

ESTUDIOS

Beneficios y repercusiones del turismo a gran escala en Centroamérica, un enfoque propositivo de integración mediante la calidad como estrategia para el abordaje de las problemáticas derivadas¹

Luis Humberto Gutiérrez Galera²

Resumen: El turismo es una actividad socioeconómica de alto valor transformativo, cuyos réditos y beneficios son innegables en Centroamérica y el mundo entero. Su operación requiere de cambios no siempre positivos en el uso del suelo, procesos de urbanización y en las relaciones socioculturales de las comunidades anfitrionas, lo cual despierta posturas críticas sobre las repercusiones manifiestas sobre todo por el turismo a gran escala. El presente artículo abre la discusión sobre las posibilidades de solución desde una estrategia de integración regional; para esto recurre a la teoría socio crítica que establece un balance entre las posturas positivas y negativas del turismo en la región y al enfoque cualitativo para la posterior propuesta de solución desde la calidad, como preámbulo de ordenamiento de la actividad turística a gran escala, que facilite el desarrollo de un turismo sostenible e inclusivo y permita extender sus beneficios a toda la región centroamericana.

Palabras clave: *Planificación Turística; Sistema de Calidad Turística; Sostenibilidad Turística-Gentrificación; Turismo a Gran Escala; Turismo residencial; Centroamérica.*

Fecha de recepción: 1 de mayo de 2024.

Fecha de admisión definitiva: 22 de julio de 2024.

¹ Este artículo fue revisado por los evaluadores del Call for Paper 2023 del SICA y obtuvo una mención honorífica (<https://www.bcie.org/novedades/noticias/articulo/galardonan-articulos-ganadores-de-la-5ta-edicion-del-call-for-papers>).

² Investigador independiente, <https://orcid.org/0000-0003-2388-5123>, trc.research.cr@gmail.com.

Benefits and repercussions of large-scale tourism in Central America, a proactive approach to integration through quality as a strategy for tackling the problems arising from it

Abstract: Tourism is a socio-economic activity of high transformative value, whose revenues and benefits are undeniable in Central America and worldwide. Its operation requires not always positive changes in land use, urbanisation processes and in the socio-cultural relations of host communities, which raises criticisms about the repercussions of large-scale tourism in particular. This article opens the discussion on the possibilities of a solution from a regional integration strategy; to this end, it resorts to socio-critical theory that establishes a balance between the positive and negative positions of tourism in the region and to the qualitative approach for the subsequent proposal of a solution based on quality, as a preamble to the organisation of large-scale tourism activity, which facilitates the development of sustainable and inclusive tourism and allows its benefits to be extended to the entire Central American region.

Keywords: *Tourism Planning, Tourism Quality System, Tourism Sustainability-Gentrification, Large Scale Tourism, Residential Tourism, Central America.*

Avantages et répercussions du tourisme à grande échelle en Amérique centrale, une approche proactive de l'intégration par la qualité comme stratégie pour faire face aux problèmes qui en découlent

Résumé : Le tourisme est une activité socio-économique à forte valeur transformatrice, dont les revenus et les bénéfices sont indéniables en Amérique centrale et dans le monde. Son fonctionnement exige des changements pas toujours positifs dans l'utilisation des sols, les processus d'urbanisation et les relations socioculturelles des communautés d'accueil, ce qui soulève des critiques quant aux répercussions du tourisme à grande échelle en particulier. Cet article ouvre la discussion sur les possibilités d'une solution basée sur une stratégie d'intégration régionale ; pour ce faire, il recourt à la théorie sociocritique qui établit un équilibre entre les positions positives et négatives du tourisme dans la région et à l'approche qualitative pour proposer ensuite une solution basée sur la qualité, comme préambule à l'organisation de l'activité touristique à grande échelle, qui facilite le développement d'un tourisme durable et inclusif et permet d'en étendre les bénéfices à l'ensemble de la région centraméricaine.

Mots clés : *Planification du tourisme, Système de qualité du tourisme, Durabilité du tourisme – Gentrification, Tourisme à grande échelle, Tourisme résidentiel, Amérique centrale.*

1. Introducción

El presente artículo apertura una discusión necesaria mediante un análisis socio-crítico, sustentado en el paradigma cualitativo respecto al turismo como fenómeno socioeconómico con capacidad de transformación cultural, social, económica y ambiental, en los países donde este se desarrolle (SIECA, 2015). De este modo se

hace una fiel descripción sobre los beneficios y gran aporte del turismo para las economías y sociedades miembros del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA), empero se enfoca en subsanar las falencias que su ejecución, desafortunadamente por inexactitud y ausencia de la debida planificación, ha ocasionado en el tiempo sobre todo por el turismo a gran escala (Lizano, 2011).

En este sentido, el factor crítico es fundamentado en la perspectiva academicista catalogada como “denuncia del imperialismo cultural-académico, muy presente en la actualidad de la academia latinoamericana” (Díaz, 2023, p. 28). Asimismo, este autor considera que la economía política ha quedado en estado de vulnerabilidad ante detracciones provenientes de “la teoría poscolonial (Said, 1979), la crítica del desarrollo (Escobar, 1998) y la posterior teoría decolonial (Grosfoguel, 2006 o Mignolo, 2007)” (Díaz, 2023, p.26); lo cual arremete contra el capitalismo y la modernidad eurocéntrica. Dichas críticas, son sustentadas por realidades y hechos ocasionados directa e indirectamente como resultado de la *turistificación* de países latinoamericanos (Blázquez et al., 2011; Cañada y Gascón, 2016); pero que opacan los aspectos positivos y reivindicaciones que dicha actividad ha suscitado –para efectos de este artículo– en la región centroamericana (SIECA, 2015). Por tanto, el planteamiento de este escrito emerge de un balance entre ambas perspectivas y una descripción consensuada, para lograr acciones propositivas que aporten a la región y al desarrollo turístico como un todo.

Por otro lado, como parte del contexto analizado, conviene indicar que en la década de 1980, Centroamérica estaba inmersa en una crisis sociopolítica y económica de dimensiones regionales, empeorada por conflictos armados que databan desde la década de los años 60 en Guatemala, El Salvador y Nicaragua, ocasionado por posturas marxistas y el apoyo a la contraparte por los Estados Unidos, además de la exigencia de campesinos por acceso a tierra, mejores condiciones de vida y denuncia de torturas y asesinatos selectivos (Zúñiga, 2014).

Los hechos históricos mencionados fueron la antesala del boom turístico en la región entre las décadas de los años 70 y 90, promovido por agencias políticas de máximo nivel, como estrategia de desarrollo de economías rezagadas “In this era before the concept of ecotourism had been born, the World Bank, USAID, and other development agencies were promoting large international resorts as a development tool for poor countries in Latin America, Asia and Africa” (Honey et al, 2010). Este acontecimiento es “caracterizado por una fuerte movilidad del capital financiero transnacional hacia países periféricos, sobre todo a las regiones de influencia” (Picón et al., 2017, p. 15), a través del intercambio de divisas por la venta de servicios turísticos y relacionados.

Paralelamente a las situaciones sociopolíticas y económicas que ocupaban a los diferentes países, surgieron posiciones críticas manifiestas por un período de introspección sobre las decisiones tomadas por la humanidad (Picón et al., 2017). La cita como antecedentes de lo anterior, procede del libro "la Primavera Silenciosa" de Rachel Carson de 1962. En este se denuncia los impactos que los agroquímicos ocasionaban a los ecosistemas y las personas. Además, el informe "Los límites del crecimiento" elaborado por el Instituto de Tecnología de Massachusetts, constituyen antecedentes que sentaron las bases para una discusión sobre las repercusiones y notables afectaciones en las cuales se estaría incurriendo de continuar las dinámicas seguidas por la humanidad, estas fueron catalogadas como insostenibles y antecederían el modelo de desarrollo sostenible por venir.

En función de lo planteado, este artículo identifica los beneficios y repercusiones ocasionadas por el turismo, las condiciones históricas que lo han magnificado, así como la búsqueda de una alternativa responsable y creativa para el abordaje regional, la cual posibilite desde la calidad la mitigación y disminución de las falencias y problemáticas derivadas de esta actividad.

De forma propositiva se brinda una propuesta de normalización, enfocada en compañías desarrolladoras, empresas multinacionales o nacionales de grandes dimensiones, así como instituciones públicas implicadas directamente con el turismo a gran escala y de la tipología residencial, en alta demanda en la actualidad (Cañada y Gascón, 2016); como alternativa para subsanar y disminuir las problemáticas identificadas, a la vez que se brindan consideraciones para su ejecución en el marco de la sostenibilidad.

2. Marco Teórico-Conceptual

El concepto de calidad ha evolucionado a lo largo de la historia de la humanidad (Marín, 2018). Si en épocas de la revolución industrial el término usado era control de calidad, a la fecha dicha concepción es insuficiente para su aplicabilidad, por ello se recurre a conceptos más amplios e integrales como sistemas de gestión de calidad (ISO, 2015); o bien la inclusión de la gestión estratégica al proceso de calidad.

En la actualidad, la calidad es una disciplina técnica de alta complejidad en su ejecución, con la facilidad de herramientas, sistemas y modelos estudiados y previamente analizados para su correcta aplicación en los diferentes contextos y el sector turismo es uno de ellos (Gutiérrez, 2023).

De acuerdo con Juran (1988) la calidad corresponde a “aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto” (Hoyer y Brooke, 2001, párr. 35); con la salvedad de que los clientes, en este caso, no están únicamente reducidos a quienes adquieren el producto final, sino que el concepto de calidad total es comprendido como “aquel sistema integrador cuyo objetivo principal es la garantía “total” de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés, siendo estos los colaboradores, accionistas y sociedad en general” (Gutiérrez, 2023, p. 61). Se incluyen todos los sectores, actividades e intereses de la empresa o emprendimiento y de las relaciones de este con la comunidad.

Por lo expuesto, es relevante para este artículo considerar las nuevas definiciones propuestas para su ejecución, en este sentido la norma internacional ISO 9000-2015, las determina de forma puntual y clara:

- *Gestión de calidad*: puede incluir el establecimiento de políticas de la calidad y los objetivos de la calidad y los procesos para lograr estos objetivos de la calidad a través de la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad.
- *Aseguramiento de la calidad*: orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- *Control de la calidad*: orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- *Mejora de la calidad*: orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Asimismo, como concepción más reciente se tiene a la gestión estratégica de la calidad, la cual vincula aspectos de rentabilidad, competitividad y objetivos comerciales con la continua mejora de la calidad de la organización como un todo, para lo cual incluye a los diversos actores, materiales y recursos disponibles. Todo esto con miras siempre a satisfacer al cliente final (interno, externo) y la comunidad civil.

Igualmente, es importante considerar el sistema de calidad como un conjunto integrado de procedimientos, normas y decisiones estratégicas que busca alcanzar el objetivo de una empresa, organización o países de una región, de modo que el consenso y coordinación internacional e interorganizacional es fundamental, pues es “la organización quién debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance” (ISO 9001-2015 como se citó en Gutiérrez, 2023).

Finalmente, se debe remarcar que “un sistema de gestión de calidad permite a las empresas turísticas enfrentar con mayor fortaleza los desafíos que se suscitan en el mundo posmoderno” (Gutiérrez, 2023, p. 56). En consonancia, su efecto de encadenamiento prosigue al permitir a los países mejorar su identidad y posicionamiento en el mercado global, así como mejorar sus índices de competitividad, sumado a la credibilidad y reivindicación del sector turístico regional en los mercados inter y extracontinentales.

3. Metodología

El estudio se sustenta en la investigación sociocrítica, para el análisis de aspectos positivos y negativos de la actividad turística en la región, cuyos intereses según Koetting, como cita Ballina (s.f., p. 11) son emancipar, criticar e identificar el potencial para el cambio. La teoría crítica, propone más que una interpretación, una transformación (Etecé, 2021). Asimismo, el enfoque metodológico se complementó con el paradigma cualitativo para la examinación de hechos históricos y modernos, además de las problemáticas derivadas del fenómeno turístico, con el fin de formular una teoría coherente (Hernández et al., 2014). Esta también ha de ser determinante en el desarrollo de una propuesta de solución para dichas problemáticas en la Región Centroamericana.

Por su parte recopilar la información correspondió a una meticulosa revisión documental y teórica de fuentes secundarias oficiales como: publicaciones académicas, provenientes de organismos multinacionales, datos de instituciones estatales de los países pertenecientes al SICA, además de la experiencia en la temática estudiada, producto de investigaciones finalizadas o en curso.

4. Resultados y discusión

4.1. Beneficios y repercusiones del turismo a gran escala en Centroamérica

Las razones que impulsaron el turismo en la región, obedecieron a una serie de decisiones de índole política y de inversión entre las que se señalan: el proceso de pacificación en la década del 80, políticas orientadas a la atracción del turismo como estrategia económica que se consolida en la década del 90; lo cual a su vez promovió el traslado de grandes capitales de empresas trasnacionales que

deseaban invertir con condiciones muy favorables como reducciones fiscales, precios bajos de la tierra, mano de obra barata, y seguridad jurídica por acuerdos regionales con la Organización Mundial del Comercio (OMC) (Carballo, 2020 y Picón et al, 2017).

La actividad turística en Centroamérica ha crecido sostenidamente desde inicios del siglo XXI (Carballo, 2020), con un rezago únicamente acaecido por la pandemia en los años de 2020 y 2021; no obstante, la recuperación ha sido contundente “a finales del 2023, se espera que el sector aporte 319.5 mil millones a la economía regional, es decir 1.2% por encima de lo reportado en 2019” (World Travel & Tourism Council, 2023, párr. 1). Desde el año 2022 “el turismo en Centroamérica ha experimentado una recuperación gradual de sus mercados, de enero a julio de 2022 está al 80%... por encima del promedio mundial que se ubicó en 60% (Núñez, 2022).

A nivel mundial la Organización mundial del Turismo (2023) previó la recuperación total para el año 2023; al primer trimestre de 2023, las américas habían recuperado el 86% de la visitación turística previo a la pandemia, por lo que dicha organización predijo sobrepasar incluso los números prepandémicos. Prueba de ello son los resultados del barómetro de la Organización Mundial del Turismo (OMT), en la cual dos países centroamericanos y del Caribe destacan en la lista mundial con mayor recuperación y desempeño turístico para el año 2023, El Salvador en posición 4, Honduras y República Dominicana en posición 15 y 16 respectivamente (Forbes, 2023).

Aunado a lo anterior, sus hermosos paisajes, diversidad de relieves y espacios geográficos, culturas cautivadoras, idílicas playas y abundante biodiversidad posicionan a Centroamérica como un “conclave” para turistas del mundo entero, cuyas visitas anualmente representa ingresos para miles de familias de los diversos países que conforman el SICA.

Al respecto, Coll (2020) denomina al turismo como “una industria esencial”, por su extraordinario aporte al Producto Interno Bruto, el cual equivale en países caribeños como Panamá y Belice al 12% y 20% del PIB nacional, y a nivel centroamericano representa un aporte del 5%, superior al resto de Latinoamérica cuyo aporte al PIB es de un 1,8%. Además de contribuir significativamente con el empleo de las mujeres de la región, “Específicamente, en alojamiento y alimentación se emplea al 9,2% de las mujeres de la región, es decir, el 62% del empleo total del sector” (Alvarado y Peralta, 2021, p. 2), y representa el 20% del empleo mundial (Coll, 2020).

TABLA I. **Aporte del turismo al PIB en los países miembros del SICA**

País	Aporte del turismo al PIB	Aporte al PIB en miles de millones de dólares	Período
Costa Rica	8,2%	3 980	2019
El Salvador	12,3%	3,500	2022
Guatemala	5,0%	4,900	2022
Honduras	8.2%	548	2022
Nicaragua	4.7%	641	2022
Panamá	15.8%	11,000	2022
Belice	21.0%	1,072	2022
República Dominicana	15%	16,700	2022

Fuente: Elaboración propia con datos de Instituto Hondureño de Turismo, Instituto Nicaragüense de Turismo, Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC), Instituto Costarricense de Turismo, Ministerio de Turismo de República Dominicana y el Belize Chamber of Commerce and Industry (estimación no oficial.)

La tabla 1 permite constatar que el turismo es una actividad dinamizadora de la economía centroamericana (SIECA, 2015), con impactos directos en la cultura, el espacio natural y geográfico en el cual se asientan las obras de infraestructura turística; este aspecto exige una planificación responsable y sostenible por parte de empresarios, desarrolladores turísticos, y autoridades de superestructura (gobiernos, ONG, instituciones supranacionales), para maximizar y compartir sus beneficios económicos y sociales con la mayor cantidad de personas involucradas y por su puesto con el ambiente.

En este sentido, debe puntualizarse que el turismo produce beneficios directos e indirectos verificables desde sus diferentes modelos o tipologías, como “vínculo para la promoción y valoración de los recursos naturales, culturales y humanos de las comunidades” (SIECA, 2015, p. 1). Ejemplos como el ecoturismo en Costa Rica “ha propiciado el desarrollo de un modelo turístico sostenible, incorporando especialmente las áreas protegidas y las comunidades rurales en la gestión de esta actividad” (SIECA, 2015, p. 2). Además, el Turismo Rural Comunitario, cuyo “aporte al desarrollo local no se relega únicamente al ámbito económico, sino que impacta en la gestión ambiental, cultural y patrimonial de las comunidades” (Gutiérrez, 2022, p.73).

Adicionalmente,

En la región, durante el 2019, el turismo representó casi el 15% del empleo en Panamá; 12% del producto interno bruto en Costa Rica; 18% de las exportaciones en El Salvador; una entrada anual de 1.2 mil millones de dólares en Guatemala; y es la actividad económica para el 13% de las empresas y establecimientos registrados en Honduras... En el mundo, de acuerdo a la OMT, el 54% de las personas empleadas en el turismo son mujeres (GARCÍA, 2022, parr. 2-3).

Otro aspecto particular del turismo es su interdependencia con otras actividades para la elaboración de los productos turísticos, por lo que se habla de aportes directos e indirectos que generan riqueza como cadena productiva:

...en 2022, los países miembros del SICA recibieron 21.2 millones de visitantes, lo que significó un aumento de 89.3 % en comparación al año 2021, según registros de la Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA); por lo que el total de ingresos rondó aproximadamente los 22,023 millones de dólares... (SICA, 2023).

Finalmente, no se pueden obviar como beneficios las mejoras en infraestructura y servicios públicos en que los Estados y gobernaciones deben incurrir para el desarrollo de destinos con potencial turístico, ya sea a gran o pequeña escala, en espacios urbanos y periféricos (SIECA, 2015).

En contraposición, existen repercusiones resultantes de la actividad turística a gran escala o masiva, las cuales han mostrado sus consecuencias en el corto, mediano y largo plazo. Cañada y Gascón (2016), introducen el proceso de descampesinización producto de la actividad turística y del turismo residencial, mediante el que por procesos paulatinos de desposesión de recursos naturales y territoriales se desvinculan las economías campesinas y pesqueras, por

La construcción del espacio turístico [el que] implica para las comunidades rurales el despojo de recursos naturales como la tierra y los bosques, especialmente de manglar, por lo que se construyen las nuevas infraestructuras vinculadas al turismo (p. 12).

Ante este escenario, surgen nuevos fenómenos socioeconómicos como la gentrificación, impulsado por el turismo residencial, definido como la actividad dedicada a la urbanización, construcción y venta de viviendas que conforman el sector extrahotelero, cuyos usuarios las utilizan como alojamiento para veranear o residir... (Mazón Martínez y Aledo Tur, 2005, como citó García, 2018).

La gentrificación es "un proceso de reestructuración de relaciones sociales en el espacio. Hace referencia a que distintos sectores de la población con mayor capacidad económica se apropian de espacios urbanos [o rurales] que presentan ciertas cualidades" (Luis Alberto Salinas como citó Milo, 2023).

Lamentablemente, los ejemplos son vastos en Latinoamérica y Centroamérica no escapa a la realidad,

Así, por ejemplo, el precio de la tierra en el municipio costero de Tola, en Nicaragua, pasó de 300 dólares la manzana (0,7 hectáreas) a mediados de los años noventa, a los 280.000 dólares a poco antes que estallara la crisis económica internacional en 2007..." (BORRAS ET AL. 2012, MERLET y JAMART 2009 como citó CAÑADA y GASCÓN, 2016, p. 12).

En tal sentido, es válido citar una de las recomendaciones del reporte técnico "Impacto del Turismo en la Costa Pacífica de Costa Rica" de Honey et al (2010), en la que señala,

coastal communities should be viewed as part of the country's social and cultural heritage and priority should be given to ways of blending new tourism and residential developments with functioning coastal towns and villages (p. 22).

Paralelamente, Carballo (2020) señala una serie de debilidades y amenazas en Honduras como la deficiente planificación y gestión de áreas protegidas con valor ecoturístico, deforestación y falta de acceso a agua, aplicación de leyes ambientales, desorden en espacios urbanos y rurales con potencial turístico, así como la emulación de modelos turísticos poco sostenibles y de masas.

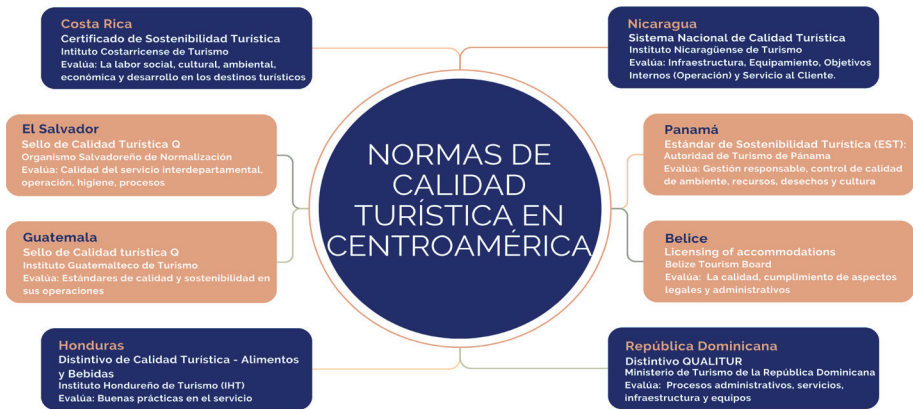
En la misma línea, Blázquez et al (2011) denuncia el "turismo transnacional" como un "turismo global protagonizado por el capital transnacional en los espacios periféricos... [que] han recibido el respaldo y subvención de los Estados anfitriones" (párr.1). Su crítica se orienta a los modelos turísticos de tipo cerrado como hoteles todo incluido, cruceros y resorts, "orientados a la captura completa de los ingresos" (párr. 29). Estas concentraciones de riqueza a su vez generan problemáticas sociales como prostitución (Cedeño, 2010). Además, drogadicción, precarización y desplazamientos de los residentes locales hacia otras zonas en busca de nuevas oportunidades de orden social y económico (Cañada y Gascón, 2016).

Otro aspecto por considerar es que, si bien se generan considerables fuentes de trabajo en el sector constructivo, operativo y el sector informal, las posiciones con mejores pagas son cubiertas por personas con niveles educativos y del idioma inglés, altos, generalmente provenientes de la ciudad o el extranjero. Asimismo, la evidencia señala que el turismo sin planificación en las costas presiona los recursos naturales, y las construcciones ilegales, causando problemas de abastecimiento de electricidad y agua potable, contaminación de fuentes de agua natural, tala de bosques ilegal e incluso abuso con respecto al acceso a las playas (Honey et al, 2010).

5. Propuesta para subsanar y disminuir las problemáticas identificadas

A nivel centroamericano, los diferentes países han mostrado su anuencia y proactividad con el desarrollo e implementación de diferentes modelos de calidad necesarios para mejorar los productos turísticos ofrecidos. Asimismo, el SICA ha desarrollado su propio Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad (SICCS) disponible para las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas que tengan a bien su implementación. En la figura 1, se presentan las diferentes normas de calidad turística ejecutadas en los diferentes países del SICA.

FIGURA 1. Normas de calidad turística en los países miembros del SICA



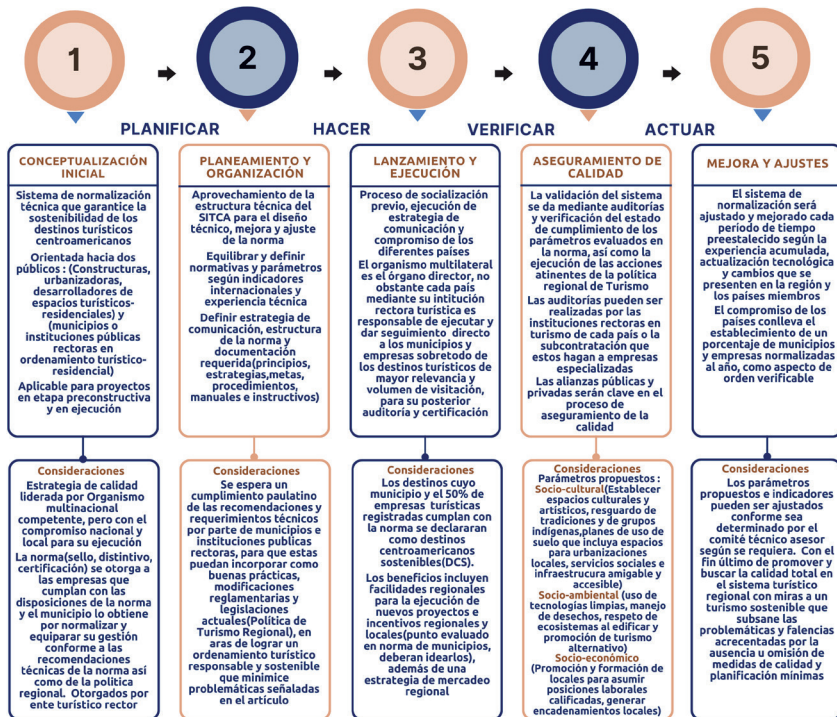
Nota: Todos los países tienen acceso al Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad. Fuente: Elaboración propia con datos de las instituciones emisoras de cada país en el año 2023.

No obstante, y pese a los esfuerzos que cada país realiza desde su localidad, hay fenómenos y situaciones producto de las falencias en la planificación turística local y regional que llaman a un análisis premesurado, el cual requiere de políticas y acuerdos regionales y locales que evidencien un compromiso de alto nivel y asegure el cumplimiento de normativas técnicas y de sostenibilidad mínimas, así como un reordenamiento que logre minimizar problemáticas actuales producto de la actividad turística a gran escala.

Por tanto, la calidad total aplicada al sector turístico representa una alternativa para solucionar y cerrar vacíos por incumplimiento de la legislación local vigente que resulta en algunos casos omitida (Honey et al, 2010). En virtud de lo mencionado, la calidad funcionaría como preámbulo de ordenamiento de la actividad turística a gran escala, en un primer nivel de atención, para continuar con un plan de políticas públicas integradoras para la región (incluidas en la Política Regional General de Turismo del SITCA) que busquen solventar y mitigar las repercusiones claramente evidenciadas durante las últimas décadas.

La figura 2 esquematiza la propuesta de un proceso de normalización como el expuesto y algunas consideraciones para su ejecución.

FIGURA 2. Propuesta de Normalización basada en el Ciclo PHVA usado en la Norma ISO 9001-2015



Fuente: Elaboración propia según recomendaciones de Honey et al (2010) y criterios de la norma ISO 9001-2015.

6. Conclusiones y recomendaciones

El presente artículo busca de forma proactiva y propositiva responder con una solución a problemáticas turísticas de alta complejidad que se repiten en los diferentes contextos centroamericanos. De modo que desde la calidad se alcance el modelo de turismo sostenible para la región, con miras a una mayor integración comercial compartida para beneficio de todos los países miembros del SICA, que permita el establecimiento de proyectos conjuntos como rutas turísticas de índole ecológica, cultural y comercial que impacten las sociedades centroamericanas favorablemente.

Si bien algunos aspectos negativos actuales no pueden ser revertidos, sí es posible soñar con un reordenamiento y planificación que minimice y mitigue los efectos adversos existentes y futuros, los cuales puedan desencadenarse de seguir un modelo sin la garantía de una planificación turística responsable.

Por lo tanto, el presente artículo abre la discusión para una solución macro de tono regional que resalte el excelente trabajo realizado con el SICCS como punto de inicio para idear soluciones de problemáticas con mayor complejidad en el sector; es decir, centradas en grandes empresas multinacionales o nacionales (de mayor impacto), así como instituciones públicas relacionadas (responsables de la planificación turística) con proyectos de gran escala. Por sus dimensiones dichas problemáticas requieren un esfuerzo adicional, a la vez, estas compañías requieren hoy más que nunca la credibilidad internacional por su compromiso con la sostenibilidad local en donde se ejecuten sus proyectos, para lo cual un proceso de normalización centroamericano les sería de gran utilidad.

Las experiencias generadas por el SICCS, traducidas en una nueva norma técnica de reordenamiento de la actividad turística en conjunto con una política regional como instrumento de política internacional, según corresponda, acercaría más al desarrollo de un turismo sostenible, inclusivo y equitativo que logre la promesa del efecto multiplicador y la repartición de beneficios para todas las personas implicadas en la actividad en la región centroamericana.

Es pues, la creatividad, el trabajo en equipo, el compromiso y la búsqueda genuina de soluciones la clave del éxito en el abordaje de fenómenos como el de gentrificación, debidamente reconocido y catalogado por la Organización de las Naciones Unidas como problema para millones de personas en el planeta, con la particularidad que también genera muchos recursos “y la creación de demandas por nuevos servicios...” (Milo, 2023, párr. 9). Ello se traduce en un reto por captar

y extender dichos recursos para la mayor cantidad de personas y comunidades centroamericanas, mediante una planificación y reordenamiento responsable que no vulnere, excluya o desplace en el proceso, a los sectores menos favorecidos de la población, y que desde la integración centroamericana aperture la posibilidad de compartir un ideario y accionar para su eficiente resolución.

7. Referencias bibliográficas

BLÁZQUEZ, M., CAÑADA, E., y MURRAY, I. (2011). "Búnker playa-sol. Conflictos derivados de la construcción de enclaves de capital transnacional turístico español en el Caribe y Centroamérica", *Scripta Nova, Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, XV (368). <https://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-368.htm>

CAÑADA, E., y GASCÓN, J. (2016), "Urbanizar el paisaje: turismo residencial, descampesinización, gentrificación rural. Una introducción", *Revista Pasos-Colección PASOS*, 16, 5-37. https://www.pasosonline.org/Publicados/pasosoedita/PSEdita_16_Definitivo_e-book.pdf

CARBALLO, B. (2020). *El turismo en Honduras y su posicionamiento turístico en el Caribe* [Trabajo de fin de grado, Universidad de Alicante, España]. <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/109428#vpreview>

CEDEÑO, A. (25 de junio de 2010). "Turismo sexual mancha a Costa Rica". *La República*. https://www.larepublica.net/noticia/turismo_sexual_mancha_a_costa_rica

COLL, F. (2020). "La apuesta de Centroamérica por el turismo". *Forbes Centroamérica*. <https://forbescentroamerica.com/2020/08/26/la-apuesta-de-centroamerica-por-el-turismo>

BALLINA, F. (s. f.). Paradigmas y perspectivas teórico-metodológicas en el estudio de la administración [Archivo PDF]. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/paradigmas2004-2.pdf>

DÍAZ-PARRA, I. (2023). "Gentrificación ¿colonialismo cultural o urbanismo crítico? una aportación al debate". *Scripta Nova, Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, 27(2), 25-46. <https://revistes.ub.edu/index.php/ScriptaNova/article/view/40062>

ETECÉ (2021). Teoría crítica. <https://concepto.de/teoria-critica/#ixzz8EMDGqwMC>

FORBES. (2023). "El Salvador y Honduras, entre los países que mostraron una mayor recuperación turística: OMT". *Forbes Centroamérica*. <https://forbescentroamerica.com/2023/09/26/el-salvador-y-honduras-entre-los-paises-que-mostraron-una-mayor-recuperacion-turistica-omt>

GARCÍA, E. (2018). "Turismo residencial: una aproximación a la dinámica turístico-inmobiliaria en la ciudad de Santa Rosa de Calamuchita, Córdoba (Argentina)", *Revista El Periplo Sustentable*, 34, 236–255. <https://www.scielo.org.mx/pdf/eps/n34/1870-9036-eps-34-236.pdf>

GARCÍA, J. (2022). "El poder del turismo en la región". *Forbes Centroamérica*. <https://forbescentroamerica.com/2022/06/08/el-poder-del-turismo-en-la-region%EF%BF%BC>

GUTIÉRREZ, L. H. (2022). "El Turismo Rural Comunitario y su aporte en la gestión ambiental y del patrimonio local: El caso de Isla Venado". *Biocenosis*, 33(1). <https://doi.org/10.22458/rb.v33i1.4288>

— (2023). "Sistemas de calidad turística en Costa Rica: Accesibilidad y desafíos para su implementación en emprendimientos y PYMES turísticas en el contexto pandémico". *Revista Espiga*, 22(45), 52–77. <https://doi.org/10.22458/re.v22i45.4633>

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., y BAPTISTA, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw Hill. bit.ly/3OUt8Ze

HONEY, M., VARGAS, E. y DURHAM, W. H. (2010). Impact of Tourism Related Development on the Pacific Coast of Costa Rica, Summary Report. <https://www.responsibletravel.org/wp-content/uploads/sites/213/2021/03/impact-tourism-related-development-pacific-coast-costa-rica-summary-report.pdf>

HOYER, R. W., y BROOKE B. Y. (2001). "¿Qué es Calidad?". *Revista Quality Progress*, Reproducción autorizada por ASQ [Archivo PDF]. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-peruana-de-ciencias-aplicadas/calidad/que-es-calidad/11173671>

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (2015). Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

— (2015). *Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

LIZANO, R. (2011). “Futuro del desarrollo turístico en los litorales de Costa Rica”. *Ambientales*, (42), número de página inicio – 7-18. https://www.academia.edu/66742663/En_la_frontera_del_conflicto_socio_ambiental_el_modos_de_vida_rural_y_el_desarrollo_del_turismo_de_sol_y_playa_en_Guanacaste_Costa_Rica

MARÍN, M. (2018). *Sistemas de Calidad*. EUNED. <https://ebooks.uned.ac.cr/product/sistemas-de-calidad>

MILO, A. (2023). “Gentrificación, el controvertido fenómeno social que está transformando a las ciudades”. *National Geographic en español*. <https://www.ngenespanol.com/el-mundo/que-es-la-gentrificacion-y-como-afecta-a-las-ciudades/>

NÚÑEZ, M. (2022). “Turismo centroamericano alcanza un 80% de reactivación”. *Semanario Universidad*. <https://semanariouniversidad.com/pais/turismo-centroamericano-alcanza-un-80-de-reactivacion/>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. (2023). Nuevos datos apuntan a una recuperación total del turismo con un vigoroso arranque en 2023. <https://www.unwto.org/es/news/nuevos-datos-apuntan-a-una-recuperacion-total-del-turismo-con-un-vigoroso-arranque-en-2023>

PERALTA, L., y ALVARADO, J. (2021). El turismo de Centroamérica y la República Dominicana ante las tecnologías digitales: Retos y oportunidades para las mipymes. SITCA. https://sitca.info/wp-content/uploads/2022/03/S2100273_es.

PICÓN, J., BARBOZA, E., HERNÁNDEZ, A. y BALTODANO, V. (2017). La cuestión turística: aproximaciones epistemológicas y estudios críticos sobre su práctica (recurso electrónico) [Archivo PDF]. https://www.academia.edu/33708724/La_cuesti%C3%B3n_tur%C3%ADstica_pdf

SECRETARÍA GENERAL DEL SISTEMA DE LA INTEGRACIÓN CENTROAMERICANA. (2023). Agencia de Promoción Turística de Centroamérica impulsa el desarrollo de capacidades en innovación tecnológica. https://www.sica.int/noticias/agencia-de-promocion-turistica-de-centroamerica-impulsa-el-desarrollo-de-capacidades-en-innovacion-tecnologica_1_131944.html

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN ECONÓMICA CENTROAMERICANA. (2015). El papel económico

del turismo en Centroamérica. SIECA. http://estadisticas.sieca.int/documentos/ver/Policy%2013_El%20Papel%20Econ%C3%B3mico%20del%20Turismo%20en%20CA.pdf

WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL. (2023). Contribución económica del sector de viajes y turismo al PIB de LATAM rebasará los niveles prepandemia: WTTC. <https://wttc.org/news-article/contribucion-economica-del-sector-de-viajes-y-turismo-al-pib-de-latam-rebasara-los-niveles-prepandemia-wttc>

ZÚÑIGA, M. (2014). Guerra y sociedad en Centroamérica: preguntas necesarias, respuestas pendientes (sugerencias a raíz de un proceso de investigación). CLACSO. <https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/becas/20140514122916/Guerraysociedadca.pdf>