

Sección III

Plan de desarrollo turístico de Caldas Novas incorporando parámetros de conservación ambiental y desarrollo sostenible

- ⇒ Capítulo 10: Definición del método de análisis para afrontar el reto de la planificación en Caldas Novas
- ⇒ Capítulo 11: Una evaluación de la situación actual del sistema turístico de Caldas Novas
- ⇒ Capítulo 12: Diagnóstico de los recursos turísticos de Caldas Novas
- ⇒ Capítulo 13: Condicionantes territoriales para la explotación de los recursos turísticos
- ⇒ Capítulo 14: Plan estratégico de desarrollo turístico para la región de Caldas Novas
- ⇒ Capítulo 15: Conclusiones



Plan de desarrollo turístico de Caldas Novas incorporando parámetros de conservación ambiental y desarrollo sostenible

Conforme a lo señalado a lo largo de la Sección II de este trabajo, en esta tercera parte elaboraremos un plan de desarrollo del turismo de la región de Caldas Novas. Para ello, tomaremos en consideración las demandas de la comunidad local, atendiendo los requerimientos tanto de los estamentos privados como de los públicos. Recordemos que esta propuesta de planificación se insertará en el marco más amplio del *Plan Diretor de Caldas Novas*, al cual contribuimos con el apartado del estudio turístico y formulación de las directrices y programas que deben ser contemplados y seguidos por el poder municipal a partir del año 2002. Por lo tanto, nuestro planteamiento prevé que la planificación turística sea encaminada hacia dos objetivos principales:

1. La conservación del medio ambiente bajo parámetros del desarrollo sostenible
2. Una mayor rentabilidad del turismo a largo plazo, con el fin de lograr la consolidación del mercado nacional

Así, en esta sección elaboraremos un plan estratégico para el desarrollo turístico de la región, tratando de explorar las posibilidades de diversas medidas específicas; éstas últimas se pueden agrupar en tres grandes bloques:

1. La reestructuración del turismo de masas existente de manera que conduzca a una reducción de sus impactos ambientales
2. La diversificación de la base del turismo por medio de la implantación de nuevos productos turísticos y la consolidación de formas alternativas
3. La implantación de un sistema de gestión más sostenible del turismo, de acuerdo con las actuales tendencias mundiales

En el primer capítulo de esta Sección III (Capítulo 10) presentamos y justificamos nuestro método de planificación turística dentro de un contexto teórico. Con dicho método se pretende:

1. Aprovechar y reforzar los puntos positivos de los otros métodos evaluados en el Capítulo 4 de la Sección I
2. Tratar con mayor profundidad las etapas que nos parecen importantes en el proceso de la planificación turística y que, en los otros métodos examinados, se muestran débilmente desarrollados o ausentes. De este modo, podremos dirigir nuestro estudio de manera que alcancemos los objetivos descritos anteriormente

En el capítulo siguiente (Capítulo 11) caracterizaremos la situación actual del sistema turístico, analizaremos sus diversos componentes y realizaremos una valoración de los factores incidentes en la calidad del sector turístico, todo ello a través de un análisis DAFO. Este análisis es uno de los puntos clave de nuestro método, pues suministra la información necesaria para la elaboración de las estrategias de desarrollo turístico, en lo que se refiere a los diversos aspectos tanto sectoriales como espaciales de la actividad.

A continuación, en el Capítulo 12, presentamos un diagnóstico de los recursos turísticos existentes en la región. Ponemos considerable énfasis en este apartado por considerar de gran importancia la caracterización y evaluación de estos recursos, ya que ellos tienen que constituir la base de la actividad turística local y, como tal, serán fundamentales en el diseño de nuestra estrategia espacial de desarrollo.

Después, en el Capítulo 13, exploramos la potencialidad del desarrollo turístico de la zona por medio de la delimitación territorial de los recursos turísticos. Así definimos una serie de espacios turísticos diferenciados según el grado del uso previsto y su mayor o menor vocación para determinadas formas de turismo.

Finalmente, en el Capítulo 14 elaboramos las propuestas concretas para el desarrollo turístico de la zona, a través de la formulación de estrategias específicas, cada una acompañada por el programa respectivo. Esta etapa representa la síntesis de toda nuestro análisis y se pondrá a disposición del futuro gestor turístico.

Este trabajo concluye con la validación de las hipótesis formuladas al inicio de nuestra investigación, la evaluación del método aplicado y unas reflexiones sobre la aportación que esperamos haber realizado a nivel académico y comunitario (Capítulo 15).

Capítulo 10

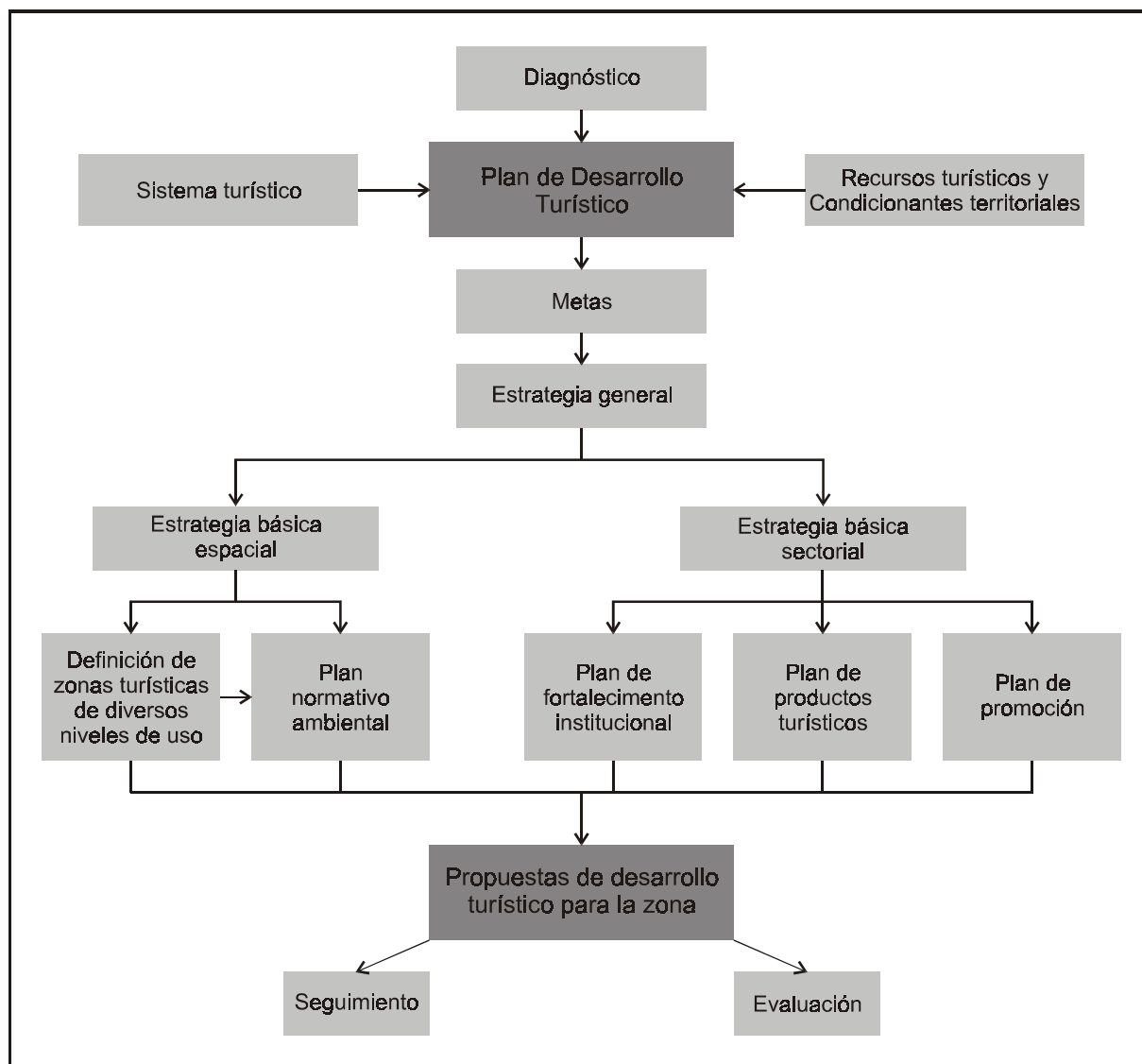
Definición del método de análisis para afrontar el reto de la planificación en Caldas Novas



Definición del método de análisis para afrontar el reto de la planificación en Caldas Novas

El supuesto inicial de nuestra propuesta es que la planificación es una herramienta que puede contribuir a transformar el turismo de masas tradicional en una actividad más sostenible. No obstante, en el caso de Caldas Novas, el reto de tener que hacer frente a la espontaneidad, desorganización y carencia de objetivos para implantar a un desarrollo equilibrado, claramente definido mediante el uso racional de los recursos, sitúa el paradigma de la sostenibilidad como referente clave en los procesos de planificación de la actividad turística del municipio. Cabe resaltar también que, después de la formulación de una estrategia de desarrollo turístico, queda otro punto de vital importancia: la etapa de seguimiento y evaluación, fundamentales para ajustar los programas propuestos a las circunstancias reales a medida que se vayan implantando.

En este capítulo planteamos y argumentamos una nueva propuesta de método de planificación que contempla las características y peculiaridades del área de estudio, utilizando como base los diferentes métodos de planificación turística, conforme han sido planteados en el Capítulo 4 en la Sección I, (véase Figura 10.1).

Figura 10.1: Proceso de planificación turística

Fuente: Elaboración propia

Recordemos nuestra preocupación inicial ha sido adquirir una base teórica que permitiera entender el proceso turístico de la zona en cuestión. Este análisis nos ha permitido conocer los modelos turísticos vigentes en la actualidad y las tendencias de cambio, lo que nos ha conducido, a su vez, a identificar las posibles alternativas de desarrollo del turismo (véanse Capítulos 1 y 2 en la Sección I). La base teórica también nos ha facilitado la comprensión de los mecanismos de las motivaciones de los turistas y que les conducen, en último término, a tener una experiencia satisfactoria y avanzar en una escala de necesidades, al salir de vacaciones (véase Capítulo 3 en la Sección I). Por otro lado, la base teórica ha servido para analizar diferentes métodos de planificación turística, a fin de elaborar un método que, según nuestro parecer, será el más eficaz (véase Capítulo 4 de la Sección I).

Nuestro método nos ha exigido, por un lado, a inventariar informaciones generales sobre el turismo de balneario y, por otro lado, a analizar el contexto geográfico y turístico del área de estudio. En virtud de ello, se han considerado las tendencias actuales del turismo de balneario a nivel internacional y, por medio de un estudio empírico de la zona, se ha elaborado un diagnóstico teniendo en cuenta la demanda, la oferta, las características del medio turístico y las motivaciones de los turistas. También se ha evaluado el marco legal del aprovechamiento del agua termal y las infraestructuras de gestión del municipio y las opiniones de todos los implicados (véanse Capítulos 5 a 9 en la Sección II).

En base a estas informaciones, nos encontramos ahora en una posición que nos permite formular un **Plan de Desarrollo Turístico** para el área en estudio, considerando tanto el sistema turístico local y los intereses públicos y privados de la comunidad local como los recursos turísticos allí encontradas y los condicionantes territoriales de la zona de estudio. De ese modo tratamos en primer lugar, de definir las metas de la planificación que nos señalan los objetivos generales a cumplir. Posteriormente, a fin de alcanzar estos objetivos, se concreta una estrategia general que se ha de dividir en dos partes. La primera de ellas, denominada **Estrategia Básica Espacial**, ofrece una visión territorial, pues ni todo territorio es igual de vulnerable y aprovechable, a la vez que tampoco tiene la misma cantidad y calidad de recursos. Por lo tanto, se tiene que hacer una división del territorio con diferentes niveles de uso con sus respectivas normas de gestión. La segunda estrategia, denominada **Estrategia Básica Sectorial**, nos ofrece una visión temática del turismo, que nos permitirá desarrollar planes que sostendrán y diversificarán la actividad turística.

Estas estrategias nos evidencian las acciones a seguir para alcanzar una ordenación de la actividad turística en la región. La adopción de estas estrategias representa un avance con relación a los métodos evaluados, porque nos permite tanto incidir en la conservación ambiental de la zona (dado que nos indica zonas con diferentes grados de uso turístico por medio de la Estrategia Básica Espacial), como actuar sobre el desarrollo y fortalecimiento de la actividad turística con el aprovechamiento más idóneo de los recursos (por medio de la Estrategia Básica Sectorial).

Por medio de la Estrategia Básica Espacial, tratamos de diferenciar las zonas turísticas delimitadas en el estudio y las líneas generales de un plan normativo ambiental para cada una de ellas, incluyendo reglas de uso que deben ser desarrolladas en detalle posteriormente. Con este método de planificación se hace hincapié en el estudio ambiental, ya que éste sirve, por un lado, para contribuir a la satisfacción del turista que cada vez es más exigente y crítico con respecto a las cuestiones medioambientales y, por el otro, para ratificar la tendencia mundial de que los principios económicos y la calidad ambiental se refuerzan mutuamente. Esta relación entre medio ambiente y desarrollo económico apunta hacia la necesidad de prestar mayor atención a la investigación de factores ambientales y

sociales con el fin de obtener informaciones fiables que ayuden a redirigir y revitalizar los negocios del sector. Deben llevar a los gestores a abandonar las viejas políticas en favor de las nuevas y posibilitar, así, el desarrollo de diferentes tipos de turismo.

En cuanto a la Estrategia Básica Sectorial, ésta se compone de tres planes turísticos: el **Plan de Fortalecimiento Institucional**, el **Plan de Productos Turísticos** y el **Plan de Promoción**. En estos planes se proponen acciones legales y políticas, urbanísticas y estructurales, de formación y capacitación, y de promoción (marketing y comercialización) para cada tipo de turismo de posible implantación y crecimiento. Estos planes se justifican por tratarse de las principales lagunas en el proceso de desarrollo ordenado del turismo local. De ese modo, un aspecto importante de nuestra estrategia de desarrollo turístico es la planificación para mejorar y diversificar la oferta de los productos turísticos, darles a conocer mejor el mercado, y así fortalecer el sector.

No obstante, el abordaje ambiental y también social de nuestro método de planificación nos posibilita tratar algunos problemas emergentes en la temática turística actual, como son:

1. Las necesidades sociales de la comunidad, que también reclama el derecho de disfrutar de un espacio de ocio y de la oferta de actividades recreativas, antes solamente disponibles para los turistas que acudían a la región
2. Las motivaciones más diversas y las exigencias cada vez más precisas de los visitantes
3. La mayor optimización del medio ambiente señalando el camino para la conservación y rehabilitación de los recursos naturales

Este método proporciona una base empírica para facilitar el desarrollo del turismo planeado y gestionado desde la perspectiva de la comunidad local

Otro punto importante y, quizás un desafío en nuestra estrategia de desarrollo turístico, es la pretendida coordinación entre todos los agentes implicados y los servicios turísticos. El reconocimiento de su importancia se puede percibir en diferentes aspectos:

1. La corresponsabilidad social entre diferentes actores locales, reunidos para discutir sus intereses en cuanto al tipo de turismo pretendido y las condiciones del medio ambiente que la comunidad local solicita
2. El énfasis en la hospitalidad y el concepto de calidad de servicios pasa a asociarse con el medio ambiente porque se reconoce que la experiencia turística del visitante es afectada por la calidad del mismo

Hay que reconocer, no obstante, que es improbable que avance el compromiso de los agentes turísticos con el medio ambiente y con las exigencias del turismo sostenible mientras éstos no aprendan a incorporar las preocupaciones ambientales en el sistema turístico local. Este objetivo se puede alcanzar a través de una mayor sensibilización por estas cuestiones y con una reorganización del poder gestor, en el que la representación de los diferentes sectores de la comunidad local sea más significativa. Sin embargo, resaltamos que las entrevistas han dado indicios de que la gestión del turismo sólo puede volverse más sensible a la problemática ambiental si quedan demostradas las ventajas económicas de esta iniciativa.

Finalmente el método de la planificación se completa con la elaboración de propuestas de desarrollo turístico para la zona, que tratan de discriminar acciones y aclaraciones para cada plan específico. Su importancia radica en el hecho de que estos elementos permitirán transformar el plan en un instrumento de gestión turística del sector privado bajo la influencia y con el apoyo de la comunidad local.

Es importante señalar que, en el contexto del desarrollo sostenible, es primordial introducir un seguimiento a nivel de la gestión pública y de la comunidad local, promocionando la creación de cooperativas y con la redacción de códigos de buenas prácticas. Otro aspecto relevante en el seguimiento es la necesidad de investigaciones periódicas, para realizar una evaluación de las preferencias y los niveles de satisfacción del cliente, estudios de costos y beneficios y impactos sociales y ambientales.

En fin, la gestión del turismo dentro de los parámetros del desarrollo sostenible refleja uno de los principales desafíos de la actualidad. La cuestión del seguimiento y la evaluación es compleja y tiene que estar conectada con la comunicación social y otros procesos interactivos de decisión. De hecho, estos aspectos forman parte de la estrategia de desarrollo y del proceso de decisión, y requieren la intervención de todos los estamentos implicados y afectados. En nuestro trabajo discutimos un método para el desarrollo de la actividad turística del municipio de Caldas Novas hacia un turismo más sostenible, pero no avanzamos hasta el punto de discutir las etapas de seguimiento y evaluación -aún reconociendo su importancia- debido a que ellas serán elaboradas y ejecutadas con posterioridad, durante el primer año de aplicación del plan, teniendo en cuenta que su aplicación continua a largo plazo.

Capítulo 11

Una evaluación de la situación actual del sistema turístico de Caldas Novas

- ⇒ Análisis DAFO del sistema turístico de Caldas Novas
- ⇒ Factores locales incidentes en la calidad del sector turístico del destino



Una evaluación de la situación actual del sistema turístico de Caldas Novas

La teoría general de sistemas fue adaptada a diferentes áreas de las ciencias desde la biología hasta la administración, así como al turismo. Varios autores elaboraron posteriormente modelos para explicar la estructura y el funcionamiento del sistema turístico. Entre ellos destacan Gunn (1988), Petrocchi (1998), Fernández Güell (1989), Acerenza (1992) y Beni (1998). Basándonos en estos autores, desarrollaremos nuestro propio modelo del sistema turístico, considerando tanto sus componentes como sus interacciones (véase Figura 11.1).

Coincidiendo con los diversos autores citados, consideramos que el sistema turístico es un sistema abierto formado por un conjunto de componentes, denominados aquí subsistemas, los que se relacionan entre sí y con el medio externo en un proceso dinámico. Este sistema es abierto, no solamente con relación al medio externo, sino también en cuanto a sus procesos internos -subsistemas- en la medida que sus interacciones influyen el funcionamiento del conjunto. Este sistema está alimentado por una entrada, o sea, la fuente de energía que mantiene el sistema, representada en este caso específico por la demanda turística, la que por su parte está influenciada por una serie de variables endógenas (perfil socio-económico, motivaciones del turista) y otras exógenas (factores territoriales, recursos turísticos).

El tipo de demanda que llega al sistema determina las necesidades y el grado de consumo de los subsistemas, tales como el alojamiento y los equipamientos, la infraestructura urbana y la capacitación profesional. Hay que considerar también los factores que influyen directamente en el funcionamiento de estos subsistemas, o sea, la política gubernamental, la estructura socio-administrativa, la comunidad, la capacidad empresarial, los competidores y los recursos financieros del sector turístico.

Una parte del sistema -la demanda- es asimilada en un proceso continuo de transformación y adecuación de estos subsistemas, generando un flujo de salida en forma de una oferta de productos y servicios turísticos. También pueden producirse daños ambientales y conflictos sociales que pueden incidir en las características del medio y, consecuentemente, en la calidad del destino, disminuyendo por ello su atractivo. Estos aspectos están directamente vinculados a la planificación y a la gestión turística. La oferta de productos y servicios aumenta el interés por la zona y, a través de los procesos de promoción, consagra el destino, ejerciendo una influencia sobre la demanda mediante un

proceso de flujos de retorno. Así, la supervivencia del sistema está asegurada por continuos procesos de alimentación, transformación y producción.

No obstante, al asumir que este sistema turístico está inserto en el marco del turismo sostenible, donde, recordémoslo el crecimiento del destino debe producirse sólo hasta el límite que permita satisfacer las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras, es imperativo establecer límites de acuerdo con la capacidad territorial y social para recibir visitantes, preservando tanto el medio ambiente como el medio social.

Estas preocupaciones han invadido la gestión del turismo, que actualmente se preocupa mucho por la preservación de la naturaleza. Ese choque de objetivos del turismo coloca frente a frente la conservación y la promoción. Petrocchi (1998) define, en los siguientes términos, algunas acciones de promoción y conservación directamente relacionadas con el sistema turístico:

1. Acciones implicadas en la promoción

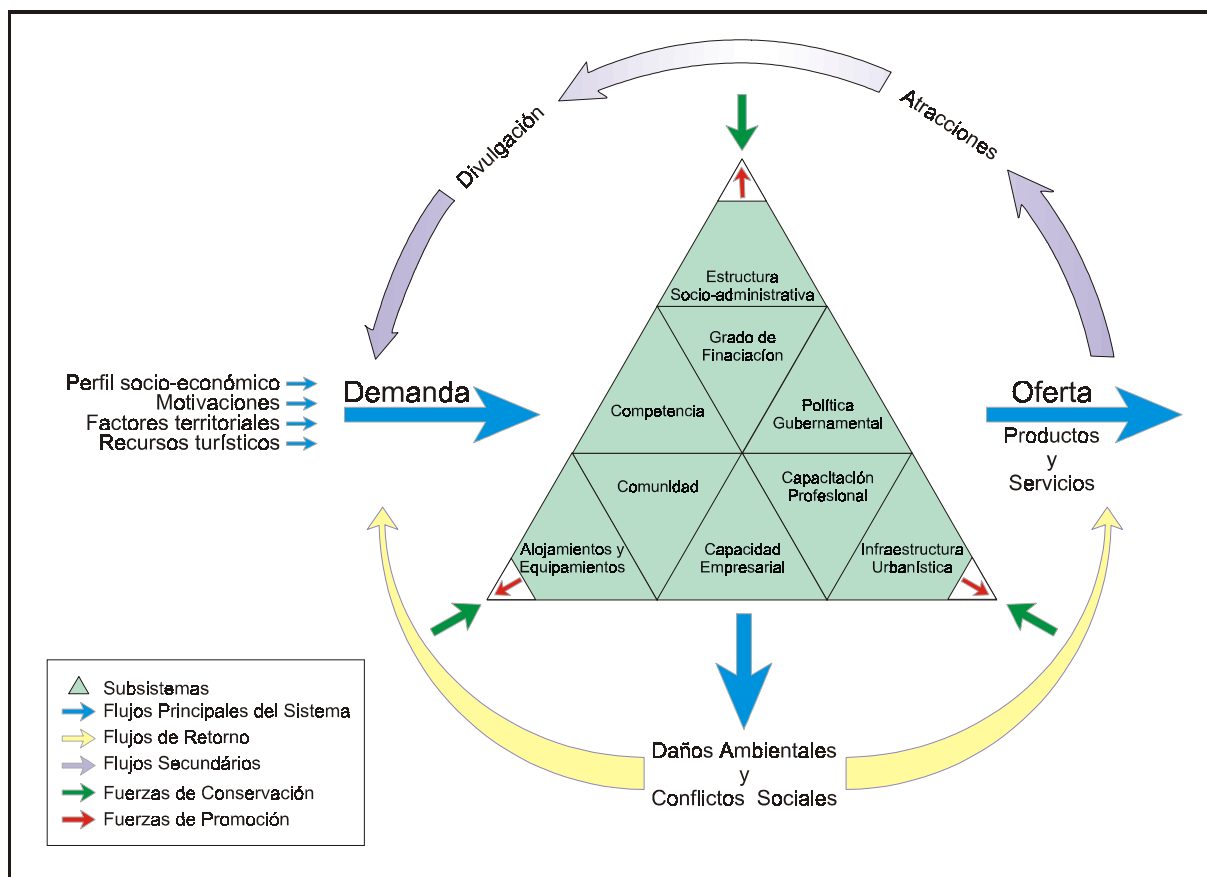
- ⇒ Definir el producto turístico que se desea vender
- ⇒ Cuantificar los mercados y las posibilidades de venta
- ⇒ Establecer mecanismos de venta de los productos turísticos
- ⇒ Identificar los aspectos que impiden el desarrollo turístico

2. Acciones implicadas en la conservación

- ⇒ Vigilar la ocupación del suelo y las construcciones
- ⇒ Identificar las áreas que hay que proteger y las áreas turísticas
- ⇒ Proteger los recursos arquitectónicos, históricos y culturales
- ⇒ Elaborar normas de vigilancia y de explotación de los recursos turísticos
- ⇒ Establecer programas de desarrollo turístico

En vista de la importancia de conocer en detalle el sistema turístico del destino a la hora de proponer un plan de desarrollo, es imperativo conocer el estado de los diversos componentes del sistema turístico del área en estudio. Por lo tanto, en este capítulo sintetizaremos la situación turística actual y los problemas existentes en la región de Caldas Novas, siguiendo a López (1998), que adoptó un análisis DAFO²⁴ para conocer a fondo los diferentes componentes de una zona de estudio. En este caso examinaremos los recursos turísticos, la infraestructura general, la infraestructura de alojamiento, la oferta complementaria, los recursos humanos, los recursos financieros, el nivel tecnológico, el impacto ambiental y el grado de competitividad.

²⁴ Metodología desarrollada en la Universidad de Harvard, donde se identifica cuales son las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de un determinado sector, elemento o situación.

Figura 11.1: El sistema turístico

Fuente: Elaboración propia.

11.1 Análisis DAFO del sistema turístico de Caldas Novas

La información y los datos que se han utilizado para confeccionar el análisis DAFO fueran obtenidos por medio de observaciones en el campo, entrevistas con agentes turísticos de la zona y una revisión bibliográfica. Constituyen, en parte, un resumen del análisis detallado que se ha incluido en la Sección II, Capítulos 6-9, a la que se ha incorporado una consideración sobre las tendencias actuales del turismo. Para su mejor comprensión, presentamos los resultados en ocho cuadros sinópticos, uno por cada elemento del sistema turístico (véanse Cuadros 11.1-11.8).

Cuadro 11.1: Análisis DAFO de los recursos turísticos

Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas – Riesgos
1 - Presencia de aguas termales, recurso turístico de alta singularidad, potenciado por el buen clima	a - La masificación y la concentración de la demanda que deteriora la calidad del recurso turístico b - La explotación concentrada en un único recurso: las aguas termales	a b - Mejora del tipo de turismo actual, o sea, el turismo de masas	a - Aparición de nuevos destinos b - Agotamiento de los acuíferos termales a causa del uso y explotación indiscriminada y excesiva
2 - Diversidad de recursos naturales y paisajísticos, potenciados por la presencia de un parque natural y un embalse	a - Falta de iniciativas para convertir los recursos en productos turísticos b - Ausencia de concienciación ambiental	a - Incremento de formas de turismo más blandas	a - Falta de comercialización de una gama amplia de productos b - Problemas ambientales irreversibles
3 - Capacidad de los recursos actuales y potenciales para estimular diversos tipos de turismo	a - Insuficiente ordenación de recursos b - Ausencia de alternativas de ocio para la comunidad residente	a b - Diversificación de la oferta de productos turísticos y ocio	a - Puesta en el mercado turístico de muchos recursos sin la estructura adecuada y con el riesgo de la pérdida de su valor atractivo b - Insatisfacción de la población local y su marginación en el proceso turístico
4 - Buena estructura de comercialización del recurso principal	a - Explotación a corto plazo del recurso principal b - Debilidad en la promoción de los recursos complementarios	a b - Situación oportuna para difundir la oferta de recursos relacionados con la naturaleza	a b - Agotamiento de los recursos explotados, especialmente los acuíferos termales
5 - Existencia de una demanda significativa	a - Falta de coordinación de una política para el turismo	a - Consagración del sector de congresos	a - Pérdida de un segmento de mercado potencial

Fuente: Elaboración propia.

Se puede concluir que existen oportunidades para explotar nuevos recursos turísticos y mejorar el aprovechamiento de otros, una tarea que parece primordial, no sólo para diversificar la base de la oferta, sino para salvar el recurso básico de las aguas termales de la sobreexplotación.

Cuadro 11.2: Análisis DAFO de infraestructura general

Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas – Riesgos
1 - Cuantiosas inversiones del sector privado	a - Desarrollo urbanístico desordenado	a - Priorización por parte de la administración de las inversiones destinadas a las infraestructuras	a - Dificultades para el mantenimiento de los servicios sociales ofrecidos con los recursos económicos públicos
2 - Buena conexión por carretera con las capitales de las regiones cercanas	a - Desfase entre la edificación y la provisión de infraestructuras generales b - Insuficiente infraestructura para el transporte aéreo	a - Mayor sensibilización de las administraciones y las entidades públicas respecto a la calidad de los servicios b - Atracción de nuevos sectores de demanda	a - Una reducción de la cuota de mercado en segmentos de rentas medias en caso de no seguir mejorando las infraestructuras b - Pérdida de una parcela importante de la demanda
3 - Infraestructuras y servicios urbanos desarrollados, incluyendo un sistema de abastecimiento de aguas existentes	a - Ausencia de una red de abastecimiento de agua en un 10% del área urbana b - Insuficiencia del sistema de tratamiento de las aguas residuales, al cubrir solamente al 22% de la población, concentrada cerca del centro del núcleo urbano c - Eje de captación de las aguas pluviales precario y mal planeado con frecuentes inundaciones d - Sistema de recogida de basuras y de limpieza de la ciudad insuficiente en la temporada alta. Inexistencia del espacio adecuado para el tratamiento y depósito final de los residuos sólidos	a b c d - Mejor calidad de vida para la población residente y la visitante	a - Frecuente falta de agua. b - Contaminación de la capa freática y acuíferos termales por alcantarilla de los sumideros. Acentuada polución del <i>Córrego das Caldas</i> por el desagüe del alcantarillado c - Erosión del suelo. d - Contaminación del suelo y sub-suelo por depósito de basuras
4 - Red vial urbana existente	a - Sistema vial es desordenado. Solamente un 65% de la red urbana está pavimentada; sin señalización, especialmente turística; las aceras son insuficientes b - Transporte colectivo urbano y intermunicipal precario y desordenado, especialmente en la temporada alta	a - Mejor calidad de vida b - Integrar nuevas ofertas	a - Dificultad de desplazamiento de las personas mayores y de las personas discapacitadas b - Dificultad de acceso a nuevas ofertas

Fuente: Elaboración propia.

Es evidente que las infraestructuras son deficientes, tanto dentro del municipio como para llegar a él. Esto afecta negativamente a la calidad de vida de los residentes y visitantes, pero puede llegar a amenazar la supervivencia del sector turístico si no se le pone remedio.

Cuadro 11.3: Análisis DAFO de infraestructura de alojamiento

Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas – Riesgos
1 - Amplia oferta hotelera en las áreas urbanas, orientada al turismo masivo	a - Déficit de establecimientos de categoría superior b - Alto grado de obsolescencia de muchos alojamientos hoteleros y escasa inversión. c - Alto grado de estacionalidad de la demanda que reduce la rentabilidad	a b c - Disponibilidad de alojamiento en temporada baja, que se puede aprovechar en caso de lograr un fraccionamiento de las vacaciones o nuevos atractivos	a - Falta de diversificación y especialización de la oferta de alojamiento que perjudica la estimulación de la demanda b - Importantes impactos medio ambientales en los entornos de los establecimientos, lo que influye en la calidad de la experiencia b c - Baja rentabilidad, que dificulta la rehabilitación
2 - Importante oferta extra hotelera, sobre todo de los segmentos residenciales	a - Alta ocupación del suelo y baja contribución a la economía local b - Oferta excesiva y baja calidad de alojamientos. c- Alta incidencia de oferta de alojamiento sin los permisos pertinentes c - Especulación inmobiliaria	a b c - Activación y crecimiento de la demanda	a - Degradación del medio y del entorno b c - Competencia con el sector hotelero

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 11.4: Análisis DAFO de la oferta complementaria

Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas – Riesgos
1 - Condiciones idóneas potenciales para el sector de congresos y, el turismo deportivo	a - Ausencia de instalaciones adecuadas y escasez de la oferta complementaria en comparación con los recursos potenciales	a - Atender a una demanda para realizar congresos que no se puede satisfacer actualmente	a - No crear una oferta complementaria encierra riesgos para ciertos segmentos de la demanda
2 - Recursos potenciales para el desarrollo del turismo rural y el ecoturismo	a - Oferta centrada en un solo recurso. Faltan inversiones en iniciativas singulares	a - Aprovechamiento de una demanda bastante heterogénea y receptiva a nuevas ofertas	a - La ausencia de una buena oferta complementaria deja de garantizar el uso continuo de la oferta de alojamiento existente
3 - Interés en ampliar la oferta del turismo cultural y de salud	a - Poca diversificación. Insuficiente oferta complementaria dirigida al ocio para atender a un sector de demanda de mayor poder adquisitivo	a - Diversificación de la base turística y consecuente fortalecimiento de la oferta del destino	a - Inversiones fuertes que no se amortizan sin una buena comercialización y sin coordinación con los restantes elementos del producto turístico

Fuente: Elaboración propia.

La oferta turística -tanto la base de alojamiento como los servicios y las actividades complementarias- requiere una reestructuración para enfrentarse a los retos de la demanda potencial en el futuro.

Cuadro 11.5: Análisis DAFO de los recursos humanos

Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas – Riesgos
1 - Dilatada experiencia de un gran número de profesionales	a - Desarticulación entre los empresarios turísticos b - Ausencia de nuevas iniciativas c - Ausencia de programas de reciclaje y formación	a b c - Creación de una verdadera mentalidad empresarial turística	a b c - Ausencia de programas de formación adecuados para el sector turístico, lo que reduce su capacidad para actualizarse
2 - Versatilidad de bastantes profesionales	a - Bajo nivel de especialización b - Baja calidad de los servicios	a b - Ambiente receptivo para la creación de programas de capacitación	a b - Oferta de servicios de mala calidad con la consecuente insatisfacción del turista

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 11.6: Análisis DAFO de los recursos financieros y nivel tecnológico de las instalaciones

Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas – Riesgos
1 - Amplias inversiones en alojamiento, ya realizadas	a - Escaso o nulo nivel tecnológico en la gestión de servicios públicos y falta de inversión en la rehabilitación y en la modernización de las instalaciones hoteleras	a - Posibilidad de desarrollo de nuevos productos al existir recursos potenciales sin explotar, previa identificación de los más idóneos	a - Si no se moderniza el sector se incrementarán los problemas derivados de la competitividad de otros espacios y el agotamiento de los recursos básicos
2 - Experiencia y <i>know how</i> en la hostelería	a - Pocas inversiones, tanto del sector privado como del público	a - Ampliación del mercado	a - La falta de apoyo tecnológico puede llevar a la pérdida de los mercados actuales y de los potenciales

Fuente: Elaboración propia.

Es urgente la elaboración de programas de formación y capacitación profesional para fortalecer el sector turístico de Caldas Novas, así como la modernización de las instalaciones y la actualización tecnológica del sector como base para mantener la competitividad del destino en el mercado nacional.

Cuadro 11.7: Análisis DAFO del impacto ambiental

Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas – Riesgos
1 - Existencia de áreas de reconocido valor ambiental sin explotar	a - Fragilidad del medio en algunas zonas b - Medidas de planificación precaria de áreas frágiles, tales como el PESCAN y la franja del embalse c - Reducción acentuada de las reservas forestales obligatorias. Tala ilegal, especialmente en los fondos de valle d - Ausencia de corredores para la fauna	a b c d - Aprovechar el valor que se atribuye al medio ambiente en las actuales tendencias de la demanda turística para diversificar la oferta	a - Pérdida de atractivo de los recursos si se explotan sin planificación b - Uso masivo de ámbitos frágiles con comprometimiento de la calidad de los recursos ambientales potencialmente turísticos c - Erosión, cambio del microclima, colmatación de los cursos de agua d - Dificultad para desarrollar la observación de la fauna como atractivo turístico
2 - Tendencia hacia la sensibilización de la sociedad con respecto al medio ambiente	a - Tendencia hacia la masificación de la demanda en el interior del país	a - Incorporación de la oferta turística de un medio natural que no ha sido aprovechado ni destruido de momento.	a - Mayor incidencia de incendios forestales. - Degradación sin que el público aumente su preocupación - Violación de la legislación ambiental, provocando la degradación ambiental - Pérdidas de cuotas de ciertos segmentos de la demanda debido a problemas ambientales
3 - Existencia de zonas verdes en el casco urbano	a - Deficiencia de arborización urbana	a - Creación de un parque urbano	a - Ocupación y degradación de las zonas verdes, con consecuente disminución de los espacios de ocio
4 - Existencia de una red básica de servicios urbanos	a - Sistema de tratamiento de aguas residuales insuficiente b - Crecimiento acelerado y desordenado c - Falta de definición de las áreas de recarga de la capa freática d - Polución sonora y visual del área urbana	a b c d - Mejor calidad de vida para la población residente y la visitante	a - Contaminación del suelo, de los cursos de agua y de los acuíferos b - Impermeabilización del suelo y comprometimiento de la manutención de los acuíferos c - Agotamiento de los acuíferos d - Insatisfacción de la comunidad local

Fuente: Elaboración propia.

Algunas áreas de gran valor ambiental se han conservado intactas, pero el medio ambiente corre serios riesgos de contaminación, incluso de consecuencias negativas irreversibles.

Cuadro 11.8: Análisis DAFO del grado de competitividad

Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas – Riesgos
1 - Imagen turística ligada a la oferta de “sol y piscina” firmemente establecida	a - Acusada estacionalidad de la demanda	a - Crecimiento de flujos turísticos en temporada baja	a - Competencia con otros destinos con productos similares y mayor agresividad de las políticas de marketing de la competencia
2 - Proximidad a los grandes mercados emisores	a - Escasez de productos variados al estar condicionados a los paquetes turísticos dictados por los tour operadores	a - Fragmentación de las vacaciones, lo que puede favorecer la repetición en un mismo destino	a - Débil capacidad del producto para responder a las tendencias emergentes de la demanda
3 - Aceptable grado de satisfacción del cliente	a - Baja calidad y poca diversidad de la oferta de actividades	a - Incremento del tiempo dedicado al ocio	a - Reducción de la calidad si no se planifica y se gestiona el destino y mayor experiencia del turista, el cual exige una mejor relación calidad precio
4 - La región reúne las condiciones básicas necesarias para diversificar su oferta, al disponer de importantes recursos turísticos todavía por desarrollar	a - Débil desarrollo actual de la oferta complementaria y alternativa	a - Demanda de nuevos productos y servicios con lo que las expectativas de negocio crecen b - Interés por parte de la administración por el sostenimiento de la calidad turística	a b - Renunciar a conseguir una mayor rentabilidad de los recursos turísticos al orientarlos hacia segmentos de demanda de menor poder adquisitivo

Fuente: Elaboración propia.

La mejora del producto turístico básico -las piscinas termales- y la diversificación de la oferta con el desarrollo de nuevos productos turísticos debería garantizar un mayor grado de competitividad en el mercado turístico nacional.

El análisis DAFO nos ha permitido identificar los problemas más recurrentes, lo que nos servirá en el capítulo siguiente como el punto de partida para la planificación del uso de los recursos y que posibilitará el diseño de una estrategia de desarrollo turístico para Caldas Novas. Así podemos afirmar la evidencia de la existencia de un recurso básico -las aguas termales- que ha dado lugar a un producto turístico que goza de una alta demanda que ha permitido un fuerte desarrollo del turismo. No obstante, es igualmente evidente que el desarrollo espontáneo del destino ha creado ciertas disfunciones y debilidades en el sistema turístico y consideramos que hace falta reconducir esta situación inmediatamente. Por otro lado, hasta la actualidad no se han aprovechado gran parte de las posibilidades y oportunidades que ofrece el destino, ya que existe una base de recursos para ampliar el número de productos y la oferta complementaria existentes. La realización de estos

objetivos depende, claramente, de la implantación de unos instrumentos de planificación que se especificarán más adelante.

Resaltamos también que la singularidad de las aguas termales y la diversidad de los recursos existentes, sumados a la infraestructura turística y a la excelente ubicación del destino (en la región central de Brasil, próxima a varios grandes centros emisores tales como São Paulo, Rio de Janeiro y Minas Gerais), genera una demanda para la realización de congresos, convenciones y reuniones de trabajo. De ese modo se confirma el crecimiento del número de viajes de “negocios” a este destino que, al fin y al cabo, hay que considerar como viajes turísticos, no a causa de la naturaleza del viaje sino por los equipamientos y servicios turísticos que utilizan, porque se alojan en los hoteles y en su tiempo libre, los asistentes disfrutan de las atracciones como cualquier turista convencional.

11.2 Factores locales incidentes en la calidad del sector turístico del destino

Siguiendo a López (1998), otro aspecto fundamental a considerar en el análisis del sistema turístico son los factores que operan a nivel local y que inciden en la mayor o menor calidad que puedan presentar los recursos turísticos. Estos factores, en la mayoría de los casos, dependen de las instituciones públicas ya que son ellas las responsables de la ordenación de los espacios y de la organización de los servicios generales. El autor destaca los siguientes factores como claves: el estado de los recursos; la calidad medio ambiental; la provisión de infraestructuras y de equipamientos básicos; la política urbanística; la accesibilidad; los equipamientos recreativos y los deportivos; la gestión turística y el comportamiento social.

Se resume en el Cuadro 11.9 el estado de dichos factores en el ámbito de estudio según categorías: bueno, regular y malo, en función de la calidad y cantidad de los mismos. La investigación en el campo, las fuentes bibliográficas y el testimonio de la población y los representantes de los diversos estamentos nos han permitido detectar los principales problemas de cada variable.

Cuadro 11.9: Factores locales que inciden en la calidad del destino

VARIABLES	ESTADO ACTUAL	PROBLEMAS DETECTADOS
Recursos		
Recursos naturales	Bueno	Gran abundancia y buenas condiciones, aunque con escasa explotación
Patrimonio histórico	Malo	Muy deteriorado y en poca cantidad
Gastronomía	Regular	Existe un potencial insuficientemente explotado
Festejos	Malo	Sin promoción turística y pobres en contenido
Medio Ambiente		
Conservación del entorno	Regular	Gran impacto de las explotaciones agropecuarias y de los incendios
Calidad de los paisajes	Regular	Significativa alteración del estado primitivo en gran parte del territorio
Sistema de tratamiento de los residuos sólidos	Malo	Insuficiente, generando polución
Sistema de tratamiento de las aguas residuales	Malo	Sistema ineficaz y precario implantado en solamente un 22% del área urbana y tratando solamente el 15% del volumen generado. Compromete el <i>Córrego de Caldas</i> y el <i>Lago Corumbá</i> .
Infraestructuras y equipamientos básicos		
Calidad de las infraestructuras en general	Regular	Existen infraestructuras básicas pero se detectan deficiencias
Sistema de recogida de basuras	Regular	Ineficaz. No existen contenedores para la recogida selectiva y son pocos empleados dedicados a esta función
Abastecimiento de agua	Regular	Abastecimiento insuficiente, no atiende a toda la población
Sistema de tratamiento de agua para el consumo humano	Bueno	No han sido detectadas enfermedades de transmisión de origen hídrico por el sistema
Control de las aguas pluviales	Malo	Red de captación insuficiente, dejando que las lluvias generen erosiones, inundaciones y encharcamiento del suelo en determinadas zonas del territorio urbano
Distribución de energía eléctrica	Bueno	Sin problemas destacables, aunque debe ser ampliada la red de iluminación de la vía pública
Transporte público	Regular	Frecuencia insuficiente, horarios irregulares, especialmente en épocas de temporada alta, y un restringido ámbito de cobertura
Telefonía	Bueno	Servicio satisfactorio
Servicios asistenciales	Malo	Recursos humanos y número de centros insuficientes y personal poco cualificado
Seguridad ciudadana	Bueno	Sin problemas destacables
Calidad y variedad de la oferta comercial	Regular	Poca diversidad de productos, con predominio de prendas de vestir
Urbanismo		
Señalización	Malo	Señalización turística inexistente en todo el perímetro urbano
Pavimentación de las calles	Regular	Solamente un 65% del sistema vial del área urbana cuenta con pavimentación y la conservación de ésta es deficiente
Estética de la construcción	Malo	Gran diversidad sin respetar estilos tradicionales. Edificios con fachadas sin valor arquitectónico
Estado urbanístico en general	Malo	Áreas con alta densidad y ausencia de un plan global

Red vial		
Tráfico	Regular	Retenciones frecuentes en el centro urbano
Aparcamientos	Malo	Insuficientes, especialmente en el centro urbano problema agravado en las épocas de mayor flujo turístico
Accesibilidad por carretera	Bueno	Fácil acceso desde Goiânia y Brasília
Equipamientos recreativos y deportivos		
Equipamientos deportivos	Malo	Insuficiente en cantidad y variedad, limitado a algunos campos de fútbol
Deportes en la naturaleza	Regular	Falta una estructura par poner los recursos a disposición del público
Diversión y vida nocturna	Regular	Sólo en épocas específicas existe una oferta notable
Equipamientos culturales	Malo	Escaso e incipiente
Gestión turística		
Promoción	Regular	Ausencia de un objetivo global e integrador
Información turística	Regular	Provisión limitada a un centro de información y a la Secretaría Municipal de Turismo, ambos escasamente dotados
Coordinación entre el sector público y privado	Regular	Falta de coordinación. Insuficiente dotación presupuestaria
Asociación empresarial	Bueno	Muchas iniciativas del desarrollo turístico local son resultado de acciones desde agentes privados
Formación	Regular	Poco contingente especializado
Comportamiento social		
Amabilidad de la gente	Bueno	Gran receptividad hacia el turista, aunque poco preparados para atenderle
Dinamismo sociocultural	Regular	Se han creado asociaciones que todavía necesitan un cierto impulso
Tensión social	Regular	Conflictos entre turistas y población local en temporada alta, debido al bullicio en la ciudad

Fuente: Elaboración propia.

Este análisis nos ha servido para reconocer los problemas existentes en el municipio de Caldas Novas y remarcar los más importantes. Se podría decir que existe una situación de “estrangulación” de las infraestructuras, tal como lo identificó Fuster Lareu (1972) en su estudio de diversos destinos españoles. El autor remarca, en todo caso, que es una situación propia de la España de los años 60, pero sus observaciones encuentran muchos paralelismos en la situación actual de Caldas Novas.

De acuerdo con nuestro análisis, destaca la insuficiencia de las infraestructuras, un problema provocado evidentemente en parte por el rápido crecimiento del municipio y en parte por la falta de los medios económicos necesarios para subsanar los déficits. Será difícil encontrar una solución sin la estructuración de los grupos humanos y de los organismos implicados con el fin de conseguir los recursos económicos imprescindibles e implementar las medidas necesarias en un ambiente de colaboración mutua.

A partir de este análisis, junto con el análisis DAFO, será posible formular propuestas que, por un lado, minimicen o eviten estos problemas y, por el otro, ayuden al desarrollo turístico de la región, conforme será desarrollado más adelante.

