

**REVISTA VECTORES DE INVESTIGACIÓN**

**JOURNAL OF COMPARATIVE STUDIES LATIN AMERICA**

Vol. 16 No. 16 pp. 133-150

Monografía Sociedad Monograph Society

**Revisión crítica del turismo como sistema funcional**

**A critical review of tourism as a functional system**

**José Miguel Fernández-Güell**



## Revisión crítica del turismo como sistema funcional

A critical review of tourism as a functional system

DEMANDADO 26-9-2019 REVISADO 31-3-2020 ACEPTADO 30-4-2020

**José Miguel Fernández-Güell**

*Arquitecto-Urbano*

Escuela Técnica Superior de Arquitectura de Madrid, España

**Palabras claves:**

Sistema funcional turístico, enfoque sistémico, destino turístico urbano

**Key Words:**

*Functional tourist system, systemic approach, urban tourist destination*

**RESUMEN** En el presente trabajo se realiza una revisión crítica del artículo publicado en 1989 titulado “El turismo como sistema funcional”. El propósito de este texto es actualizar aquel modelo conceptual que describía el funcionamiento operativo de un destino turístico, tomando en consideración contribuciones recientes de la literatura científica y experiencias directas obtenidas de aplicar el enfoque sistémico tanto en proyectos de planificación como en ejercicios de prospectiva en el ámbito turístico. Para ello se realiza una reflexión sobre los retos que deben afrontar los destinos turísticos con un marcado carácter urbano: complejidad, diversidad, incertidumbre e inteligencia. El resultado es un nuevo modelo conceptual que despliega de forma inteligible la complejidad de un destino turístico, que muestra los elementos de los principales subsistemas funcionales y que facilita la involucración de los operadores turísticos y los agentes

locales en los procesos de planificación urbana y turística.

**ABSTRACT** In this work, a critical review of the article published in 1989 entitled "Tourism as a functional system" is carried out. The purpose of this text is to update that conceptual model which described the operational functioning of a tourist destination, taking into account recent contributions from the scientific literature and direct experiences obtained from applying the systemic approach both in planning projects and in prospective exercises in the tourist area. For this, a reflection is made on the challenges that tourist destinations with a marked urban character must face: complexity, diversity, uncertainty, and intelligence. The result is a new conceptual model that displays the complexity of a tourist destination in an intelligible way, showing the elements of the main functional subsystems and facilitating the involvement of tour operators and local agents in urban and tourist planning processes.

## **1 Introducción**

Hace ya treinta años que publiqué el artículo "El turismo como sistema funcional" en la *Revista Estudios Turísticos*, editada por el ya desaparecido Instituto de Estudios Turísticos del Gobierno de España (Fernández Güell, 1989). Cuando se vuelve a leer un trabajo después de tanto tiempo resulta inevitable presuponer que ha envejecido mal por la catarata de acontecimientos socioeconómicos y contribuciones científicas ocurridas desde entonces. No obstante, la reciente relectura del citado artículo ha puesto en evidencia que muchos de los supuestos sobre los que se formuló el modelo conceptual del sistema turístico siguen observando cierta vigencia en la segunda década del siglo XXI y que dicho modelo ha sido utilizado airoosamente en los procesos de planificación turística y los ejercicios de prospectiva en los que he participado como consultor. Sin contradecir las anteriores afirmaciones, debo reconocer la necesidad de incorporar ajustes y actualizaciones en el modelo propuesto y, sobre todo, exponer algunas contribuciones que se han realizado en los últimos años.

Aquel artículo fue el fruto de las inquietudes derivadas de mis primeros trabajos profesionales y de investigación. Ya en aquellos años ochenta, resultaba patente la falta de conexión entre

los procesos de planificación del turismo desde el punto de vista económico y territorial, lo cual provocaba numerosas ineficiencias e impactos adversos en el desarrollo de los destinos turísticos, por no hablar del divorcio entre operadores turísticos y planificadores urbanos. Como primer esfuerzo para aunar los procesos de planificación económica y espacial surgió la conveniencia de plantear un modelo conceptual, basado en enfoques ya utilizados en el sector turismo (Gunn, 1979; Gupta y McIntosh, 1980), que mostrara y relacionara los principales elementos funcionales de la actividad turística. Este modelo diferenciaba entre demanda y oferta turística, identificando siete componentes principales:

- 1 Turistas.
- 2 Atracciones.
- 3 Servicios turísticos.
- 4 Transporte.
- 1 Infraestructuras básicas.
- 2 Sistemas de información y dirección.
- 3 Mecanismos de promoción y comercialización.

La corta extensión del artículo y la relativa novedad del modelo, apenas contrastado con la práctica profesional, dio lugar a una exposición narrativa escasamente contextualizada y escuetamente desarrollada en el caso de estudio de San Lorenzo de El Escorial. Transcurridos estos años, cabe realizar una serie de reflexiones críticas y contribuciones adicionales que complementen el texto original. Sin ánimo de ser exhaustivo, el presente artículo explora la traslación de enfoques sistémicos utilizados recientemente en el ámbito urbano en general al ámbito de los destinos turísticos.

## **2 Complejidad, diversidad, incertidumbre e inteligencia de las ciudades contemporáneas**

Hoy en día, la gran mayoría de los destinos turísticos tienen una marcada naturaleza urbana, por lo cual su análisis y planificación no pueden obviar el conocimiento y la interpretación de los grandes rasgos de las ciudades contemporáneas: complejidad, diversidad, incertidumbre e inteligencia. Una mirada más próxima a estas cuestiones puede proporcionar un entendimiento más comprensivo de la naturaleza de los destinos turísticos a la hora de acometer su planificación y gestión.

Uno de los principales retos que afrontan las ciudades de tamaño grande y mediano es el elevado nivel de “complejidad” de los procesos operativos que tienen lugar dentro de sus límites y en su área de influencia más próxima. Hoy en día, está ampliamente aceptado que las ciudades son uno de los mejores ejemplos de sistemas complejos (Portugali et al., 2012; Allen, 1997). En términos generales, decimos que las ciudades son complejas porque experimentan dinámicas no lineales e imprevisibles y porque son capaces de auto-transformarse para adaptarse a los contextos cambiantes. Por ello, los problemas urbanos son multidimensionales dado que emergen en una intrincada red de relaciones sociales, económicas, ambientales y políticas.

Este atributo ha constituido un hándicap histórico que recurrentemente dificulta las tareas de análisis y la acertada formulación de políticas urbanas. Raro es el analista que no se siente desbordado por la multiplicidad y multidimensionalidad de los problemas urbanos. Intentos en los años sesenta de aplicar sofisticados modelos cuantitativos en los programas de renovación de grandes ciudades como Pittsburgh, New York y Los Angeles resultaron en sonados fracasos porque los planificadores no fueron capaces de interpretar y simular funciones urbanas muy complejas (Goodspeed, 2015). A pesar de aquellos fracasos iniciales, hoy más que nunca los planificadores necesitan una comprensión de las dinámicas, redes y complejidades existentes en las ciudades para guiar con éxito sus políticas urbanas.

Un segundo reto al que se han enfrentado repetidamente los urbanistas constituyen la “diversidad” inherente a cualquier ciudad de cierta dimensión y complejidad. Este importante, pero elusivo rasgo de las ciudades contemporáneas ha sido analizado por autores bien conocidos desde perspectivas diferentes (Innes y Booher, 1999; Alexander, 1965; Jacobs, 1961). La diversidad no solo se refiere al origen étnico o geográfico de las personas, sino también a las diferentes expresiones culturales y a los múltiples intereses económicos existentes en una comunidad. Básicamente, la diversidad urbana se genera por la disparidad y heterogeneidad de los agentes locales que intervienen en las actividades socioeconómicas de una ciudad. En otras palabras, las funciones altamente sofisticadas y diversificadas de una ciudad son realizadas por una amplia variedad

de agentes locales y supra-locales con intereses diferentes y, en ocasiones, contrapuestos. Adicionalmente, las ciudades están habitadas por un amplio espectro de personas que habitualmente no están tan organizadas como los grandes operadores turísticos, pero que tienen el derecho a involucrarse en los asuntos de la ciudad.

Bajo estas condiciones, en una comunidad urbana democrática, las decisiones políticas son el resultado de diversos grupos de interés con diferentes niveles de poder, actuando los políticos electos como catalizadores del consenso local. Por un lado, un elevado nivel de diversidad complica el sistema de gobernanza que intenta conciliar múltiples intereses; pero, por otro lado, la diversidad urbana puede tener efectos positivos en la cohesión social, el rendimiento económico y la movilidad social. En suma, la diversidad es un activo importante de las ciudades siempre y cuando los intereses en conflicto de los agentes urbanos sean acomodados por negociaciones mutuamente satisfactorias.

El tercer reto que gravita sobre los planificadores es la constante “incertidumbre” que envuelve al futuro de las urbes. Todo aquel que se enfrenta con la tarea de prever el futuro de una ciudad a 15 o 20 años sufre impotente las limitaciones actuales de las herramientas de previsión de futuro, situación que se agrava si se opera en un entorno particularmente turbulento y muy cambiante. El grado de dificultad para prever el futuro depende mucho del tipo de situación de partida en que nos encontremos. Así, en los sistemas que tienen parámetros muy estables podemos obtener datos muy fiables y predecir los acontecimientos de futuro con bastante certeza; por el contrario, si se trata de sistemas muy complejos y dinámicos los acontecimientos futuros no pueden ser definidos con precisión y, consecuentemente, son poco o nada previsibles (Fernández Güell, 2011).

Frente a las dificultades que entraña realizar previsiones en el ámbito urbano, suele surgir la tentación de abandonar la planificación a largo plazo y volcarse, en cambio, en actuaciones cortoplacistas. Sin embargo, un buen ejercicio de prospectiva puede ayudar a reflexionar estratégicamente sobre el devenir de la ciudad, aun cuando nos equivoquemos en las previsiones

realizadas. Asimismo, la prospectiva nos permite analizar la incertidumbre, a valorarla y a manejarla, lo que constituye un ejercicio valioso para los agentes decisores ante las grandes transformaciones que están experimentando nuestras ciudades. Por ello, la postura más inteligente es aceptar la incertidumbre, tratar de comprenderla y convertirla en parte de nuestro razonamiento.

El cuarto atributo de las ciudades contemporáneas es la “inteligencia”. Para prosperar en un mundo complejo e incierto, las ciudades turísticas necesitan grandes dosis de inteligencia. Para algunos autores, inteligencia urbana significa maximizar todas las posibles conexiones dentro de la ciudad para mejorar sus operaciones (Moss, 1991; Mitchell, 2003), mientras que para otros, el término está estrechamente relacionado con los dispositivos tecnológicos de las denominadas Smart Cities (Hollands, 2008). Aquí, se entiende el término inteligencia como la capacidad de los agentes locales para utilizar de forma efectiva y eficiente las nuevas tecnologías con el fin de gestionar las operaciones urbanas y tomar decisiones bien informadas.

Una ciudad inteligente debería considerar la dimensión humana de la ciudad en toda su complejidad y diversidad, debería asumir su comportamiento imprevisible y debería promover un modelo avanzado de gobernanza que involucrara a un gran número agentes locales y ciudadanos. En este sentido, la literatura científica más reciente reconoce la necesidad de desarrollar enfoques más integrados y holísticos para las ciudades inteligentes (Chourabi et al., 2012) a través de soluciones que operen de forma interconectada y sinérgica (Mattoni et al., 2015).

Los rasgos característicos de las ciudades contemporáneas—complejidad, diversidad, incertidumbre e inteligencia— se retroalimentan entre sí. Por ejemplo, una ciudad con un alto nivel de diversidad aumenta su complejidad operativa. Asimismo, la aceleración de los cambios sociales, económicos y tecnológicos intensifican el nivel de incertidumbre y complejidad de las ciudades. Por último, la inteligencia urbana empoderada por las innovaciones tecnológicas constituye una herramienta clave para que las ciudades puedan gestionar exitosamente sus crecientes niveles de complejidad, diversidad e in-



certidumbre. En suma, el aumento cualitativo de la complejidad, diversidad e incertidumbre en el ámbito urbano dificulta enormemente la planificación de las urbes.

### **3 Traslación de los retos de las ciudades a los destinos turísticos urbanos**

La relación entre turismo y ciudad es evidente ya que existe una coincidencia temporal de las actividades residenciales y turísticas en el espacio urbano, ahora bien esta coincidencia es fuente de conflictos. Por un lado, los operadores turísticos y los visitantes se aprovechan de las múltiples atracciones, servicios y amenidades que las ciudades ofrecen, pero rara vez se involucran en los procesos de planificación, desarrollo y mantenimiento de las mismas (Edwards et al., 2008). Por otro lado, la mayoría de los destinos urbanos pueden absorber sin gran esfuerzo las actividades turísticas sin darse cuenta de los impactos económicos, sociales y ambientales que éstas conllevan (Ashworth, 2012). Las razones anteriores justifican la necesidad de una colaboración entre los planificadores urbanos y los operadores turísticos para relacionar turismo y urbanismo y con ello minimizar los conflictos (Chettiparamb y Thomas, 2012).

Siguiendo esta línea de argumentación resulta fácil trasladar los cuatro retos básicos de las ciudades contemporáneas a los destinos turísticos urbanos. De hecho, la literatura científica reciente reconoce la presencia de estos rasgos característicos en los destinos turísticos tal y como se observa a continuación.

La mayoría de las ciudades turísticas, ya sean medianas o grandes, muestran una elevada “complejidad” por varias razones:

- 1 El turismo tiene una naturaleza multidimensional y multi-propósito (Pearce, 2001), por lo que resulta difícil distinguir sus necesidades y expectativas respecto a las que tienen los residentes y agentes económicos locales.
- 2 Los destinos turísticos urbanos comprenden a un amplio abanico de actores, benefician a diversas actividades productivas y generan impactos en la población local, todo lo cual complica significativamente la planificación y gestión del destino (Boes et al., 2015).
- 3 Los destinos turísticos pueden ser asimilados a un conjunto

de redes complejas que involucran a un gran número de actores que proporcionan una amplia variedad de productos y servicios (Haughland et al., 2011). Ejemplos adicionales de la complejidad de un destino son la naturaleza heterogénea de los componentes del turismo y las dinámicas imprevisibles del sector que dificultan la realización de previsiones de futuro (Darbellay y Stock, 2012).

Si hay algo que caracteriza a los destinos turísticos urbanos es su amplia “diversidad” de actividades, personas, atracciones, servicios y entretenimiento que se concentran en espacios relativamente limitados. De hecho, es la diversidad de actividades junto con la densidad y compacidad de los destinos lo que incentiva el turismo urbano (Ashworth y Page, 2011). Más aún, diferentes valores culturales se entremezclan en los destinos urbanos, creando, por un lado, un entorno atractivo para los visitantes y, por otro lado, conflictos potenciales con los residentes, todo lo cual complica la gestión del destino (Boes et al., 2015).

Los destinos turísticos no son inmunes a la “incertidumbre”. Debido a rápidos e imprevisibles cambios en la sociedad, los mercados y la tecnología, los destinos turísticos experimentan un elevado nivel de incertidumbre cuando tratan de prever el contexto futuro en el que operarán (Dywer et al., 2009). Un entorno dinámico y en ocasiones turbulento impone una presión enorme en los sistemas racionales de planificación, muchos de los cuales han sido diseñados para simular y operar en sistemas funcionales altamente estables y predecibles (Fernández Güell y Redondo, 2012).

Hoy en día, la incorporación masiva de tecnología e “inteligencia” es un requisito creciente en los destinos turísticos. La noción de “destino turístico inteligente” ha emergido recientemente como una extensión del concepto “ciudad inteligente” (Gretzel et al., 2015). Destinos turísticos inteligentes son aquellos lugares que utilizan herramientas tecnológicas para capacitar conjuntamente a la demanda y a la oferta turística a co-crear valor, placer y experiencias valiosas para los turistas, así como riqueza y beneficios para los operadores del destino turístico (Boes et al., 2015). No obstante, la inteligencia no solo es proporcionada por la tecnología, sino que básicamente surge cuando personas creativas comparten su conocimiento

con la totalidad de un sistema turístico que se desenvuelve en un entorno de aprendizaje (Buhalis y Amaranggana, 2015).

En suma, la comprensión del funcionamiento de un destino turístico urbano pasa por la comprensión preliminar de cómo opera una ciudad (Ashworth, 2012). En este sentido, el entendimiento de los rasgos básicos de las urbes contemporáneas ayudará a contextualizar los retos a los que se enfrentan los destinos turísticos de carácter eminentemente urbano.

#### **4 Hacia nuevos modelos sistémicos de los destinos turísticos urbanos**

En los últimos años, se han producido diversos esfuerzos para analizar los destinos turísticos de manera integrada y holística. Algunos enfoques en el campo empresarial han empleado un conjunto de determinantes e indicadores comprensivos para evaluar el nivel de competitividad de un destino (Dwyer y Kim, 2003; Ritchie y Crouch, 2000). Aun siendo interesantes, estas aportaciones representan constructos teóricos de sistemas de relaciones causa-efecto con aplicaciones limitadas a determinadas realidades socioeconómicas (Mazanec et al., 2007).

Otros investigadores han utilizado el análisis de redes para estudiar la estructura relacional entre agentes en los destinos turísticos con el fin de obtener una visión integrada de sus operaciones. Estas contribuciones analizan a los actores principales, los recursos y las relaciones que tienen lugar en un destino al mismo tiempo que muestran la configuración de clústeres de actividades u otras estructuras relacionales (Scott et al., 2008). Este enfoque es particularmente útil para visualizar las relaciones y las posiciones de los operadores turísticos frente a los agentes locales.

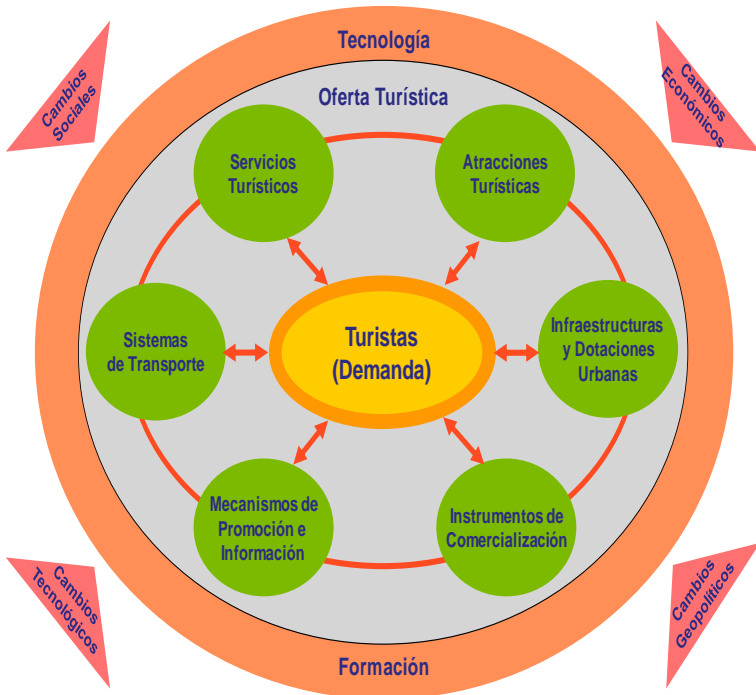
Para entender la complejidad y las relaciones que coexisten en el sistema turístico, Stephen Page desarrolló un marco analítico capaz de sintetizar la multiplicidad de factores, procesos y cuestiones que afectan al funcionamiento de la actividad turística en diferentes contextos (Page, 1995). Este marco analítico contemplaba la experiencia turística e incorporaba un amplio abanico de disciplinas mediante la utilización del enfoque sistémico.

Todos estos enfoques, aunque de innegable interés académico, no son siempre fáciles de implantar en un proceso colaborativo con actores locales procedentes de múltiples sectores profesionales. Por tanto, el reto consiste en involucrar activamente a los actores locales en un proceso de construcción de un modelo conceptual que facilite la participación y la construcción de consensos sin perder la confianza en los resultados finales. Con este propósito, surgió a finales de los años ochenta la propuesta de un modelo de sistema funcional en el que se diferenciaban los elementos de la demanda y la oferta que intervenían en el funcionamiento de un destino turístico (Fernández Güell, 1989). En otras palabras, el esquema visualizaba cómo ante las expectativas y exigencias de la demanda turística, el destino desarrollaba una serie de servicios e infraestructuras para captar y atender dicha demanda. Ya en aquel momento, se enfatizaba la importancia de analizar la interdependencia entre los diversos componentes turísticos con el fin de dar medida cuenta de la complejidad de los procesos estudiados.

Con el paso del tiempo, los nombres de los componentes de la oferta turística variaron levemente —atracciones y servicios turísticos, sistemas de transporte, infraestructuras y dotaciones urbanas, mecanismos de promoción y comercialización, e instrumentos de comercialización— y se añadieron algunos elementos transversales que afectaban al conjunto del sistema funcional, como era el caso de la tecnología y la formación. Asimismo, se incorporaron al modelo conceptual los factores externos (sociales, económicos, tecnológicos y geopolíticos) que definían la dinámica del contexto en que operaba el destino turístico y que facilitaban la aplicación de la prospectiva en la planificación de los destinos (figura 1).

A principios del siglo XXI renació el interés por la aplicación de la Teoría de sistemas a las Ciencias Urbanas, razón por la cual comenzamos a explorar la conveniencia y oportunidad de elaborar modelos conceptuales más sofisticados que contemplasen la creciente complejidad de las ciudades contemporáneas y, por tanto, de los destinos turísticos con un marcado carácter urbano.

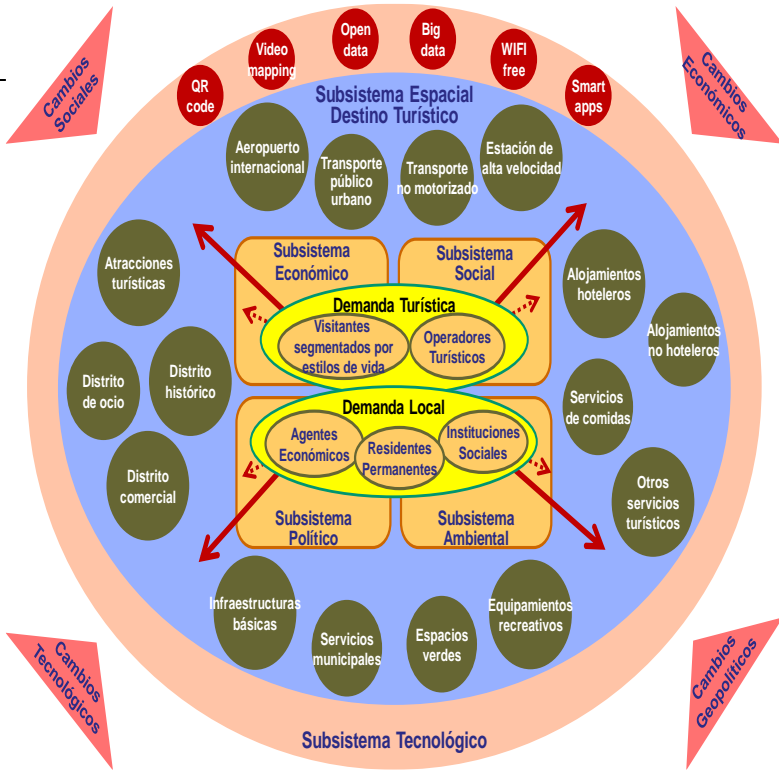
Figura 1. El sistema funcional turístico (versión adaptada de 1989)



Fuente: Elaboración propia

Así surgió un nuevo modelo conceptual desarrollado a partir de investigaciones realizadas sobre las iniciativas de Smart Cities en ciudades españolas (Fernández Güell, 2015; Fernández Güell et al., 2016). El siguiente diagrama muestra el despliegue del modelo conceptual funcional de un destino turístico eminentemente urbano (figura 2).

Figura 2. El sistema funcional de un destino turístico urbano (versión de 2018)



Fuente: Elaboración propia

El modelo conceptual propuesto muestra los subsistemas funcionales de una ciudad, los principales elementos operativos de la misma y los agentes de la demanda adaptados a las particularidades de un destino urbano en los términos siguientes:

- Subsistema de la demanda. En los destinos urbanos, este subsistema está fuertemente influido por los visitantes y operadores turísticos, aunque los residentes permanentes, los agentes económicos y las instituciones sociales tienen la última palabra sobre políticas urbanas y decisiones de gestión. Los productos turísticos no son solamente utilizados por los visitantes, sino también por los residentes locales. Los visitantes a una ciudad son heterogéneos y pueden ser identificados em-

pleando métodos convencionales de segmentación socioeconómica o bien empleando técnicas más innovadoras de segmentación por estilos de vida (Law, 1996; Page, 1995).

- Subsistemas del lado de la oferta. A nivel local, los subsistemas económico, social, ambiental y político del destino turístico persiguen la satisfacción de las demandas de los visitantes, así como de los residentes, aunque con diferentes grados de intensidad. Por ejemplo, el subsistema económico en las grandes ciudades suele depender poco de la actividad turística, mientras que el subsistema social es un reflejo del tejido y de las necesidades de la población residente. Asimismo, el subsistema político establece un modelo de gobierno que raramente es percibido por los visitantes. Por el contrario, el subsistema ambiental es el componente urbano más sensible a las experiencias de los turistas.
- Subsistema espacial. Generalmente, los turistas hacen un uso intensivo de muchos elementos urbanos, aunque pocos de ellos han sido diseñados expresamente para el empleo turístico (Ashworth y Page, 2011). Seguidamente se comentan los elementos y servicios urbanos más utilizados por los visitantes:
  - 1 Los aeropuertos internacionales y las estaciones de ferrocarril de alta velocidad actúan como puertas de entrada al destino turístico ya que facilitan el acceso desde los mercados de origen.
  - 2 La movilidad de los turistas dentro del destino urbano se proporciona mediante una amplia oferta de sistemas de transporte, ya sean públicos o privados, motorizados o no motorizados.
    - 1 Las ciudades turísticas cuentan con recursos monumentales y culturales de gran poder atractor por si solos, pero también cuentan con distritos diferenciados en donde se agrupan atracciones históricas, comerciales y de ocio.
    - 2 Los destinos urbanos ofrecen una gran variedad de servicios de alojamiento y comidas que cubren las necesidades de diversos segmentos turísticos.
    - 3 Una ciudad cuenta con todo tipo de infraestructuras básicas y de equipamientos recreativos que pueden ser disfrutados por los visitantes.

Finalmente, este conjunto complejo de elementos espaciales tiene que ser gestionado adecuadamente para garantizar su sostenibilidad funcional tanto para residentes como para turistas.

- Subsistema tecnológico. Este tipo de subsistema tiene una importancia creciente en cualquier destino turístico. Históricamente, el sector turismo ha sido pionero en incorporar las innovaciones tecnológicas tanto en los medios de transporte como en los servicios. Hoy en día, los sistemas inteligentes son empleados para maximizar la satisfacción de la experiencia turística y mejorar la gestión de los recursos (Wang et al., 2016). Los denominados destinos inteligentes utilizan diversos elementos tecnológicos, como big data, open data, QR code, smart apps y video mapping, en beneficio tanto de los operadores turísticos como de los visitantes (Segittur, 2015). En este ámbito, ahora el mayor reto consiste en integrar las diversas iniciativas inteligentes de un destino turístico en grandes plataformas tecnológicas que puedan capturar, interpretar y compartir información en tiempo real (Gretzel et al., 2015).
- Tendencias globales. En el momento presente, el turismo urbano está fuertemente condicionado por procesos de cambio de carácter general, como son la globalización, la desindustrialización y la deslocalización de actividades productivas (Pearce, 2001). Estos cambios generan incertidumbre ya que el turismo es extremadamente sensible a las dinámicas geopolíticas, las transformaciones sociales, los ciclos económicos y las innovaciones tecnológicas (Dywer et al., 2009). Por esta razón, más que nunca los destinos turísticos necesitan utilizar herramientas de prospectiva para anticipar y adaptarse a los cambios futuros.

En la práctica, el flujo funcional del modelo propuesto no sigue una secuencia estrictamente lineal, como la planteada en el diagrama, sino que se producen múltiples bucles y retroalimentaciones entre los subsistemas urbanos, lo cual crea complicaciones adicionales a la hora de analizar e interpretar el funcionamiento del sistema turístico. Otra consideración es que los sistemas urbanos, en este caso los destinos turísticos, no esperan pasivamente la aparición de cambios externos, sino que tratan de anticiparse y adaptarse a los mismos movilizando



a sus diferentes subsistemas funcionales. Finalmente, recordamos que los destinos turísticos urbanos están inmersos en un sistema supra local, ya sea regional o internacional, con el cual mantiene múltiples relaciones socioeconómicas, afectando así sus operaciones y equilibrios.

## **5 Conclusiones**

Aún a riesgo de ser tachada de reduccionista, la conceptualización sistémica propuesta para los destinos turísticos tiene una clara ventaja: nos permite plantear una abstracción simplificada e inteligible de la complejidad inherente a la realidad urbana y turística, que resulta fácilmente asimilable por los operadores turísticos, los agentes locales y los propios ciudadanos. De esta forma, se pueden describir y explicar las variadas y complejas relaciones que se desarrollan entre los diversos componentes urbanos, sin olvidar que el proceso de cambio en un destino turístico no es secuencial (un elemento afecta directamente a otro), sino más bien simultáneo (cada elemento urbano afecta a otros en su dinámica adaptativa). Asimismo, el modelo propuesto puede exponer las diversas relaciones entre los operadores turísticos y los agentes locales, mostrando las posiciones de dominio o dependencia de unos y otros. Finalmente, la aplicación del modelo sistémico puede proporcionar pistas conceptuales a aquellos destinos que traten de reconciliar la actividad turística con las metas de sostenibilidad ambiental, competitividad económica y cohesión social que debe perseguir toda urbe con un modelo de gobierno avanzado.

A pesar de las ventajas expuestas, el sistema funcional aquí propuesto presenta varias limitaciones. Primera, el modelo necesita ser aplicado en un amplio número de destinos turísticos para testear su validez en la formulación de políticas de desarrollo. Segunda, las relaciones entre subsistemas funcionales y elementos urbanos no están suficientemente explicitada como para avanzar en la identificación de relaciones causa-efecto. Tercera, en su estado actual el sistema funcional propuesto no contempla la inclusión de modelos cuantitativos que indudablemente enriquecerían los análisis. Cuarta, son precisas investigaciones adicionales para determinar la percepción de los actores locales respecto al funcionamiento del sistema turístico y su rol en el mismo.

En suma, la aplicación de enfoques sistémicos a realidades complejas, como es el caso de los destinos turísticos, tiene un largo, pero estimulante recorrido por delante hasta alcanzar la suficiente madurez científica para desarrollar una teoría coherente y plausible dentro de las Ciencias Urbanas. En el interregno hasta culminar dicho objetivo, creemos que este enfoque sistémico puede ayudar a una mejor comprensión del fenómeno turístico y a establecer un ámbito común para facilitar la colaboración entre los operadores turísticos y los planificadores urbanos.

### **Bibliografía**

- Alexander, C. (1965) "A city is not tree". *Architectural Forum*, 122(1), 58-61.
- Allen, P.M. (1997) *Cities and regions as self-organizing systems: models of complexity*, Amsterdam, Gordon and Breach.
- Ashworth, G. (2012) "Do we understand urban tourism?" *Journal of Tourism&Hospitality, Open Access Journal*, No. 1, 4.
- Ashworth, G., Page, S. (2011) "Urban tourism research: Recent progress and current paradoxes", *Tourism Management*, 32 (1), 1-15.
- Boes, K., Buhalis, D., Inversini, A. (2015) "Conceptualizing smart tourism destination dimensions, *Information and Communication Technologies in Tourism 2015*, ", I. Tussyadiah y A. Inversini (edición), Switzerland: Springer International Publishing, 291-304.
- Buhalis, D., Amaranggana, A. (2015) "Smart tourism destinations", *Information and Communication Technologies in Tourism 2014*, Z. Xiang, I. Tussyadiah (edición), Switzerland, Springer International Publishing, 377-389.
- Chettiparamb, A., Thomas, H. (2012) "Tourism and spatial planning", *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 4(3), 215-220.
- Chourabi, H., Nam, T., Walker, S., Ramón Gil-García, J., Mellouli, S., Nahon, K., Pardo, T.A., Jochen Scholl, H. (2012) "Understanding smart cities: An integrative framework", *Proceedings of 45th Hawaii International International Conference on Systems Science, HICSS-45 2012*, 4-7, Maui, HI, USA, 2289-2297.
- Darbellay, F., Stock, M. (2012) "Tourism as complex interdisciplinary research object", *Annals of Tourism Research*, 39(1),

- 441-458.
- Dwyer, L., Kim, C. (2003) "Destination competitiveness: determinants and indicators", *Current Issues in Tourism*, 6(5), 369-414.
- Dwyer, L., Edwards, D., Mistilis, N., Roman, C., Scott, N. (2009) "Destination and enterprise management for a tourism future", *Tourism Management*, No. 30, 63-74.
- Edwards, D., Griffin, T., Hayllar B. (2008) "Urban tourism research: Developing an agenda", *Annals of Tourism Research*, 35(4), 1032-1052.
- Fernández Güell, J.M. (2015) "Ciudades Inteligentes: La mitificación de las nuevas tecnologías como respuesta a los retos de las ciudades contemporáneas", *Economía Industrial*, No. 395, 17-28.
- (2011). "Recuperación de los estudios del futuro a través de la prospectiva territorial", *Ciudad y Territorio - Estudios Territoriales*, No. 167, 11-32.
  - (1989). "El turismo como sistema funcional", *Revista de Estudios Turísticos*, No. 101, 71-83.
- Fernández Güell, J. M., Collado, M., Guzmán-Araña, S., Fernández-Añez, V. (2016) "Incorporating a systemic and foresight approach into smart city initiatives: The case of Spanish cities", *Journal of Urban Technology*, 23(3), 43-67.
- Fernández Güell, J. M., Redondo, L. (2012) "Linking territorial foresight and urban planning", *Foresight*, 14(4), 316-335.
- Goodspeed, R. (2015) "Smart cities: moving beyond urban cybernetics to tackle wicked problems", *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, No. 8, 3-12.
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., Koo, C. (2015) "Smart tourism: Foundations and developments", *Electron Markets*, No. 25, 179-188.
- Gunn, C. (1979) *Tourism Planning*, New York: Crane Russak.
- Gupta, S., McIntosh, R. (1980) *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*, Columbus, Ohio, Grid Publishing Inc.
- Haughland, S., Ness, H., Gronseth, B., Aarstad, J. (2011) "Development of tourism destinations: An integrated multilevel perspective", *Annals of Tourism Research*, 38(1), 268-290.
- Hollands, R. (2008) "Will the real smart city stand up? Intelligent, Progressive, or Entrepreneurial?" *City*, 12(3), 302-320.
- Innes, J., Booher, D. (1999) "Consensus building and complex adaptive systems: a framework for evaluating collaborative

- planning". *Journal of the American Planning Association*, 65(4), 412-423.
- Jacobs, J. (1961) *The death and life of great American cities*, New York, Random House.
- Law, C. (1996) *Tourism in major cities*, London, Routledge.
- Mattoni, B., Gugliermetti, F., Bisegna, F. (2015) "A multilevel method to assess and design the renovation and integration of Smart Cities", *Sustainable Cities and Society*, No. 15, 105-119.
- Mazanec, J.A., Wöber, K., Zins, A.H. (2007) "Tourism destination competitiveness: From definition to explanation", *Journal of Travel Research*, No. 46, 86-95.
- Mitchell, W. (2003) *Me ++: The cyborg-self and the networked city*, Cambridge, MA, MIT Press.
- Moss, M. (1991) "The Information City in the Global Economy". *Cities of the 21<sup>st</sup> Century*, J. Brotchie et al. (edición), Melbourne, Australia, Longman Cheshire, 181-189.
- Page, S.J. (1995) *Urban tourism*, London, Routledge.
- Pearce, D. (2001) "An integrative framework for urban tourism research", *Annals of Tourism Research*, 28(4), 926-946.
- Portugali, J.; Meyer, H.; Stolk, E., Tan, E. (2012) *Complexity theories of cities have come of age: an overview with implications to urban planning and design*, New York, Springer.
- Ritchie, J.R.B., Crouch, G. (2000) "The competitive destination: a sustainability perspective", *Tourism Management*, 21(1), 1-7.
- Scott, N., Cooper, C., Baggio, R. (2008) "Destination networks: Four Australian cases", *Annals of Tourism Research*, 35(1), 169-188.
- Segittur (2015) *Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro*, Madrid, Segittur.
- Wang, X., Li, X., Zhen, F., Zhang, J. (2016) "How smart is your tourist attraction?: Measuring tourist preferences of smart tourism attractions via a FCEM-AHP and IPA approach", *Tourism Management*, No. 54, 309-320.