

# ÍNDICE GENERAL

## Capítulo 1. PLANTEAMIENTO Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción.....	01
1.1.1 El liderazgo en el logro de la competitividad de los destinos turísticos.....	03
1.1.2 Cómo se articula la competitividad en un destino turístico.....	09
1.1.2.1 La eficiencia.....	11
1.1.2.2 Coordinación público-privada.....	14
1.2 Los destinos turísticos rurales o de interior.....	17
1.3 Objetivos de la tesis.....	20

## Capítulo 2. COMPETITIVIDAD Y ACTIVIDAD TURÍSTICA

2.1 Introducción.....	29
2.2 El concepto de competitividad.....	36
2.3 Entorno competitivo.....	44
2.4 Empresa, sector y territorio.....	49
2.5 Enfoques para el estudio de la actividad turística.....	53
2.5.1 El enfoque geográfico.....	53
2.5.2 El enfoque económico.....	56
2.5.3 El enfoque de sistemas.....	65

## Capítulo 3. CONCEPTO DE DESTINO TURÍSTICO

3.1 La idea de destino turístico.....	73
3.1.1 Producto turístico de base territorial.....	77
3.1.2 Gestión integrada.....	84
3.2 Estructura competitiva de los destinos turísticos.....	89
3.2.1 Modelos de competitividad.....	89
3.2.1.1 El modelo de Ritchie y Crouch.....	91
3.2.1.2 Teoría de los recursos y capacidades aplicada a los destinos turísticos.....	97
3.2.1.3 Modelos cuantitativos.....	100
3.3 Gestores del Destino Turístico.....	105
3.3.1 Gestores con capacidad normativa.....	107
3.3.2 Gestores con capacidad ejecutiva.....	108
3.3.3 Gestores con capacidad política.....	110
3.3.4 La comunidad local.....	110
3.4 Morella como destino turístico. La percepción de la comunidad local.....	115
3.4.1 Caracterización del destino turístico Morella.....	115
3.4.2 Actitud de la población residente.....	122
3.4.2.1 Método de obtención de la información.....	124
3.4.2.2 Elaboración del cuestionario.....	126
3.4.2.3. Análisis de los resultados.....	128
3.4.2.3.1 Impactos económicos.....	128
3.4.2.3.2 Impactos sociales.....	134
3.4.2.3.3 Impactos medioambientales.....	137
3.4.2.3.4 Percepción de Morella como destino turístico por sus residentes.....	141

## **Capítulo 4. MODELO PARA LA GESTIÓN COMPETITIVA DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS DE INTERIOR**

4.1	Introducción.....	149
4.2	Dimensiones para la competitividad turística.....	150
4.2.1	Eficiencia.....	150
4.2.1.1	Medición de la eficiencia.....	152
4.2.1.2	Interpretación de los índices de eficiencia técnica.....	156
4.2.1.3	Eficiencia y sector público.....	157
4.2.1.4	Eficiencia y sector turístico.....	161
4.2.2	Calidad.....	167
4.2.2.1	Valoración de la calidad percibida y satisfacción del consumidor.....	167
4.2.2.2	Modelos de gestión de calidad.....	178
4.2.2.3	El enfoque sectorial: el modelo de calidad del sector turístico español.....	184
4.2.2.3.1	Plan marco de competitividad del turismo español, FUTURES (1992- 1995).....	185
4.2.2.3.2	Plan marco de competitividad del turismo español, FUTURES II (1996-1999).....	190
4.2.2.3.3	Plan integral de calidad turística española, PICTE (2000-2006).....	197
4.2.3	Innovación.....	208
4.2.3.1	Marco conceptual de la Innovación.....	208
4.2.3.2	Modelos de innovación.....	215
4.2.3.3	Innovación en turismo.....	219
4.2.4	Posicionamiento.....	227
4.2.4.1	Introducción.....	227
4.2.4.2	Posicionamiento y ente gestor.....	233
4.3	Modelo para la evaluación de la gestión competitiva de destinos turísticos en su fase inicial de desarrollo. Auditoría de Gestión Turística Competitiva (AGTC).....	236
4.3.1	Análisis de los resultados.....	258
4.3.2	Validación del modelo.....	284
<b>Capítulo 5 . CONCLUSIONES Y RELEVANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>299</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>		<b>309</b>
<b>ANEXOS</b>		
Anexo 1.....		341
Anexo 2.....		362
Anexo 3.....		381
Anexo 3bis.....		396
Anexo 4.....		401

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Análisis Estratégico de la Posición competitiva de la Comunidad Valenciana a principios de la década de los noventa.....	341
<b>Tabla 2</b>	Paralelismo entre patrones grupales y porcentajes de individuos de cada grupo manifestados en distintas investigaciones.....	342
<b>Tabla 3</b>	Variables explicativas de la actitud de los residentes hacia el turismo.....	345
<b>Tabla 4</b>	Municipios integrantes de la marca turística “el Maestrazgo” de la provincia de Castellón.....	346
<b>Tabla 5</b>	Municipios integrantes de la marca turística “el Maestrazgo” pertenecientes a la provincia de Teruel.....	347
<b>Tabla 6</b>	Variables climatológicas y altitud media de la Comarca de Els Ports de Morella en relación al resto de España.....	348
<b>Tabla 7</b>	Municipios beneficiarios de iniciativas Leader I y II que han desarrollado proyectos turísticos en la provincia de Castellón.....	349
<b>Tabla 8</b>	Municipios beneficiarios de iniciativas Leader I y II que han desarrollado proyectos turísticos en la provincia de Teruel.....	350
<b>Tabla 9</b>	Inversiones comprometidas proyecto Leader I- Els Ports, período (1991-1995).....	351
<b>Tabla 10</b>	Inversiones comprometidas proyecto Leader II- Els Ports-Maestrat, período (1996-1999).....	352
<b>Tabla 11</b>	Proyectos turísticos financiados con fondos del programa Leader I (Medida 3ª).....	353
<b>Tabla 12</b>	Crecimiento de la oferta de casas rurales en la comarca de Els Ports, período (1996-2002).....	354
<b>Tabla 13</b>	Número de establecimientos hoteleros de la comarca de Els Ports.....	355
<b>Tabla 14</b>	Número de plazas en restaurantes de la zona Leader de desarrollo rural.....	357
<b>Tabla 15</b>	Distribución de la población de Morella por género y edad (año 2004).....	126
<b>Tabla 16</b>	Presupuestos del Plan Marco de Competitividad del Turismo Español (mill.ptas.).....	189
<b>Tabla 17</b>	Ejemplo de ofertas-demandas antes de la estancia.....	358
<b>Tabla 18</b>	Ejemplo de ofertas-demandas durante la estancia.....	359

<b>Tabla 19</b>	Ejemplo de ofertas-demandas después de la estancia.....	360
<b>Tabla 20</b>	Modelo de Auditoría de Gestión Turística Competitiva (AGTC).....	273
<b>Tabla 21</b>	Valoración otorgada por los expertos a las subvariables.....	275
<b>Tabla 22</b>	Criterios de puntuación del modelo.....	278
<b>Tabla 23</b>	Subvariables estratégicas.....	283
<b>Tabla 24</b>	Divergencias sector público/sector privado.....	286
<b>Tabla 25</b>	Puntuación obtenida por el GDT de Morella.....	292

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Competitividad y Sostenibilidad en Destinos.....	93
<b>Figura 2</b>	El proceso de Auditoría de Destinos.....	96
<b>Figura 3</b>	Crecimiento anual del número de unidades y de plazas de alojamiento rural en la comarca de Els Ports (1996-2002).....	118
<b>Figura 4</b>	Evolución de la población empadronada en la ciudad de Morella, período (1996-2004).....	120
<b>Figura 5</b>	Inmigración en Morella (1995-2001).....	121
<b>Figura 6</b>	Evolución de la población de Morella por tramos de edad.....	122
<b>Figura 7</b>	Cadena de valor de un destino turístico.....	177
<b>Figura 8</b>	Evolución de la Política Turística Española.....	185
<b>Figura 9</b>	Sistema de calidad del ICTE.....	195
<b>Figura 10</b>	Tipología de destinos SICTE.....	203
<b>Figura 11</b>	Las percepciones básicas determinan cómo contemplan las personas a la innovación.....	212
<b>Figura 12</b>	Modelos de innovación.....	215
<b>Figura 13</b>	Factores de sensibilidad en la innovación tecnológica en el sector turístico.....	226
<b>Figura 14</b>	Organismos de gestión turística.....	291
<b>Figura 15</b>	Equilibrio de las Dimensiones Competitivas.....	295
<b>Figura 16</b>	Situación de Equilibrio Competitivo del Destino Turístico Morella.....	296