioambiental.” (SEGITTUR, 2014:1). Por lo tanto, para que se pueda hablar de desarrollo sostenible se debe garantizar: “La sostenibilidad medioambiental: el desarrollo ha de ser compatible con el mantenimiento de los recursos, los procesos ecológicos y la diversidad biológica. La sostenibilidad socio-cultural: el desarrollo sostenible ha de ser compatible con los valores de las personas y reforzar la identidad de la comunidad. La sostenibilidad económica: el desarrollo ha de ser económicamente eficiente, ha de beneficiar a todas las personas y los recursos han de ser gestionados de manera que se conserven para las generaciones futuras.” (SEGITTUR, 2014:2)

Junto al concepto de Desarrollo sostenible se asocian sus objetivos, dentro de los cuales existen unos principios comunes: “La planificación basada en objetivos económicos, socioculturales y ambientales. La utilización de la capacidad de carga para cuantificar las limitaciones de los recursos turísticos. La toma de decisiones participativa.” (SEGITTUR, 2014:3). Además, según la Organización Mundial del Turismo (OMT): “El turismo en el marco del desarrollo sostenible debe: Mejorar la calidad de vida de la población local. Incrementar la calidad de la estancia del visitante. Mantener la calidad del medio ambiente, del que depende tanto la población local como los visitantes. Incrementar la rentabilidad económica de la actividad turística.” (SEGITTUR, 2014:3).

Respecto al concepto de desarrollo turístico sostenible, a partir de lo que antecede se podría definir como: el que “satisface las necesidades de los turistas y regiones anfitrionas presentes, al mismo tiempo que protege y mejora las oportunidades del futuro, está enfocado hacia la gestión de todos los recursos, de tal forma que se satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, al tiempo que se respete la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida.” (SEGITTUR, 2014:3).

Una vez vistos los conceptos relacionados con la sostenibilidad pasaremos a explicar los conceptos vinculados con su medición a través de los indicadores. Y es que guardan una relación porque los indicadores y los sistemas de indicadores que se explicarán mas adelante, van a tener en cuenta y a estar guiados por el término de la sostenibilidad, ya

que los indicadores y los sistemas de indicadores buscan conocer la sostenibilidad de los destinos turísticos.

Los indicadores los podemos definir como “Medidas de situaciones, existentes o potenciales, y los medios para identificar y evaluar los resultados de las acciones, de modo que son conjuntos de información, cuantitativa y cualitativa, debidamente seleccionada, que permite medir los cambios para el desarrollo de la gestión del turismo.” (Vera et al, 2013:377-378). Lo que se quiere lograr con los indicadores es prevenir la insostenibilidad en los destinos turísticos y para ello adoptar las medidas correctoras.

Por otro lado, la Organización Mundial del Turismo define un indicador como “aquel instrumento cuantitativo y sintético que facilita el análisis y evaluación de la información de manera que, junto con cualquier otro tipo de instrumento, los actores decisores reducen la probabilidad de adoptar indebidamente decisiones desafortunadas.” (López et al, 2018:4). Es de resaltar que “los indicadores de sostenibilidad se han transformado en los últimos años en herramientas de gran interés para realizar una evaluación tangible del desarrollo sostenible, y se han incorporado en diversos ámbitos -incluyendo el turístico-.” (Thiel y Navarro, 2018: 53). Esto es debido a que en los últimos años ha cobrado fuerza el concepto de sostenibilidad y por lo tanto los indicadores son la herramienta perfecta para ello.

Así, los indicadores “suelen estructurarse a partir de la consideración de cuatro subsistemas: sociocultural, económico y político-institucional y ambiental” (Vera et al, 2013: 378). De ahí que los indicadores aporten muchas ventajas para los procesos de planificación y gestión turística: “Mejora la adopción de decisiones, disminuye costes, detección de problemas emergentes y posibilidades de prevención, identificación de repercusiones y aplicación de medidas colectivas...” (Vera et al, 2013:380). Por ello los indicadores son necesarios a la hora de planificar y gestionar el turismo en cualquier ámbito, desde nacional a regional.

Sabiendo ya lo que es un indicador, se sigue el concepto de sistemas de indicadores, el cual “permiten medir a) los cambios en la estructura turística y en sus factores internos, b) cambios en factores externos que afectan al turismo y c) repercusiones del turismo.” (Vera et al, 2013:378). Los sistemas de indicadores se usarán para garantizar la sostenibilidad a la vez que se prevengan las situaciones insostenibles en los destinos turísticos.

Por último, es de remarcar que la aplicación de un sistema de indicadores, estará condicionada por la elección del tipo de indicadores, es decir, si son simples/principales, o sintéticos/opcionales. Ambos se distinguen en función de la información, si está más o menos elaborada y combinada, que contiene cada indicador. Los indicadores simples se construyen a partir de estadísticas obtenidas de la realidad o con datos simples, en cuanto a los sintéticos “son medidas adimensionales que surgen al combinar varios indicadores simples mediante un índice de ponderación que jerarquiza los componentes”. (López et al, 2018:4).

3)METODOLOGÍA

Este apartado se dedica a exponer y justificar la metodología de trabajo, la cual se basará en primer lugar en escoger qué sistema de indicadores de sostenibilidad se considera más apropiado para ser implementado en Segorbe. A continuación, una vez elegido el sistema de indicadores y se va exponer cómo se aplicará.

Para aplicar los sistemas de indicadores a un destino es esencial la propia metodología para elaborar los indicadores, en este aspecto hay tres fases. La primera se trata de la investigación y organización de la información, también se delimita el ámbito de aplicación y se identifican los riesgos y los recursos de actuar con una visión a largo plazo. La segunda fase se centra en elaborar los indicadores, esto se realiza a partir del inventario de las fuentes y de la información que se dispone. La última fase es la de aplicación, donde se recopilan los datos y se evalúa la aplicación. (Vera et al, 2013)

Existen varios modelos de indicadores sostenibilidad para destinos turísticos, entre los que destacan el DPSIR y el ETIS. El primero (Driving forces, Pressure, State, Impact, Response) es muy apropiado para identificar que causas ejercen presión sobre el medio, los impactos y la capacidad de respuesta. (Vera et al, 2013). Por otro lado, se encuentra el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos, (en adelante ETIS), que es su abreviatura de las siglas en inglés. “Este sistema se conforma en una herramienta de gestión, información y supervisión destinada específicamente a los destinos turísticos. Está diseñado como un proceso impulsado y gestionado desde el ámbito local para recopilar y analizar datos con el objetivo general de evaluar la incidencia del turismo en un destino. El objetivo específico del ETIS es contribuir a mejorar la gestión sostenible de los destinos. Su finalidad es ayudar a estos y a las partes interesadas a medir sus procesos de

gestión de la sostenibilidad, permitiéndoles supervisar su rendimiento y los progresos realizados a lo largo del tiempo” (Unión Europea, 2017:11). El ETIS se articula en torno a 27 indicadores básicos y 40 opcionales. El conjunto de indicadores se divide en cuatro grupos: Los relacionados con la gestión del destino, los vinculados con el valor económico, los relacionados con el impacto social y cultural, y por último los relacionados con el impacto medio ambiental. (Unión Europea, 2013).

Para aplicar el ETIS se deben seguir varios pasos o fases: “1) Concienciación: Se trata de realizar actividades de comunicación sobre la creación del grupo y de identificar a los actores concernidos en el destino que podrían formar parte de él. 2) Creación de un perfil de destino: Se trata de identificar claramente los límites geográficos y jurisdiccionales del destino. 3) Formación de un grupo de trabajo: El coordinador debe invitar a los actores concernidos más relevantes a una reunión en la que se deberá identificar aquellos temas e indicar aquellos temas e indicadores que sean de mayor interés para el destino. 4) Establecimiento del papel y responsabilidades de cada miembro: Con vistas a no cargar excesivamente de trabajo a ciertos miembros del grupo, se deberá proceder a una definición del papel de uno y de las responsabilidades de cada uno. 5) Recopilación y registro de datos: Cada miembro deberá tener un tiempo determinado para recolectar los datos sobre los indicadores que le sean atribuidos, una vez recolectados los mandará al coordinador. 6) Análisis de los resultados y benchmarking: Los miembros del grupo deberán reunirse para analizar los resultados obtenidos y establecer prioridades, objetivos o un plan de acción sobre la gestión sostenible del destino. También habrá que comparar el ETIS aplicado en otros lugares. 7) Desarrollo y mejora: El grupo debe reunirse regularmente para hacer un seguimiento de los progresos hacia los objetivos formulados y hacer planes de mejora a largo plazo.”. (Gobierno Vasco, 2019).

Así, después contemplar ambos sistemas de indicadores, se ha escogido para aplicarlo al área de estudio el ETIS, ya que es un sistema de indicadores simples y para su construcción existe mayor facilidad a la hora de obtener los datos y la información, en contraposición con los indicadores sintéticos, que son más complejos a la hora de conseguirlos.

Por ello, el desarrollo de la investigación se articulará en la construcción del sistema de indicadores ETIS y en simular su implementación en Segorbe, desarrollando de las fases mencionadas anteriormente en los ámbitos vinculados con la gestión del destino, con el valor económico, con el impacto social y cultural, y por último con el impacto

medioambiental. Con este sistema de indicadores abarcamos la transversalidad de la actividad turística para determinar su incidencia en el destino.

En relación a las fuentes de investigación, se contemplan por una parte aquellas de carácter indirecto o secundario, y que están vinculadas a estadísticas oficiales, informes y documentos cartográficos; y por otra, fuentes de investigación primarias o directas, ya que para algunos de los indicadores se deberá construir el mecanismo de medición.

4)IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES QUE CONFORMAN EL ETIS

A la hora de implementar el ETIS el objetivo que buscamos es hacer de Segorbe un destino turístico sostenible a medio y largo plazo, a través de la medición de su sostenibilidad y con ello mejorar también la calidad del destino para los turistas y la sociedad civil. Para lograr dicho objetivo representamos al técnico en turismo del Ayuntamiento Segorbe encargado implementar las fases que conforman el ETIS, las cuales, como se ha reflejado en el apartado de la metodología, son siete.

La primera fase se articulará en una jornada de sensibilización, remitiendo en primer lugar una carta de invitación a todas las empresas turísticas del municipio y a otras empresas con relación indirecta en la actividad turística, así como a gestores públicos. En dicha carta se convocará a las posibles partes interesadas al objeto de explicarles el modelo ETIS, la finalidad, y cómo funciona.

La segunda fase se trata de la creación de un perfil del destino, en esta fase se realizará un formulario que se completará con información del municipio para que las empresas tengan más información y lo conozcan mejor.

La tercera fase es la de formar un grupo de trabajo de partes interesadas, una vez llegados a esta fase se creará un grupo de trabajo con los agentes que hayan decidido participar en la aplicación del ETIS de entre todos los que han sido convocados a la reunión en la primera fase.

La cuarta fase trata de establecer funciones y responsabilidades, en esta fase una vez se formará el grupo de trabajo de las partes interesadas se distribuirán los diversos indicadores entre todos los participantes para así facilitar la recopilación de datos.

La quinta fase es la de recopilación y registro de datos, en dicha fase se recogerán los datos que habrá proporcionado cada indicador básico que se necesitarán y también de los

indicadores opcionales que se puedan necesitar para completar algunos datos si no fuera posible obtenerlos de los indicadores básicos.

La sexta fase es la de analizar los resultados. Se llevará a cabo una vez recopilados todos los datos, y se analizarán y compararán con otros municipios en los que se haya aplicado el modelo ETIS.

La séptima fase es la de la puesta en marcha del desarrollo constante y la mejora continua, en esta fase para conseguir el desarrollo constante y la mejora se marcarán estrategias que se intentarán cumplir a medio y largo plazo.

FASE 1: SENSIBILIZACIÓN

En esta primera fase de sensibilización, como técnico de turismo del ayuntamiento al que se le ha encargado implementar este sistema de indicadores para medir la sostenibilidad del destino turístico, se pondrá en marcha la comunicación de la decisión adoptada por el equipo de gobierno local. El mecanismo de participación consistirá en una jornada de sensibilización, para la cual se hará llegar una carta de invitación (Anexo I) a los agentes públicos y privados con implicación directa e indirecta en la actividad turística de Segorbe. Ello se fundamenta en que son importantes y querríamos que participaran en el proceso, tanto de la parte pública como privada. La carta-invitación que se les enviará hará constar las ventajas que tiene para los agentes participar en el modelo ETIS y las fases de las que constará el modelo.

En la jornada de sensibilización se procederá a mostrar un Power Point del ETIS a los asistentes. Paralelamente se realizará un formulario que será entregado al finalizar la jornada para conocer el interés de los asistentes en la aplicación del sistema de indicadores.

FASE 2: CREACIÓN DE UN PERFIL DE DESTINO

Esta fase se dirige a crear el perfil del destino a través del diseño de un formulario (Cuadro 1), el cual ayudará a las partes interesadas a disponer de una visión general del destino.

Cuadro 1: Perfil del destino

DESTINO:	Segorbe		
PAÍS	España		
LÍMITE DEL DESTINO:	Jérica, Navajas, Castellново, Altura, Gátova, Geldo		
UBICACIÓN:		DATOS GENERALES:	
Descripción	Distancia de la capital del país (Km)	Principales tipos de turismo y actividades más populares	Cinco atracciones turísticas más populares (incluidas las medioambientales y culturales).
Segorbe es la capital del Alto Palancia, cuenta con 7 museos para visitar y su casco antiguo tiene mucho patrimonio arquitectónico.	404 km	Turismo cultural y turismo de montaña.	1. Entrada de toros y caballos 2. Centro interpretación entrada de toros y caballos. 3. Museo de la Catedral 4. Museo del aceite 5. Museo de arqueología y etnología
GEOGRAFÍA:			PATRÓN CLIMÁTICO:
Dimensiones aproximadas del destino (en km ²) y principales características físicas (ríos, colinas, bahías, etc)	Hábitat dominantes (marque con una X)	Nivel de biodiversidad (gama de especies vegetales y animales)	Promedio de horas de sol, precipitaciones y temperaturas estacionales
El municipio tiene una superficie de 106,08 km ² . Río Palancia. Parque natural de la Sierra Calderona.	Urbano: Playa de arena/guijarros: Páramos/brezales: Tierras de labranza: X Bosque/tierras forestales: X Hábitat alpino: Monte bajo: X Desierto: Humedades: Otros (descríbalos):	Biodiversidad BAJA (gama reducida de especies): Biodiversidad MEDIA: X Biodiversidad ALTA (muchas especies vegetales y animales)	Horas de sol: Verano: 1.651h. Invierno: 1.108h. Precipitaciones: Verano: 209 mm Invierno: 259 mm Temperatura Verano: 21,7°C Invierno: 13,3°C
TRANSPORTE:			

Distancia a los aeropuertos local e internacional más cercanos (en Km)	Datos sobre las compañías aéreas y navieras que transportan visitantes al destino	Transportes públicos que llegan al destino (marque con una X)	Acuerdos adicionales para transportar a los visitantes al destino
Valencia, 68'5 km	Líneas aéreas: Operadores de cruceros:	Ferrocarril: X Metro: Tranvía: Autocar: Autobús: X Taxi: X Transbordador: Otros (describalos):	
POBLACIÓN:			
Número de residentes permanentes	Densidad de población	Ratio verano/invierno entre residentes y turistas	Porcentaje de población empleada en el sector turístico
Nº de residentes permanentes: 8.878 (2018)	Densidad de población 84'55 hab/km2	Invierno: 9.089/8.878 Verano: 11.314/8.878	0,02% (174 personas)
TURISTAS:			
Número anual de visitantes, anual y desglosado por mercados principales	Llegadas anuales por tipo de transporte	Gasto promedio de un turista (por persona/por día)	Duración promedio de la estancia
Total de visitantes al año: 20.403 Total de visitantes nacionales al año: 19.017 Mercados principales: (por país y número de visitantes): 1.Francia (483) 2.Reino Unido (299) 3.Alemania (161)	Aire: Mar: Ferrocarril: X Automóvil particular: X Otros:	150 euros	1 día, al ser la mayoría viajes de la tercera edad.
INSTALACIONES TURÍSTICAS			
Número aproximado de hoteles y habitaciones en el destino	Otros tipos de alojamiento disponibles	Número aproximado de restaurantes	Número aproximado de bares (clubs nocturnos, pubs, etc.)

Hoteles:	Villas:	10	25
Habitaciones:	Apartamentos: X Pensiones: X Campings: X Otros:		

Fuente: Unión Europea (2013) y elaboración propia

Para cumplimentar este cuestionario hemos consultado fuentes de investigación indirectas. Así, en cuanto a los datos climáticos hemos accedido a la página web de la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), los datos son de Castellón ya que era la estación más cercana que disponía de la información que necesitábamos y el periodo es desde 1981 hasta el año 2010, es decir, una serie suficientemente amplia para reflejar el comportamiento de los elementos de clima considerados.

En cuanto a los datos relacionados con la población, gasto medio diario y porcentaje de población empleada en el sector turístico, hemos recurrido al Instituto Nacional de Estadística (INE). Cabe destacar que el dato sobre población empleada en el sector turístico es del año 2001, ya que se corresponde al último Censo de Población y Vivienda.

Por último, los datos referentes a los turistas e instalaciones turísticas y los ratios de turistas tanto en verano como en invierno han sido facilitados por la oficina de turismo de Segorbe que nos ha proporcionado la información.

FASE 3: FORMACIÓN DE UN GRUPO DE TRABAJO DE PARTES INTERESADAS (GTPI)

Tras la jornada de sensibilización y la realización del formulario, el cual ha sido remitido a los asistentes que estaban interesados en participar en la implementación del modelo ETIS, ha habido grupos que han aceptado integrarse en el grupo de trabajo y otros que no.

Entre los que han declinado la participación se encuentra el aeropuerto de Valencia, el motivo es por la distancia que hay entre el aeropuerto y Segorbe además de que solo se puede acceder por carretera al municipio, por lo tanto consideran que no es beneficioso ni eficiente participar.

También la Universidad Jaume I ha rechazado participar por el momento, la razón que nos han dado ha sido que el modelo ETIS se está testeando y quieren ver cómo avanza la

implementación a largo plazo para involucrarse e investigar para mejorarlo, por lo tanto, es probable que participen, pero en un futuro.

Una vez visto las partes que no van a participar, pasamos a nombrar los agentes públicos y privados interesados en conformar el grupo de trabajo de partes interesadas (GTPI):

- Oficina de turismo (Tourist info) que forma parte del SICTED.
- Departamento de gestión de residuos: FOBESA (Residuos sólidos urbanos, plástico y cartón), FCC ámbito-reciclaje de vidrio (Vidrio).
- Compañía de abastecimiento de agua: FACSA.
- Proveedor de energía: Naturgy Iberia, S.A.
- Parque natural de la Sierra Calderona.
- Policía Local Segorbe, que también forma parte del SICTED.
- Empresas que forman parte del Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED) en Segorbe: Alojamientos rurales La Belluga, camping San Blas, Casa de pueblo; El Patio de las Cebollas, Casa rural Argén, Centro interpretación de la Entrada de Toros y Caballos, Hotel María de Luna, Hotel Martín el Humano, Museo del Aceite, Papelería Agua Limpia, Regalos Escuder, Restaurante Casa Alba, Restaurante Gastroadictos.
- Guías oficiales de turismo de Segorbe: M^a Amparo Bartual y Teresa Blasco.
- Concejalía de Turismo

Todos estos agentes o grupos de interés han mostrado su aceptación a participar en la aplicación del modelo ETIS en Segorbe, ya que están comprometidos por un turismo sostenible y de calidad, y creen que participando en aplicación de este sistema de indicadores ayudarán a gestionar el turismo en el destino de una manera más eficiente y sostenible.

FASE 4: ESTABLECIMIENTO DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.

Una vez están claros los grupos de interés participantes vamos a proceder a repartir las responsabilidades, es decir, asignar a cada agente o por grupos la recogida de datos del indicador que se les asigne. De esta manera se busca la participación activa de todos los agentes y que se trabaje en grupo para facilitar el trabajo entre todos, es una manera más

organizada a la hora de aplicar el modelo ETIS. A continuación, se procederá a la recogida de datos de los indicadores que se muestran en el Cuadro 2.

Cuadro 2: Relación de indicadores que se asignarán al GTPI.

Sección A: Gestión del destino

Nº de referencia del indicador	
A.1.1	Porcentaje del destino con un plan de acción de turismo sostenible en cuyo marco se haya elaborado un dispositivo de seguimiento, control del desarrollo y evaluación.
A.2.1	Porcentaje de empresas del destino que utilizan un certificado voluntario verificado para las medidas medioambientales de calidad o sostenibilidad.
A.3.1	Porcentaje de visitantes satisfechos con su experiencia general en el destino.
A.4.1	Porcentaje de visitantes que declaran ser conscientes de los esfuerzos de sostenibilidad del destino.

Sección B: Valor económico

Nº de referencia del indicador	
B.1.1	Número de turistas que pernoctan al mes.
B.1.2	Gasto diario por turista.
B.2.1	Duración media de la estancia de un turista. (noches)
B.2.2	Tasa mensual de ocupación en alojamiento comercial y media anual.
B.3.1	Empleo turístico directo como porcentaje del empleo total.
B.4.1	Porcentaje de empresas turísticas sometidas a inspecciones de incendios en el último año.
B.5.1	Porcentaje de empresas turísticas que participan activamente en iniciativas para surtirse de productos y servicios locales, sostenibles y de comercio justo.

Sección C: Impacto social y cultural

Nº de referencia del indicador	
C.1.1	Número de turistas por cada 100 residentes.
C.2.1	Porcentaje de empleo masculino y femenino en el sector turístico.
C.3.1	Porcentaje de alojamiento comercial con habitaciones accesibles para para las personas con discapacidad.
C.3.2	Porcentaje de atracciones para visitantes accesibles para las personas con discapacidad.

C.4.1	Porcentaje del destino cubierto por una política o plan de protección del patrimonio cultural.
-------	--

Sección D: Impacto medioambiental

Nº de referencia del indicador	
D.1.1	Porcentaje de turistas y excursionistas que utilizan los diferentes medios de transporte para llegar al destino.
D.1.2	Distancia media (en km) que recorren los turistas hasta y desde su domicilio y distancia media (en km) recorrida desde el destino previo al actual.
D.2.1	Porcentaje de empresas turísticas que participan en planes de mitigación del cambio climático o mediante, por ejemplo, sistemas de compensación del CO2, de bajo consumo de energía, etc. y respuestas y actuaciones de “adaptación”.
D.3.1	Volumen de los residuos producidos por el destino (Toneladas por residente al año o mes).
D.3.2	Volumen de residuos reciclados (Porcentaje o por residente y año).
D.4.1	Porcentaje de aguas residuales del destino tratadas como mínimo a nivel secundario antes de la descarga.
D.5.1	Comparación del consumo de agua dulce por turista y noche con el de la población general por persona y noche.
D.6.1	Comparación del consumo de energía por turista y noche con el de la población general por persona y noche.
D.7.1	Porcentaje del destino designado para protección (superficie en km ²).
D.8.1	Aplicación en el destino de políticas que obligan a las empresas turísticas a minimizar la contaminación lumínica y acústica.

Fuente: Unión Europea, 2013 y elaboración propia.

En primer lugar, los indicadores del **grupo A: Gestión del destino** serán asignados de la siguiente manera, indicados por el número de referencia:

- A.1.1 y A.2.1 Concejalía de turismo
- A.3.1 y A.4.1 Oficina de turismo

En segundo lugar los indicadores del **Grupo B: Valor económico** serán asignados de la siguiente manera:

- B.1.1, B.1.2, B.2.1, B.2.2 Representante de los alojamientos adheridos al SICTED.
- B.5.1 Representante de las empresas, comercios y alojamientos que forman parte del SICTED.

- B.3.1 Concejalía de turismo.

- B.4.1 Policía local.

En tercer lugar los indicadores del **Grupo C: Impacto social y cultural** serán asignados de la siguiente manera:

- C.1.1, C.3.2 Oficina de turismo.

- C.2.1, C.4.1 Concejalía de turismo.

- C.3.1 Representante de los alojamientos adheridos al SICTED.

Por último, los indicadores del **Grupo D: Impacto medioambiental** serán asignados de la siguiente manera:

- D.1.1, D.1.2 Oficina de turismo.

- D.2.1, D.8.1 Concejalía de turismo.

- D.3.1, D.3.2 Departamento de gestión de residuos.

- D.4.1, D.5.1 Compañía de abastecimiento de agua.

- D.6.1 Proveedor de energía.

- D.7.1 Representante en nombre del parque natural.

De esta forma quedarían repartidos los indicadores entre todos los grupos de interés que forman el GTPI. Hemos buscado que sean repartidos de manera equilibrada entre todos los participantes, también en algunos indicadores hemos asignado representantes, como por ejemplo para los datos relacionados con el alojamiento. Así, buscamos al asignar los indicadores a un representante, que sea más fácil y organizado de esta manera, ya que es una persona la que recoge la información, por ejemplo, de varios alojamientos, de una forma mas sencilla. Uno de los objetivos es que haya organización entre todos los miembros ya que así mejorará el canal de comunicación entre todas las empresas del sector turístico.

FASE 5: RECOPIACIÓN Y REGISTRO DE DATOS

Llegados a esta fase de recopilación de datos, cabe remarcar que ha sido muy difícil conseguir los datos, ya que ni el ayuntamiento de Segorbe ni la oficina de turismo nos los

han podido proporcionar, por lo que pasaremos a construir propuestas para cada indicador y que de esta manera poder obtener y recopilar los datos.

Sección A: Gestión del destino

- A.1.1 Porcentaje del destino con un plan/estrategia de acción de turismo sostenible en cuyo marco se haya elaborado un dispositivo de seguimiento, control de desarrollo y evaluación.

Para este primer indicador elaboraremos un breve cuestionario formado por dos preguntas para determinar el porcentaje del destino con un plan de acción de turismo sostenible:

¿Posee el destino una estrategia/plan de acción de turismo sostenible en cuyo marco se haya elaborado un dispositivo de seguimiento, control del desarrollo y evaluación? SÍ /NO.

Explique su respuesta: _____

Si existe una estrategia o un plan de acción de turismo sostenible, ¿Participan en ellos todas los agentes del destino? SÍ/NO/ALGUNOS.

Explique su respuesta: _____

- A.2.1 Porcentaje de empresas/establecimientos del destino que utilizan un certificado voluntario verificado para las medidas medioambientales de calidad sostenible o RSE.

Siendo la Concejalía de Turismo la responsable de obtener este indicador, deberá nombrar un responsable que se encargue de recopilar el número de empresas/establecimientos que disponen de un certificado, para ello podrá formular la siguiente pregunta:

¿Posee la empresa/ establecimiento algún certificado de gestión medioambiental o de sostenibilidad? SÍ/NO

Si la respuesta es sí, especifique el tipo de certificado y desde que año: _____

Una forma de hacer llegar esta pregunta a todos los establecimientos del municipio es personalmente, es decir, que el responsable designado por la Concejalía de Turismo se desplace a cada establecimiento para formular la pregunta. Si no es posible de este modo también se les puede hacer llegar por correo electrónico u ordinario, informándoles a los establecimientos para que lleven la carta contestada al ayuntamiento.

- A.3.1 Porcentaje de visitantes satisfechos con su experiencia general en el destino.

Este indicador se le ha asignado a la Oficina de Turismo porque la gran mayoría de visitantes que acuden al municipio, van a visitar el Centro de Interpretación de la Entrada de Toros y Caballos, que se encuentra dentro del edificio de la Oficina de Turismo.

Por lo tanto, una vez los turistas han visitado dicho centro de interpretación se les puede realizar una breve encuesta, dicha encuesta sería la siguiente:

En general, estoy satisfecho de mi visita a este destino.

Estoy muy de acuerdo	Estoy de acuerdo	Estoy relativamente de acuerdo	No estoy de acuerdo	Estoy muy desacuerdo

Esta encuesta tiene una escala Likert de 1 a 5, siendo 5 el valor con mayor grado de acuerdo. El visitante debe indicar en base a la pregunta el grado de veracidad que comparten con dicha afirmación, marcando con una X, siendo de izquierda a derecha de mayor a menor acuerdo.

- A.4.1 Porcentaje de visitantes que declaran ser conscientes de los esfuerzos de sostenibilidad del destino.

Este indicador se le ha asignado también a la Oficina de Turismo, ya que es uno de los lugares con más afluencia de turistas. Se les formulará la siguiente pregunta a los turistas:

¿Está al corriente de los esfuerzos e iniciativas de este destino en cuestión de sostenibilidad? SÍ/NO

Una opción podría ser la de juntar con el indicador anterior, A.3.1, donde como se ha indicado, se realiza una breve encuesta a los turistas, añadir también esta pregunta en la encuesta, y de esta forma se podrían obtener los porcentajes de los dos indicadores.

Sección B: Valor económico

- B.1.1 Número de turistas que pernoctan al mes.

Para obtener este indicador se realiza la siguiente pregunta:

¿Cuántos turistas por noche registró el destino durante el último año?

De este indicador se encargará el representante de los alojamientos que forman parte del SICTED. La forma idónea para recopilarlo sería que cada alojamiento guardara en una

misma plantilla de hoja de cálculo el número de turistas por noche que registra el establecimiento durante el año, y facilitarlos al representante en nombre de los alojamientos, que será el que disponga de los datos de todos los establecimientos. De esta forma se podría calcular los turistas que pernoctan al mes.

- B.1.2 Gasto diario por turista.

Para obtener este indicador se hará cargo el representante de los alojamientos adheridos al SICTED.

Nuestra propuesta es que cada alojamiento que participa en la implantación del modelo ETIS, en este caso todos los alojamientos que forman parte del SICTED, realicen encuestas a los turistas que se hospedan el mismo día que abandonen el alojamiento. En dicha encuesta los turistas deberán especificar los gastos que han realizado en el municipio durante su estancia.

Para conocer el número de encuestas que se deberán realizar, hemos hecho una regla de partimos del número de turistas totales que han visitado Segorbe en el año 2018, que han sido 20.403, este dato ha sido proporcionado por el Ayuntamiento de Segorbe. De ellos, hemos sacado un porcentaje aproximado de los turistas que pernoctan en el municipio, ya que la mayoría de turistas que visitan el municipio son personas de la tercera edad a través de viajes del imsero y visitan el municipio durante un día.

Así, del número total de turistas que visitan el municipio hemos calculado que un 30% será el número de turistas que pernoctan al menos una noche, durante el periodo de Semana Santa, navidad y la semana de las fiestas patronales principalmente, de ahí ese porcentaje se traduzca 6.000 turistas que pernoctan en el municipio.

De este número de turistas que pernoctan en Segorbe se ha escogido el 5% ya que hace referencia al porcentaje de EGATUR, la encuesta de gasto turístico, es decir, según EGATUR en la Comunitat Valenciana se ha realizado este tipo de encuestas al 4,7% de los turistas, nosotros lo hemos redondeado al 5%. Por lo tanto hemos seguido esta referencia para aplicarlo a las encuestas que debemos realizar en el municipio de Segorbe.

El resultado es que se deben realizar 1.200 encuestas durante el año, que si las dividimos mensualmente daría un total de 100 encuestas a realizar cada mes. Cuando se obtengan los datos se deberán comparar con el gasto medio del turista en la Comunitat Valenciana para ver si cumple la media.

- B.2.1 Duración media de la estancia de un turista (noches).

Para recoger los datos de este indicador, se entregará un cuestionario a todos los alojamientos que participan en el ETIS, dicho cuestionario es el siguiente:

¿Ha pernoctado aquí? SÍ/NO

Si la respuesta es SÍ, indique cuantas noches ha permanecido en este destino: ___

Con este breve cuestionario podremos controlar y saber la duración media de la estancia de cada turista, el cuestionario lo deberán realizar los alojamientos a sus huéspedes el mismo día que abandonen el hotel y el encargado de recopilar los datos será el representante en nombre de los alojamientos adheridos al SICTED, ya que son los que participan en la aplicación del modelo ETIS.

- B.2.2 Tasa mensual de ocupación en alojamiento comercial y media anual.

Para obtener este indicador, se podría conseguir con esta plantilla:

Indique la tasa mensual de ocupación del destino durante el último año:	
ENERO	
FEBRERO	
MARZO	
ABRIL	
MAYO	
JUNIO	
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	

Con esta plantilla podremos obtener el indicador. Para ello se le entregará una plantilla a cada alojamiento que participa en la aplicación del modelo ETIS y acordar, por ejemplo, que una vez al año, el encargado de recopilar los datos de este indicador, que en este caso sería el representante en nombre de los alojamientos adheridos al SICTED, solo tendría que reunir todas las plantillas de cada alojamiento y sacar la media.

- B.3.1 Empleo turístico directo como porcentaje del empleo total.

Dicho indicador se podría conseguir con la siguiente pregunta:

¿A cuántos residentes da empleo directo el sector turístico?

El responsable de obtener los datos de este indicador es la Concejalía de Turismo. Se propondrá a dicha concejalía crear una base de datos o plataforma online en la que se inscriban todos los residentes que estuvieran empleados en el sector turístico. Esta plataforma servirá para llevar un control y organización por parte de la concejalía sobre el empleo en el sector turístico y otros aspectos. Además podrá ser una herramienta de comunicación y de ayuda para las personas que trabajan o están relacionadas con el sector turístico.

- B.4.1 Porcentaje de empresas turísticas sometidas a inspecciones de incendios en el último año.

Para conseguir los datos de este indicador, hemos considerado apropiado asignárselo a Policía Local ya que es un tema relacionado con la seguridad.

Para obtener los datos, nuestra propuesta es que en la comisaría de Segorbe tengan esta breve encuesta, y las empresas turísticas tengan la obligación de rellenarla una vez al año:

¿Se ha realizado en la empresa una inspección de incendios en el último año? SÍ/NO

Fecha de inspección: _____

De esta forma se podrá controlar qué empresas han cumplido con la inspección de incendios y cuáles no. Es una forma de asegurarse, por parte de la Policía Local, que las empresas turísticas cumplen con la normativa en cuanto a inspecciones de incendios.

- B.5.1 Porcentaje de empresas turistas que participan activamente en iniciativas para surtirse de productos de proximidad, sostenibles y de comercio justo.

De este indicador el encargado de obtener los datos será el representante en nombre de las empresas de restauración y comercios adheridos al SICTED. Para ello hemos creado un cuestionario, que dicho representante deberá llevar a cada empresa turística:

¿Qué porcentaje de sus productos son de proximidad?

- A. < 10%
- B. 10-25%
- C. 25-50%
- D. >50%

¿Qué porcentaje de sus productos provienen del comercio justo?

- A. < 10%

- B. 10-25%
- C. 25-50%
- D. >50%

El encuestado deberá redondear una de las cuatro letras, con esta encuesta lograremos saber el porcentaje de cada empresa y así podremos sacar el porcentaje global de las empresas turísticas que participan activamente, es decir, mayor del 25%, en iniciativas para surtir de productos de proximidad y de comercio justo. De esta manera se buscará el equilibrio entre todas las empresas.

Sección C: Impacto social y cultural

- C.1.1 Número de turistas por cada 100 residentes.

Este dato lo hemos obtenido de realizar una división entre el número total de turistas que ha recibido Segorbe durante el año 2018, entre el número total de residentes en Segorbe en el año 2018, ya que es el año más reciente.

El número total de turistas ha sido proporcionado por el Ayuntamiento de Segorbe y el número total de residentes de Segorbe lo hemos obtenido del Instituto Nacional de Estadística. El resultado indica un 43%, es decir, por cada 100 residentes existen 43 turistas.

- C.2.1 Porcentaje de empleo masculino y femenino en el sector turístico.

Para conseguir los datos de este indicador, la propuesta que realizamos es que la Concejalía de Turismo, que es la encargada de recopilar los datos, en la misma base de datos o plataforma creada para el indicador B.3.1 también incluya una breve encuesta en la que las personas que trabajen en el sector respondan sobre su sexo y la jornada de trabajo que realizan. Esto servirá para llevar un control y organización además de que tendremos la información para buscar el equilibrio entre el empleo femenino y masculino en el sector turístico en el municipio de Segorbe.

La encuesta sería la siguiente:

Indique su sexo y la jornada que realiza:

MUJER	HOMBRE	
		A tiempo parcial

		A tiempo completo
		De temporada
		Aprendices/ En prácticas
		Otros (especifique)

Con esta breve encuesta podremos obtener los porcentajes de empleo masculino y femenino en el sector turístico del municipio.

- C.3.1 Porcentaje de alojamiento comercial con habitaciones accesibles para personas con discapacidad o que participan en planes de accesibilidad reconocidos.

Para obtener los datos de este indicador se podrán conseguir con esta pregunta:

Empresa de alojamiento, ¿Dispone de habitaciones adaptadas a las necesidades especiales de los visitantes con discapacidad o con movilidad reducida? SÍ/NO/NO APLICABLE

De ser SÍ la respuesta, indique el número de habitaciones: _____

Esta pregunta y la recogida de los datos la deberá llevar a cabo el representante en nombre de las empresas de alojamiento adheridas al SICTED, que deberá realizarla en los alojamientos que participan en la implementación del modelo ETIS y recopilar todos los datos, así se podrá saber el porcentaje de alojamiento con habitaciones accesibles para las personas con discapacidad.

- C.3.2 Porcentaje de atracciones para visitantes accesibles para las personas con discapacidad.

Este indicador ha sido encargado a la Oficina de Turismo ya que es la que lleva el control de los recursos o atractivos turísticos para visitantes y con la siguiente pregunta podrán obtener el porcentaje del indicador:

¿Participa en un plan de accesibilidad reconocido (sistema de certificación o etiquetado que valora la accesibilidad del alojamiento y los principales recursos o atractivos turísticos para los visitantes con movilidad reducida)? SÍ/NO

Una vez formulada la pregunta, la Oficina de Turismo deberá recopilar las respuestas sobre todas los principales recursos o atractivos turísticos para visitantes del municipio y extraer el porcentaje.

- C.4.1 Porcentaje del destino cubierto por una política o plan de protección del patrimonio cultural.

En Segorbe hay un plan de protección del patrimonio cultural en el conjunto histórico o casco antiguo. Dicho conjunto histórico comprende una superficie de 120.000 m² que en kilómetros cuadrados representa un 0,12%.

Para obtener este dato hemos accedido al visor cartográfico de la Comunitat Valenciana y hemos medido la superficie del casco antiguo sobre la superficie total del término municipal de Segorbe y nos ha dado ese resultado.

Sección D: Impacto Medioambiental

- D.1.1 Porcentaje de turistas y excursionistas que utilizan los diferentes medios de transporte para llegar al destino.

Este indicador ha sido encargado de recopilar a la oficina de turismo, ya que es allí donde van la mayoría de turistas que van a visitar el municipio, ya sea para pedir información o para visitar el Centro de Interpretación de la Entrada de Toros y Caballos que hay dentro de la propia oficina. Por lo tanto es el lugar idóneo para hacerles a los turistas la siguiente encuesta:

¿Cuál ha sido el medio de transporte principal que ha utilizado para acudir a Segorbe?

- Tren
- Avión
- Autobús
- Automóvil (propio, de amigos, de la empresa)
- Automóvil (alquilado)
- Motocicleta
- Bicicleta
- A pie
- Caravana/Furgoneta/Camioneta
- Otros (especifique):

Con esta encuesta que hemos creado se puede obtener el porcentaje de dicho indicador.

- D.1.2 Distancia media en km que recorren los turistas hasta y desde su domicilio.

Este indicador ha sido encargado a la Oficina de Turismo por el mismo motivo que el indicador anterior, D.1.1, para obtener la distancia media hemos propuesto la siguiente pregunta:

¿Desde donde ha venido? Escriba el nombre del municipio: _____

Al realizar esta pregunta ya podemos saber la distancia que han recorrido los turistas hasta y desde su domicilio, por lo tanto podremos sacar la distancia media.

Creemos que esta pregunta se podría formular conjuntamente a continuación de la encuesta que se realiza a los turistas sobre el indicador D.1.1 ya que están relacionadas.

- D.2.1 Porcentaje de empresas turísticas que participan en planes de mitigación del cambio climático, o mediante, por ejemplo, sistemas de compensación del CO₂ o de bajo consumo de energía y respuesta y actuación de adaptación.

Los datos de este indicador han sido encargados a la concejalía de turismo. Al no ser muchas las empresas turísticas las que participan en la implementación del modelo ETIS, solamente las que están dentro del SICTED y del parque natural de la Sierra Calderona, se podrá obtener la información con este breve cuestionario:

¿Participa la empresa en planes de mitigación del cambio climático (p. ej., sistemas de compensación del CO₂, de bajo consumo de energía, etc.)? SÍ/NO

Si lo hace, ¿en cuáles?: _____

El cuestionario se encargará de realizarlo la Concejalía de Turismo y recopilará la información de todas las empresas turísticas, de esta manera se podrá obtener el porcentaje de las empresas turísticas que participan en planes de mitigación del cambio climático o derivados.

- D.3.1 Volumen de los residuos producidos por el destino.

Para conocer el volumen de residuos que produce el destino se hará responsable la empresa de gestión de residuos, en este caso FOBESA.

Nosotros proponemos que dicha empresa facilite el volumen de residuos que produce el municipio de Segorbe mensualmente, una vez registrada esta información, que la ponga a disposición del ayuntamiento de Segorbe. De esta forma se podrá controlar la cantidad de residuos que produce el destino y su distribución mensual, lo cual paralelamente nos puede indicar el grado de estacionalidad.

- D.3.2 Volumen de residuos reciclados.

Para obtener el volumen de residuos reciclados proponemos seguir el mismo proceso que en el indicador anterior, aunque en este caso se deberá acordar con FCC, que es la empresa

encargada de los residuos de vidrio en el municipio, mientras que FOBESA es la que se encarga de la recogida del plástico y el cartón.

Por lo tanto, FCC deberá registrar el volumen de residuos reciclados en Segorbe de vidrio y FOBESA tendrá que registrar el volumen de residuos reciclados en cuanto a cartón y plástico. Es importante la participación de empresas no solo turísticas en la implementación del modelo ETIS porque demuestra que estas empresas también están concienciadas y dispuestas a mejorar la sostenibilidad y la calidad del destino turístico.

- D.4.1 Porcentaje de aguas residuales del destino tratadas como mínimo a nivel secundario antes de la descarga.

Para intentar obtener el porcentaje hemos accedido a la página web de la Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales de la Comunitat Valenciana (EPSAR).

El sistema de tratamiento de las aguas residuales de Segorbe es secundario, de eliminación de nitrógeno, eliminación de fósforos y que reciben una aireación prolongada; aunque no hemos podido obtener el porcentaje de aguas residuales tratadas como mínimo a nivel secundario antes de la descarga. Por lo tanto, se deberá encargar FACSA de proporcionar el dato, ya que ellos son quien tiene toda la información de las aguas residuales.

- D.5.1 Comparación del consumo de agua dulce por turista y noche con el de la población general por persona y noche.

Para este indicador se debe hacer cargo la compañía de abastecimiento de agua, FACSA, la cual deberá tener la siguiente plantilla que hemos propuesto con la información de las empresas de alojamiento del municipio de Segorbe:

Si la empresa es de alojamiento, ¿Cuál fue el total de agua que se consumió en el establecimiento durante el periodo correspondiente a la última lectura?

Fecha de la primera lectura _____ Lectura real _____ m³

Con esta breve plantilla, FACSA podrá controlar el consumo de agua en cada alojamiento durante un periodo de tiempo y con estos datos se podrá comparar con el de la población. Es importante que esta empresa se involucre en el modelo ETIS ya que significa que está concienciada y quiere ayudar en mejorar la calidad del destino turístico en el ámbito medio ambiental.

- D.6.1 Comparación del consumo de energía por turista y noche con el de la población general por persona y noche.

A la hora de conseguir los datos de este indicador, se hará cargo la compañía eléctrica del municipio, en este caso Naturgy Iberia, S.A. Para ello hemos propuesto la siguiente plantilla que deberán realizar:

Si la empresa es de alojamiento, ¿Cuánta energía ha consumido durante el último mes disponible? _____

Si la empresa es de alojamiento, ¿Cuántas pernотaciones registró este mes? _____

Con esta plantilla podremos obtener el consumo de energía por turista y noche, además la compañía eléctrica tiene también acceso a los datos del consumo de energía de la población general, por lo tanto deberá compararlos y sacar el resultado. Al igual que la compañía de abastecimiento de agua, que se involucre la compañía eléctrica es una buena señal porque esto ayudará a regular el consumo y se podrá establecer un equilibrio medioambiental, que beneficiará a la calidad y sostenibilidad del destino turístico.

- D.7.1 Porcentaje del destino designado para protección (superficie en km²).

El término municipal de Segorbe participa del parque natural de la Sierra Calderona, que tiene una extensión dentro del municipio de 22,7 km², lo que representa el 21,4% del término municipal de Segorbe que está protegido. En este indicador participa el director de este espacio natural protegido.

Para poder obtener la superficie que ocupa el parque natural de la Sierra Calderona en Segorbe hemos usado el visor cartográfico de la Comunitat Valenciana realizando las mediciones.

- D.8.1 Aplicación en el destino de políticas que obligan a las empresas turísticas a minimizar la contaminación lumínica y acústica.

Para conseguir la información de este indicador se hará responsable la Concejalía de Turismo, ya que es la responsable de regular que las empresas turísticas minimicen la contaminación lumínica y acústica. Para ello hemos propuesto la siguiente plantilla:

¿Aplica el destino políticas que obligan a las empresas turísticas a minimizar la contaminación lumínica y acústica? SÍ/NO

Si aplica tal política, ¿Qué medidas aplica? Explique su respuesta: _____

Con estas preguntas obtendremos los datos necesarios si hubiera alguna política en el municipio, además de esta forma la Concejalía de Turismo mostrará su compromiso con el medio ambiente y tendrá que intentar minimizar estos impactos lo máximo posible.

FASE 6: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En primer lugar, cabe destacar que la mayoría de los datos que se consideran en los diversos indicadores contemplados, no los hemos podido obtener, ya que tanto el ayuntamiento como la oficina de turismo de Segorbe no disponían de ellos.

Ello es debido a que el modelo de indicadores ETIS se está aplicando recientemente tanto a nivel nacional como internacional, por lo tanto se está testeando y no existen unos baremos fijos para poder compararlos.

Además, el municipio de Segorbe no se ha visto hasta ahora en la tesitura de necesitar los datos de los indicadores de sostenibilidad que nosotros pedíamos, por lo tanto, hemos realizado propuestas para que sepan como obtenerlos.

Aunque si que hemos podido obtener algunos datos por ejemplo el del indicador C.4.1, el cual nos ha dado un resultado de un 0,12% del total del término municipal protegido por su valor cultural, que se corresponde a la superficie que tiene el conjunto histórico o casco antiguo de Segorbe, y es que es uno de los mas antiguos y mejores conservados de España, por lo tanto, se debe proteger y cuidar.

Respecto al indicador C.1.1 nos ha dado un resultado del 43%, es decir, por cada 100 residentes hay 43 turistas, lo cual representa casi la mitad y es que Segorbe es un destino que recibe muchos turistas al año.

Por otra parte, en lo respecta a aquellos indicadores que no se disponían de fuentes de información secundaria para calcularlos y hemos planteado obtenerlos a través de fuentes primarias, al objeto de valorar los resultados que se podrían obtener, se han establecido como referencia los valores obtenido en el trabajo de final de master: “Propuesta de indicadores de turismo sostenible a escala local en Andalucía” (Ruiz, 2015). Se ha escogido el municipio de Aracena porque es el que más se asemeja a Segorbe en cuanto a población, por lo tanto se considerarán los resultados de los indicadores que se han obtenido.

Comenzando por el indicador B.2.1: Duración media de la estancia de un turista (noches): 1,6 al año. Siguiendo este dato el tiempo de estancia que se deberá dar en el municipio de Segorbe es de dos días, como puede ser un fin de semana.

B.2.2: Tasa mensual de ocupación en alojamiento comercial y media anual: 13,9% al año. A raíz de este porcentaje de Aracena, este será el baremo que deberá seguir Segorbe, y es que cuanto más prolongadas sean las estancias mayor será el margen de beneficio de la comercialización y la venta, además de que aumentará el impacto positivo para las empresas de hostelería.

B.3.1: Empleo turístico directo como porcentaje del empleo total: 90%. En el caso del empleo turístico directo se deberá apostar por un empleo digno y de calidad y un porcentaje similar se deberá obtener en el municipio de Segorbe.

C.2.1: Porcentaje de empleo masculino y de empleo femenino en el sector turístico: Hombres 53,7% y mujeres 46,3%. Estos son los datos del municipio de Aracena, y es que en el sector turístico normalmente hay muchas oportunidades de empleo tanto para mujeres como para hombres y es importante que estos porcentajes estén visibles para el público ya que siempre debe prevalecer la igualdad de oportunidades.

Por lo tanto en Segorbe tendrán que haber unos porcentajes similares, es decir, que estén equilibrados entre las mujeres y los hombres, para que haya las mismas oportunidades para ambos.

D.3.1: Volumen de los residuos producidos por el destino (toneladas por residente al año o al mes): 0.47 toneladas/habitantes al año. Para el municipio de Segorbe cogemos este dato como límite que no se debe superar en cuanto al volumen de residuos producidos por residente al año, y es que hay que controlar la producción de residuos.

D.7.1: Porcentaje del destino designado para protección (superficie en km²): Parque Natural un 57,89%. De este indicador el resultado que hemos obtenido de Segorbe es que el Parque Natural de la Sierra Calderona, en Segorbe, representa el 21,4% del término municipal. En el caso del municipio de Aracena el porcentaje es más de la mitad del término, es decir un porcentaje muy elevado, en cuanto a Segorbe, el porcentaje no es tan alto, pero esto es debido a que el término municipal es muy amplio, aunque se intentarán poner medidas para que aumente este porcentaje en los siguientes años.

Y es que las zonas que están protegidas son imprescindibles para mantener la sostenibilidad del destino, además son un atractivo para los turistas que van a visitar el municipio.

FASE 7: PUESTA EN MARCHA DEL DESARROLLO CONSTANTE Y LA MEJORA CONTINUA.

A la hora de poner en marcha una estrategia de desarrollo constante y mejora continua se deberá hacer a largo plazo, ya que este es un proceso que necesita tiempo.

Para que sea más organizado, en cada sección de los indicadores se establecerá un periodo para llevar a cabo pequeñas mejoras, revisiones y reuniones del grupo de trabajo de las partes interesadas (GTPI).

En la sección A: Gestión del destino, se marcará el siguiente guion: En los siguientes dos años, con revisiones de los datos cada tres meses y reuniones del GTPI cada seis meses el objetivo será mejorar los datos de los indicadores actuales.

En la sección B: Valor económico, se marcará el siguiente guion: En los siguientes dos años, con revisiones mensuales y reuniones del GTPI cada tres meses el objetivo será mejorar los datos de los indicadores actuales.

En la sección C: Impacto social y cultural, se marcará el siguiente guion: En los siguientes tres años, con revisiones de los datos cada seis meses y reuniones del GTPI cada seis meses el objetivo será mejorar los datos de los indicadores actuales.

En la sección D: Impacto medioambiental: se marcará el siguiente guion: En los siguientes tres años, con revisiones de los datos cada seis meses y reuniones del GTPI cada año el objetivo será mejorar los datos de los indicadores actuales.

Lo que buscamos siguiendo estas pautas es que se controlen y se revisen los datos que se recogen, periódicamente, y así intentar mejorar los datos de los indicadores e intentar que estén en los ratios de sostenibilidad idóneos. Para ello se deberá llevar a cabo la estrategia de mejora continua con los plazos que hemos marcado, ya que creemos que si se cumplen se podrá realizar una mejor gestión del destino a la vez que será más sostenible.

Además de que se mejorarán los datos y porcentajes de los indicadores y esto hará de Segorbe un destino más atractivo para los turistas.

5) CONCLUSIONES

En primer lugar, una de las conclusiones que hemos obtenido tras realizar este trabajo es que el sistema de indicadores ETIS se encuentra en una fase de testeo, es decir, hace relativamente poco tiempo que se está aplicando y es pronto para obtener resultados claros, además de que se está llevando a cabo en destinos pilotos.

Aunque sin lugar a duda ha sido muy útil la realización del trabajo para darnos cuenta de que el sistema de indicadores ETIS es una buena herramienta para medir la sostenibilidad, que a la vez será útil como instrumento de gestión sostenible del destino.

Por lo tanto, se ha cumplido el objetivo de llevar a cabo la construcción y simular la aplicación del sistema de indicadores en el municipio de Segorbe, también con las propuestas de mejora y estrategias que hemos propuesto creemos que se puede cumplir llevar a cabo una gestión más sostenible del destino.

Cabe destacar que, a la hora de recopilar datos sobre diferentes indicadores, hemos tenido dificultad, ya que tanto la oficina de turismo como el Ayuntamiento no han podido facilitárnoslos. La razón que creemos es que Segorbe nunca se había visto en la tesitura de necesitar la información que los indicadores requerían ni se ha aplicado nunca ningún sistema de indicadores para medir la sostenibilidad. Por dichas razones es que en muchos de los indicadores a la hora de aplicar el modelo ETIS, hemos tenido que realizar propuestas para poder obtener los datos, es decir, hemos elaborado nosotros la fuente de información primaria a través de cuestionarios o formularios para disponer de la herramienta de obtención de datos.

Además, consideramos que la aplicación de este instrumento y llevarlo a cabo mejorará el posicionamiento competitivo de Segorbe en el mercado porque apuesta por una gestión turística sostenible.

También cabe destacar que el sistema de indicadores ETIS es un modelo que se implementar a cabo a medio y largo plazo porque para obtener los resultados de muchos indicadores debe pasar bastante tiempo para obtener los resultados e ir comparándolos con los años anteriores, por lo tanto, con dicha herramienta creemos que se puede fomentar una gestión sostenible del destino.

6) BIBLIOGRAFÍA

- López, F., Torres, A., Font, X. y Serrano, D. (2018): Gestión sostenible de destinos turísticos: la implementación de un sistema de indicadores de turismo en los destinos de la provincia de Barcelona. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 77, 428–461. doi: <http://dx.doi.org/10.21138/bage.2547>
- Ruiz, I.M. (2015): *Propuesta de indicadores de turismo sostenible a escala local en Andalucía*. Universidad de Sevilla.
https://issuu.com/isabelmartinruiz/docs/propuesta_indic_turismo_sostnible_s
- SEGITTUR (2014): *Foro internacional sobre Desarrollo Sostenible del Turismo e innovación*. Cartagena de Indias (Colombia)
- Thiel, D.F; Navarro, E. (2018): *Medición y análisis de la sostenibilidad. Indicadores sintéticos a través de métodos multicriterio y su relación con el turismo en el litoral de Andalucía*. Editorial Síntesis, S. A. Madrid.
- Unión Europea (2017): *El sistema Europeo de indicadores turísticos. Herramienta del ETIS para la gestión de destinos sostenibles*. Oficina de publicaciones de la Unión Europea. Luxemburgo.
- Unión Europea (2013): *Herramienta del sistema europeo de indicadores turísticos para destinos sostenibles*. Oficina de publicaciones de la Unión Europea. Luxemburgo.
- Vera, J.F. Coordinador (2013): *Análisis territorial del turismo y planificación de destinos turísticos*. Tirant Humanas, Valencia.

Documentos no publicados

- Estadísticas anuales de visitantes: Ayuntamiento de Segorbe

Recursos en línea consultados

- Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) 22 de abril.
<http://www.aemet.es/ca/serviciosclimaticos/datosclimatologicos/valoresclimatologicos?l=8500A&k=val>
- Entidad de saneamiento de aguas de la Comunidad Valenciana (EPSAR): 2 de mayo. <http://www.epsar.gva.es/instalaciones/edar.aspx?id=425>
- Encuesta de gasto turístico en España (EGATUR): 4 de mayo.
<http://estadisticas.tourspain.es/es-es/estadisticas/egatur/paginas/default.aspx>
- *Gobierno Vasco (2019): Sistema Europeo de Indicadores sobre turismo, European-tourism-Indicator-System(ETIS).* 12 de marzo.
http://www.revie.euskadi.eus/contenidos/documentacion/informe_indicadores/es_ifm/adjuntos/Informe%20Sistema%20Europeo%20de%20Indicadores%20sobre%20Turismo.pdf
- Instituto Nacional de Estadística (INE):
[https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177002&menu=ultiDatos&idp=1254735576863;](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177002&menu=ultiDatos&idp=1254735576863)
<http://www.ine.es/censo/es/listatablas.jsp?table=tablas/provincial/12/P32.html>
14 de abril.
- Visor cartográfico GVA, 8 de mayo. <https://visor.gva.es/visor/>

7)ANEXO I

Carta de jornada de sensibilización:

Estimado Sr./Estimada Sra.

Mi nombre es Daniel Chiva, técnico del Ayuntamiento de Segorbe, y la corporación local ha acordado implementar el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos, a tal efecto y considerando su implicación en la actividad turística de Segorbe, le comunicó que se realizará una Jornada de Sensibilización el día 28 de mayo a las 17:30 horas en la sala de plenos del Ayuntamiento, en la cual se explicará el objetivo y las fases con las que cuenta el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos así como de las ventajas de dicho sistema.

Por un lado este Sistema Europeo más conocido como ETIS, cuenta con 7 fases: Sensibilización, creación de un perfil destino, creación de un grupo de trabajo de partes interesadas, establecimiento de funciones y responsabilidades, recopilación y registro de datos, análisis de los resultados y por último puesta en marcha del desarrollo constante y la mejora continua. Estas serían las fases del ETIS que se explicarán más detalladamente durante la Jornada de Sensibilización.

Por último, cabe destacar que participar en la implementación de este sistema es positivo porque es la manera de renovarse y apostar por un turismo sostenible a largo plazo y también una oportunidad para mejorar en los puntos débiles. Además el ETIS se convertirá en la herramienta idónea para la gestión del turismo sostenible y el posicionamiento competitivo de Segorbe como destino turístico.

Esperamos su asistencia.

Un cordial saludo,

Daniel Chiva, técnico responsable de la aplicación del ETIS en Segorbe.