

el análisis de la actividad turística. Se trata en realidad entonces de una "aplicación práctica" de la teoría general de los sistemas al estudio de un fenómeno social concreto: el turismo.

## LA APLICACIÓN DE LA TEORÍA DE LOS SISTEMAS AL ESTUDIO DEL TURISMO

En los últimos años se ha comenzado a desarrollar un nuevo enfoque en el estudio del turismo, que consiste en analizar su funcionamiento a través de la aplicación de la teoría general de los sistemas. Entendiendo por *sistema* a un conjunto integrado de elementos interactuantes destinados a realizar cooperativamente una función determinada.<sup>3</sup>

La teoría general de los sistemas establece las bases conceptuales para la organización del conocimiento interdisciplinario y brinda, por lo tanto, un marco de referencia coherente que permite identificar los elementos componentes e interactuantes de un fenómeno dado, así como las funciones, relaciones, e interacción de éste con su entorno. Entendiendo por interacción, la influencia recíproca que cada uno de ellos ejerce sobre el desenvolvimiento del otro.

Es por este motivo precisamente por lo que se le ha considerado instrumento válido para el análisis de un fenómeno complejo como lo es el turismo y que, como se indicó, se encuentra íntimamente relacionado con una serie de disciplinas (antropología, sociología, psicología, psicología social, geografía, urbanismo, economía, política, administración, derecho, etc.).

Uno de los pioneros en este sentido ha sido el ingeniero Raimundo Cuervo, quien en un ensayo publicado en 1967 manifestara que:

El concepto sistema permite el estudio científico de los más diversos estados operacionales y de múltiples estructuras simples o compuestas, sencillas o complejas, de donde resulta su alta utilidad teórica y práctica..., e indicara ... El concepto indudablemente se tenía desde épocas muy remotas, pero su utilización se hallaba rígidamente limitada porque se carecía de métodos y medios adecuados para poder manejar las múltiples variaciones correlacionales que implica el realizar cooperativamente, una función mediante numerosos, diversos y aleatorios elementos interactuantes.<sup>4</sup>

Las matemáticas modernas y la computación electrónica modificaron favorablemente esta situación. Es así como Cuervo, con el concurso de los fundamentos del álgebra booleana, la cual se basa en la teoría de los *conjuntos* (entiéndese por conjunto a una colección bien definida

<sup>3</sup> Gibson, Ralph F., *The Recognition of Systems Engineering*, Hagle, Huggins, Roy, Johns, Hopkins Press, 1964.

<sup>4</sup> Cuervo S., Raimundo, *El turismo como medio de comunicación humana*, Departamento de Turismo del Gobierno de México, pág. 28.

de objetos, sin que necesariamente éstos tengan que ser de la misma naturaleza, ni tampoco similares, basta simplemente que la colección esté bien definida), estableció como postulado que:

El turismo es un conjunto (un gran conjunto) bien definido de relaciones, servicios e instalaciones que se generan en virtud de ciertos desplazamientos humanos.<sup>5</sup>

Asimismo, identificó dentro de este gran conjunto denominado turismo, los siguientes *subconjuntos*:

- a) Los *transportes*, en todas sus formas.
- b) El *alojamiento*, también en todas sus formas.
- c) Los *servicios de alimentación*, en toda su gama.
- d) Los *centros de amenidades* y de *diversión*.
- e) Los *establecimientos comerciales* relacionados.
- f) Los *servicios complementarios*, tales como: agencias de viajes, guías de turismo, rentadoras de automóviles, etc.

De acuerdo con Cuervo, cada uno de estos subconjuntos o elementos que conforman el gran conjunto turismo, se divide, a su vez, en otros subconjuntos. El transporte, por ejemplo, se divide en aéreo, terrestre, marítimo o fluvial. El alojamiento, en hotelero, de tipo residencial, complementarios, y así sucesivamente.

Ahora bien, todos los elementos que conforman los subconjuntos que integran el gran conjunto turismo, son interactuantes y es precisamente el ser humano al desplazarse, o sea, el turista, el que origina esta interacción, y es, en consecuencia, el que convierte al gran conjunto turismo, en un *sistema*.

Como Cuervo le dio a este planteamiento una expresión matemática, el mismo fue poco divulgado, dado que no es muy común que al turismo se le relacione con esta ciencia.

No es sino hasta 1979 cuando Neil Leiper retoma este planteamiento, lo precisa y lo hace más accesible a través de un modelo gráfico de carácter descriptivo.

Según Leiper, el turismo, analizado desde el punto de vista de la teoría general de los sistemas, es:

... un sistema abierto, de cinco elementos, interactuando en un amplio medio ambiente. Siendo estos elementos: uno dinámico, el *turista*; tres geográficos: la *región generadora*, la *ruta de tránsito* y la *región de destino*; y un elemento económico, la *industria turística*.<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Cuervo S., Raimundo, *obra citada*, pág. 29.

<sup>6</sup> Leiper, Neil, "Toward a cohesive curriculum in tourism: The case for a Distinct Discipline", *Annals of Tourism Research*, vol. VIII, núm. 1, 1981, pág. 74.

Los cinco elementos a los cuales hace mención Leiper se encuentran ordenados en conexión, tanto funcional como espacial y en interacción con los factores físicos, económicos, sociales, culturales, políticos y tecnológicos, que conforman el medio ambiente en el cual se desarrolla la actividad turística.

En la figura 5.1 puede apreciarse el modelo descriptivo desarrollado por Leiper para explicar el sistema turístico, a través del cual es posible obtener una idea bastante clara de la forma como se relacionan los elementos que lo integran.

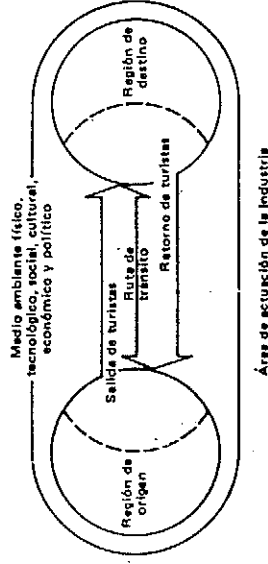


Figura 5.1. El sistema turístico básico.

Tomado de: Neil Leiper, "Towards a cohesive curriculum in tourism: The case for a Distinct Discipline", *Annals of Tourism Research*, vol VIII, núm. 1, 1981, pág. 75.

Llevando este modelo a la práctica, en el caso del turismo nacional, y tomando, por ejemplo, la ciudad de México y sus zonas adyacentes como región generadora, y la península de Yucatán como región de destino turístico, es fácil ver que entre ambas se crea una ruta de tránsito a través de la cual se movilizan los turistas, por medio de las distintas modalidades de transportes disponibles, tal como se puede apreciar en la figura 5.2.

Por tratarse de un turismo nacional, el cual se lleva a cabo dentro de los límites geográficos del territorio de un mismo país, todo el sistema se desenvuelve de acuerdo con las condiciones ambientales que, tanto de carácter económico como social, cultural, político y, desde luego legal, imperan en el propio país. Lo mismo sucedería si la región de destino estuviera situada en otro punto del territorio nacional de México o si tanto la región generadora como la de destino estuvieran localizadas dentro del territorio de cualquier otro país.

Como pudiera ser el caso, por ejemplo, de Brasil, si se tomara como región generadora la ciudad de Sao Paulo y sus alrededores y como región de destino, toda el área comprendida por Santos, Guarujá, Bertioja y otros centros vacacionales cercanos.

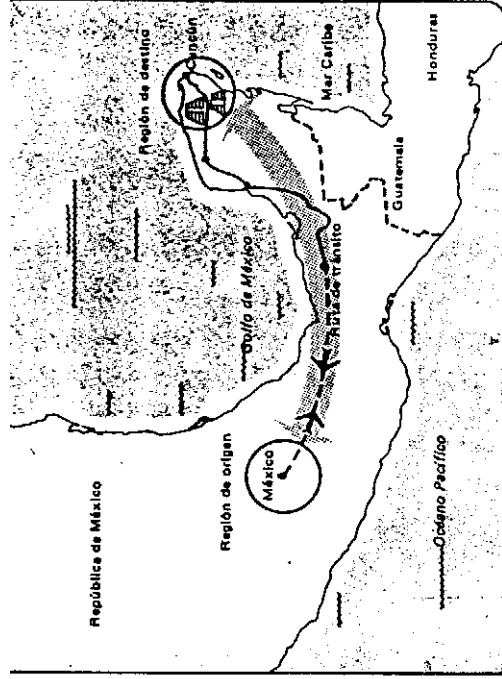


Figura 5.2. El sistema turístico aplicado al turismo nacional. (Esquema: elaborado por M. Acerenza)

En el caso del turismo internacional, como la región de origen está situada en un país distinto a aquel en el cual se localiza la región de destino, la ruta de tránsito debe atravesar, tal como puede apreciarse en la figura 5.3, los límites geográficos que separan a ambos países y, por tanto, separa distintas condiciones ambientales de índole económica, social, cultural, política y legal, que caracterizan a cada uno de los países involucrados.

Tales distintas condiciones ambientales, especialmente las de índole legal, son precisamente las que dan origen a la necesidad de llevar a cabo una serie de trámites destinados a obtener la autorización para la entrada, la permanencia, el desplazamiento por el interior y para la salida del país visitado, no sólo de los turistas sino también para los distintos medios de transportación que aquéllos emplean en sus desplazamientos; el automóvil, en el caso de que los turistas utilicen sus propios medios de transportación, o de los diversos vehículos de transportación colectiva de uso público que prestan sus servicios entre ambos países: autobuses, aviones, barcos, etc.

Es así, entonces, como por el simple hecho de atravesar una frontera para visitar un país diferente a aquel en el cual se tiene la residencia

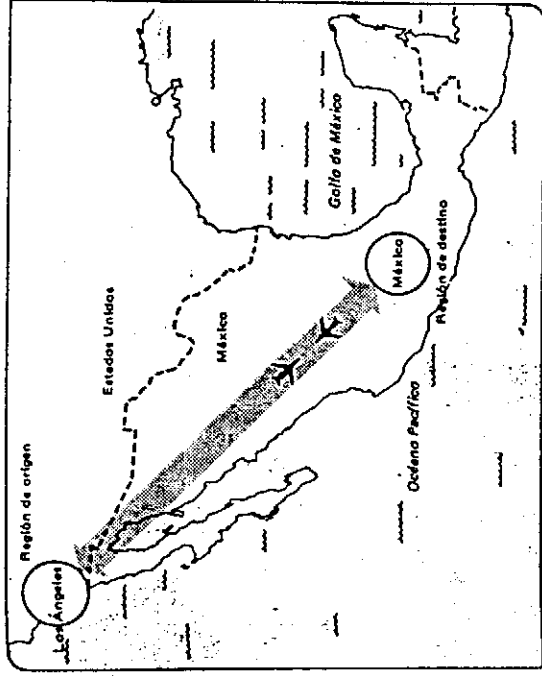


Figura 5.3. El sistema turístico aplicado al turismo internacional. (Esquema: elaborado por M. Acerenza)

habitual, surgen todos los requisitos relacionados con la gestión de la *visa* para lograr la autorización de entrada, aun antes, incluso, de cruzar la frontera; y además la obligación de cumplir con todos los demás trámites migratorios, aduanales y sanitarios, destinados a obtener la *permanencia legal*, a la cual hace referencia el doctor Alpuche en su definición, durante todo el periodo de tiempo que dure la estancia del turista en el país visitado.

Muchas veces estos trámites llegan a ser sumamente engorrosos, al punto de que realmente obstaculizan el movimiento de los viajeros, razón por la cual dentro de los países y en el seno de los organismos internacionales y regionales se han creado *comités de facilitación* destinados a simplificar y agilizar los trámites migratorios entre los distintos estados.

Ahora bien, como se ha podido observar, el organismo nacional de turismo (denominación genérica con la cual identificaremos, en principio, a todos los organismos oficiales de turismo, cualquiera que sea su naturaleza jurídica y ámbito de competencia) no forma parte integral del sistema turístico e, incluso, éste funciona, tal como se podrá ver en el próximo punto, sin la necesidad de la existencia de una entidad de este tipo.

Los organismos nacionales de turismo son, en realidad, entidades que se comenzaron a crear en Europa, en las primeras décadas del presente siglo, con el propósito de estimular y conducir el desarrollo de la actividad turística en su conjunto hacia el logro de ciertos objetivos de interés de la sociedad.

Su papel entonces, en relación con el sistema turístico, es el de un "administrador", que planifica y dirige el desarrollo del turismo, a efecto de que los beneficios resultantes de éste, efectivamente se encaucen hacia el bienestar de la comunidad.

Constituyen lo que algunos especialistas han dado en llamar: la *superestructura* del "sector", razón por la cual, luego de brindar los fundamentos básicos en los que se sustenta el funcionamiento del sistema turístico, tema al cual nos referimos seguidamente, nos ocuparemos en el capítulo 7 de los aspectos relativos a su administración, y al papel específico de los organismos nacionales de turismo en esta labor.

## EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA TURÍSTICO

El sistema turístico entra en funcionamiento por medio de su elemento dinámico, o sea, el turista, quien pone en movimiento todo el sistema, como consecuencia del traslado que realiza desde su región de origen, llamada también *región emisora*, a través de la ruta de tránsito hasta la región de destino o *receptora*, y con su posterior regreso al punto inicial de partida.

En efecto, el turista, una vez que ha tomado su decisión de viaje, motivado por toda una serie de razones, las cuales serán analizadas posteriormente, comienza a requerir un conjunto de servicios.

La necesidad de trasladarse exige la disponibilidad de transporte que le haga posible el acceso al sitio al cual se desea desplazar. Una vez en el lugar, requiere de servicios de alojamiento y alimentación, así como de facilidades para que pueda disfrutar de una estancia agradable.

Como se puede observar, se tratan de servicios brindados por empresas, cualquiera que sea su naturaleza jurídica, motivo por el cual, el elemento dentro del sistema turístico capaz de satisfacer estos requerimientos del turista en relación con el viaje, es precisamente el elemento económico, denominado, en términos genéricos, *industria turística*, o *industria de viajes*, como también es conocida fundamentalmente en Estados Unidos de Norteamérica, y que está integrada por todo el conjunto de empresas dedicadas a la prestación de servicios relacionados con los viajes: transportistas, hoteleros y agencias de viajes en todas sus modalidades de operación.

El motivo por el cual a veces se le denomina industria de viajes, es por el hecho de que no todos los que hacen uso de los servicios brin-

dados por estas empresas, son turistas. Se trata de servicios de uso público, a los cuales recurren todo tipo de viajeros. Por eso se dice que en los servicios de transportes también viajan turistas, que en los hoteles también se hospedan turistas y que en los restaurantes también comen turistas e, incluso, que las agencias de viajes también prestan sus servicios a turistas. Precisamente se llaman agencias de viajes porque efectúan arreglos para cualquier tipo de viajes, sean éstos por motivos comerciales, oficiales, diplomáticos o turísticos. Existen empresas que lógicamente tienen una mayor vocación por los viajes turísticos, pero lo cierto es que prestan sus servicios a todo tipo de viajeros.

Pero volviendo al funcionamiento del sistema turístico, es evidente que si el turista no toma una decisión de viaje, el sistema no funciona. Cuervo manifiesta que:

... en efecto, los transportes operan porque tienen pasajeros que los emplean; los hoteles existen porque hay viajeros que en ellos se hospedan, los restaurantes no podrán operar sin clientes, ni las agencias de viajes ni los guías de turistas subsistirían si no hubiera quienes utilizaran sus servicios.<sup>7</sup>

El funcionamiento del sistema turístico depende, entonces, de que uno de sus elementos, el turista, adopte una decisión de viaje. Decisión que origina toda una serie de requerimientos, los cuales son satisfechos por las distintas empresas que integran la industria turística.

Lógicamente todos los servicios prestados por la industria son brindados en espacios geográficos bien definidos, razón por la cual el sistema, además de mantener una estrecha relación funcional, mantiene una estrecha relación espacial con los elementos geográficos que lo integran: la región de origen, la ruta de tránsito y la región de destino.

## EL TURISTA COMO ELEMENTO DINÁMICO DEL SISTEMA

Si el turista es el *nerve motor* del sistema, es evidente que los aspectos más importantes, en lo que se refiere a su funcionamiento, se relacionan precisamente con el estudio de aquellos factores que hacen que éste tome una decisión de viaje y con los criterios de comportamiento que adopta para la realización del mismo.

En los últimos años la investigación turística ha contribuido significativamente al conocimiento de todos aquellos elementos que intervienen en el proceso de la toma de decisión para viajes por razones distintas a las de negocios.

Los esfuerzos en este sentido se concentraron sobre dos aspectos básicos: el estudio de las motivaciones que impulsan a la gente a viajar y determinar cuáles son los factores que influyen en la decisión final.

<sup>7</sup> Cuervo S., Raimundo, *obra citada*, pág. 30.