

7. La cultura en el marco del capital estructural en el destino turístico: caso Mazatlán, Sinaloa

ANA MARÍA LARRAÑAGA NÚÑEZ*

ANEL YADIRA PÉREZ MELO**

<https://doi.org/10.52501/cc.245.07>

Resumen

En los destinos turísticos maduros y tradicionales lo estructural se manifiesta como una ventaja o desventaja competitiva, de ahí que la adaptación a una cultura con estrategias y prácticas innovadoras y creativas, en donde el conocimiento esté presente, permitiría una gestión consistente y eficaz. El objetivo de esta comunicación es explorar la *Cultura* en el marco del capital estructural en el destino turístico, caso Mazatlán, Sinaloa, México a partir del Modelo de Análisis del Capital Intelectual en los Destinos Turísticos. El abordaje metodológico es cuantitativo, se aplicaron cuestionarios a diferentes actores del sistema turístico, además se realizó una revisión y análisis documental y los hallazgos se presentan en índices. Entre los resultados se tiene que los valores de la cultura se ubican en los componentes del capital innovación, con una cultura de 0.49; el apoyo del sector público tiene 30 puntos más con respecto al apoyo del sector privado en cuestión de innovación; mientras que, en el componente de capital organizativo, se encuentran las rutinas y cultura organizativa con 0.65; se distingue que el grado de operación y flexibilidad del destino tiene 18 puntos más al compararse con la gestión del destino. Entre las conclusiones es que la implementación de un sistema de gestión del conocimiento es necesaria, debido a que es una

* Doctora en Gestión del Turismo. Profesora-investigadora de la Universidad Autónoma de Occidente, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2826-5222>

** Doctora en Educación. Profesora-investigadora de la Unidad Regional Mazatlán, Universidad Autónoma de Occidente. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6363-8149>

herramienta que propicia la ventaja competitiva que les permite a los actores producir información confiable para la toma de decisiones oportunas, asimismo, y les permite integrar los mecanismos suficientes para la generación de investigación, desarrollo e innovación al interior de las empresas turísticas, con el objetivo de asegurar que éstas se consoliden.

Palabras clave: *Capital estructural, cultura, destino turístico.*

Introducción

El capital estructural (CE) es una categoría componente de algunos modelos del capital intelectual (CI), y éste es estudiado desde diferentes perspectivas para medirlo y gestionarlo tanto en organizaciones como en territorios; en este capital se integra la cultura que, entre otras contribuciones, facilita a los actores acercarse a la creatividad e innovación, a través de estrategias, prácticas, rutinas, pero también a reconocer las fallas en el sistema en el que se alberga, en este caso, el turístico.

Se identifica el concepto de estructura en la teoría de la estructuración propuesta por Giddens (2011, p. 215), de la que menciona que es una categoría genérica que está presente en tres conceptos estructurales: el primero se refiere a los principios estructurales, que representan los principios organizacionales de totalidades societarias; el segundo, alude a las estructuras que son un conjunto de reglas y recursos que intervienen en la articulación institucional de sistemas sociales; y el tercero menciona las propiedades estructurales que son los aspectos institucionalizados de sistemas sociales que se extienden por un tiempo y un espacio.

En este sentido, la estructura se entiende como la base del estudio de las relaciones de transformación-mediación que intervienen en la integración social y sistémica, por lo que son reglas y recursos para el ordenamiento institucional y de sistemas sociales (Giddens, 2011).

Bajo esta perspectiva, la estructura en los territorios o destinos turísticos se relacionan con la teoría de los sistemas y es que, como menciona Pearce (2014), al destino se le reconoce como un sistema en donde convergen el sector y el territorio (Timón, 2004, citado por Pearce, 2004). Es así como lo sistémico

se tiene desde los modelos estructurales en el que se destaca el de Beni, que se caracteriza por ser abierto (Panosso y Lohmman, 2012). Este modelo cuenta con tres componentes: el conjunto de relaciones ambientales; el conjunto de la organización estructural y el conjunto de acciones. Por su parte, Barrado (2016) propone el concepto de destino turístico desde una nueva realidad socioespacial que se visualiza en la intersección de aspectos sectoriales-productivos y geográficos-territoriales. El destino se integra de los recursos, el alojamiento, los equipamientos, las infraestructuras de uso turísticos, conocimientos tácitos y formales, así como los clústeres y las conexiones productivas.

En este contexto, la cultura se concibe dinámica en el ámbito del capital estructural y, por ende, impulsora de su desarrollo y con ello también del turismo; además, es un concepto integrador del pensamiento y comportamiento humano y por ello del aprendizaje social, que contribuye en relacionar a las comunidades (Larrañaga, 2021). En palabras de Sen (2014, p. 81), la importancia de los factores culturales influye sobre el comportamiento económico: las influencias culturales pueden significar una diferencia considerable al trabajar sobre la ética, la conducta responsable, la motivación briosa, la administración dinámica, las iniciativas emprendedoras, la voluntad de correr riesgos, el funcionamiento de la economía del intercambio, a través de la confianza y de normas implícitas.

Por otra parte, en la perspectiva teórica de la concepción estructural de la cultura, el aspecto simbólico del territorio hace hincapié en los contextos y procesos estructurados socialmente. El análisis de la cultura implica cinco elementos: la intención, lo convencional, lo estructural, el referente y el contexto (Giménez, 2005). De acuerdo con Thomposon (1990), citado por Abeledo *et al.* (2007), estos elementos “son acciones con significado, objetos y expresiones de distintos tipos en relación con contextos específicos y socialmente estructurados” (p. 27), por lo que mediante el análisis cultural se estudian cómo los bienes se producen, distribuyen y consumen.

Además, al relacionar la cultura con el desarrollo del turismo, los grupos interesados en el territorio generan un escenario cultural para dar respuesta a la demanda y necesidad de satisfacer el ocio, en donde convergen otros elementos como la tolerancia, el apoyo a la diversidad (Sen, 2014) y participar en las decisiones políticas que contribuyan con una planeación de la actividad y con ello a la retribución económica integral en la sociedad.

Por lo anterior, la cultura en el territorio turístico hace referencia a las estrategias, prácticas y valores patrimoniales que contribuyen a la estructuración del sistema turístico y en donde el conocimiento permite configurar una gestión innovadora y creativa y, por ende, con eficacia.

A partir de lo antes planteado, el objetivo de este capítulo de libro es explorar la cultura en el marco del capital estructural en el destino turístico, caso Mazatlán, Sinaloa, y tiene como base el modelo de análisis del Capital Intelectual en los Destinos Turísticos (CIDT) de Fuentes (2012), con una perspectiva de desarrollo. La estructura del capítulo se compone del capital estructural y el destino turístico; la cultura desde los componentes del CE; la metodología; los resultados, la discusión y la conclusión.

El capital estructural y el destino turístico

En la perspectiva de la economía del conocimiento, la información y el conocimiento se valorizan, aunado a otros activos intangibles y emerge el concepto de capital intelectual, del que se identifican una serie de modelos para medirlo y gestionarlo a través de los recursos intangibles de las organizaciones y territorios en ámbitos nacionales, regionales y de ciudades. Es así como en los componentes de los modelos del CI se localiza el CE que está presente explícitamente, de acuerdo con Bueno *et al.* (2008), en los siguientes: el de Sveivy, 1997; Stewart, 1997; Bontis, 1998; Bueno y Azua (Intelect, 1997) y, en McElroy, 2001. En otros modelos se identifican elementos estructurantes, pero no el concepto explícito como en Brooking, 1996; Bontis, 1996; Dow Chemical, 1998; Ross *et al.*, 1997; Atkinson *et al.*, 1998; Bueno, 1998; Bueno-CIC, 2003. Otros modelos identificados que no incorporan explícitamente el concepto de capital estructural, aplicados a territorios, pero que hay elementos de la estructura son, por ejemplo: capital de procesos y capital de renovación (Viedma, 2004; Yen-Yun y Edvinsson, 2008; Tsouli y Elabbadi, 2018), esto se comprende en un razonamiento que dinamiza a la variable y que se acopla al pensamiento de que hay diferencias culturales en las regiones.

Por último, se tiene que en los estudios específicos hacia la actividad turística se identificaron dos modelos que incluyen al capital estructural como categoría: es el Modelo THER que incorpora a los capitales Tecnológico,

Estructural, Humano y Relacional (Gazzera y Lombardo, 2020). El otro es el modelo del capital intelectual en destinos turísticos, cuyos componentes son los capitales humano, estructural y relacional (Fuentes, 2012).

En resumen, el CE posibilita el funcionamiento de un destino turístico, incluyéndose aspectos como la cultura y rutinas del destino, esto implica que absorbe los conocimientos de los colaboradores y lo hace accesible a los tomadores de decisiones. Algunas definiciones del CE (ver tabla 1) son las siguientes:

Tabla 1. *Capital estructural desde diferentes ámbitos*

<i>Ambito</i>	<i>Definición</i>
Organizacional	El capital estructural es el conjunto de conocimientos y de activos intangibles derivados de los procesos de acción que son propiedad de la organización y que se quedan en ella cuando las personas la abandonan. (Bueno <i>et al.</i> , 2011, p. 17). Sus componentes son el capital organizativo y el capital tecnológico.
Ciudad	El capital estructural es responsable del desarrollo del medio ambiente asegurando la actividad de comunidad, organizaciones e instituciones. Actúa como condición necesaria para el intercambio de conocimiento, información, bienes y servicios entre diferentes grupos de interés. (Uziene, 2013, p. 205). Este capital se integra por el recurso organizacional, los procesos, los recursos de innovación y la propiedad intelectual.
Organizaciones hoteleras	Es el conjunto de recursos intangibles que surgen de la estructura, diseño y procesos de la organización y son propiedad de ella, aun cuando las personas la "abandonan" En otras palabras, es fuente de ventajas competitivas, y es el conocimiento útil para la organización. (Gazzera y Lombardo, 2020).
Destino turístico	El capital estructural se compone de las estructuras e infraestructuras que hacen posible el funcionamiento de un destino turístico, incluyéndose aspectos como la cultura y rutinas en el destino y se divide en capital de innovación; capital organizativo; capital tecnológico (Fuentes, 2012).

Fuente: Elaborado con base en las definiciones de Bueno *et al.* (2008); Uziene (2013, p. 205); Gazzera y Lombardo (2020); y Fuentes (2012).

En las definiciones anteriores hay un acercamiento entre los que plantean el CE de la ciudad y el del destino turístico, por lo que contribuye con el desarrollo del medio ambiente y asegura la actividad, en este caso, la turística mediante los activos intangibles, principalmente los conocimientos, la cultura que se presenta en el capital humano y el destino, las rutinas y prácticas que conllevan a la innovación y la comunicación.

Por lo expuesto previamente, el CE –para los efectos de esta investigación– se entiende como un capital de activos intangibles, principalmente los

conocimientos, la cultura que se presenta en el capital humano y organizacional, las rutinas y prácticas que conllevan a la innovación y la comunicación que permite el funcionamiento de las diferentes actividades turísticas y que es propiedad del destino, por lo que se manifiesta como una ventaja competitiva.

Algunos estudios realizados con impacto en el CE muestran la diversidad de perspectivas (tabla 2); de ello se tiene el desarrollo económico, el desarrollo sostenible, la competitividad, la innovación social, entre otros. Las investigaciones se presentan a continuación:

Tabla 2. *Perspectivas y propuestas en estudios del capital estructural*

<i>Perspectiva</i>	<i>Fuente</i>	<i>Propuesta o resultados</i>
<i>Desarrollo económico</i>	Zen et al. (2021)	Se estudia el capital intelectual en la Región de Guangxi en 14 ciudades. Muestra que el capital estructural regional en general incluye el nivel de intercambio de material entre regiones, el nivel de flujo de material dentro de las regiones, y el mecanismo de comunicación regional e intercambio de información y circulación. La inversión en capital estructural puede mejorar rápidamente el PIB de una ciudad para acelerar el desarrollo de la economía urbana. Este hallazgo significa que una ciudad debería concentrar la mayor parte de sus recursos en las dos direcciones del transporte y comunicación de capital estructural.
<i>Desarrollo sostenible de organizaciones</i>	Borrás y Campos (2015)	Se plantea la necesidad de una gestión efectiva del capital intelectual, ya que el conocimiento contribuye al desarrollo sostenible de la empresa, por lo que se realiza un diagnóstico en 210 empresas cubanas. Los resultados del CE demostraron una valoración insatisfactoria teniendo el menor valor la investigación y el desarrollo, seguido de desarrollo de tecnologías de la información y la comunicación. La matriz de eficiencia demostró que las variables de mayor impacto y con una eficiencia alta, gestionadas por la empresa, son calidad de los procesos y productos y tecnologías de la información y las comunicaciones; enfatizan las autoras que a pesar de ser de alto impacto presentan un coeficiente de eficiencia bajo, por lo que este resultado sugiere la necesidad de evaluar el comportamiento de las variables.
<i>Competitividad</i>	Tshouli y Elabbadi (2018)	Se compara el capital intelectual de cinco países africanos ante las preguntas: ¿Cómo logran una economía destacada competitivamente? ¿Poseen esos países capacidades ocultas? Entre sus conclusiones se tiene que Sudáfrica puede buscar formas de enfocarse más sobre capital de renovación; Marruecos y Botswana necesitan su capital de proceso y capital de mercado, y Ruanda puede esforzarse más para expandir su capital humano

<i>Innovación social</i>	Jardon y Gierhake (2017)	Se plantea la problemática de que aún se desconocen los factores que son propicios para la conversión de un territorio en una región que aprende, por lo que la innovación social se convierte en un elemento clave de mejora, para aquellos en vías de desarrollo. Entre los resultados se tiene que el conocimiento local estructural en su triple aspecto de cultura, organización y tecnología fue esencial para llevar a cabo la innovación y se destacan aquellos con impacto en el sector público y la ciudadanía; de esta manera, la cultura se muestra en el esfuerzo por fortalecer el conjunto de derechos ciudadanos. Con características de universalidad, accesibilidad y sinergia, la cultura de la descentralización es manifiesta en diferentes partes del proyecto, como ocurre en la promoción del acceso democrático a los beneficios de la ciencia, la tecnología, los saberes populares y ancestrales.
--------------------------	--------------------------	--

Fuente: Elaborado con base en Zen *et al.* (2021); Borrás y Campos (2015); Tshouli y Elabbadi (2018); Jardon y Gierhake (2017).

La cultura en las categorías del CE

El CE se compone de capital innovación, el capital organizativo y el capital tecnológico, de acuerdo con el Modelo de Capital Intelectual de Fuentes (2012); en el primer y segundo componente se localiza la cultura.

En cuanto al capital innovación, primeramente, se menciona que la innovación se identifica desde la teoría del desarrollo económico; ésta tiene su base la creatividad de ideas y de inventos en productos, bienes y servicios (Maráková y Medvedová, 2016). En este contexto, el capital innovación se define (ver tabla 3) como sigue:

Tabla 3. *El capital innovación*

<i>Fuente</i>	<i>Definición</i>
Uziene (2013)	El recurso de innovación cubre la infraestructura de investigación y desarrollo, el desarrollo del conocimiento y los mecanismos de aplicación, el sistema de promoción de la innovación y la creación de redes virtuales (p. 205).
Viedma (2004)	Capital de renovación y desarrollo refleja las capacidades de la ciudad y la inversión real en su desarrollo futuro y renovación mediante la explotación de su fuerza competitiva en los mercados futuros. Renovación y el desarrollo de los activos incluyen inversiones en investigación y desarrollo, patentes, marcas registradas, empresas de nueva creación y similares. (p. 10)
Fuentes (2012)	El capital innovación hace referencia a la capacidad de un destino para innovar y adaptarse a los rápidos cambios que tienen lugar, provocados en numerosas ocasiones por la demanda, lo que requiere que se innove de forma constante para adecuar la oferta a esas necesidades. De esta manera se integra la cultura innovadora que recae en los recursos de innovación, la flexibilidad que se refiere a los sistemas de innovación y a los procesos de calidad y mejora que atañen a los resultados de la innovación.

Fuente: Elaborado con las fuentes de Uziene (2013); Viedma (2004); Fuentes (2012).

En las tres perspectivas anteriores que recaen, ante todo en ciudades y destino turístico, se observa que Uziene y Fuentes tienen un acercamiento al involucrar a los sistemas de innovación, sin embargo, para los efectos de esta investigación el capital innovación se entiende como la capacidad del destino para diseñar y operar procesos innovadores a través de una cultura, cuyo sostén es el conocimientos para configurar sistemas de innovación que concretan procesos de calidad y mejora en los servicios prestados en la actividad turística, lo que contribuye en sus ventajas competitivas. Cabe destacar que, en las dimensiones del capital innovación (ver figura 1), la cultura innovadora depende de los recursos de innovación en el destino.

Figura 1. Dimensiones del capital innovación

Cultura innovadora	Sistemas de innovación	Resultados de la innovación
<ul style="list-style-type: none"> • La cultura innovadora dependerá de los recursos de innovación, de ahí que se manifieste en los vínculos internos y externos con las fuentes de información, del conocimiento, de las tecnologías, de las buenas prácticas y de los recursos humanos y financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es la capacidad del destino para enfrentar cambios y adaptarse a las variaciones del mercado y fluctuaciones, de ahí que su configuración dependa de los procesos diseñados y la flexibilidad en el destino para innovar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se refiere al impacto de la innovación en el destino, de ahí ciertas tipologías que se identifiquen: de producto-servicio, organizativas, de procesos, de la mercadotecnia, institucionales, entre otras.

Fuente: Elaboración con base en Fuentes (2012).

En lo que respecta al capital organizativo, en principio, lo organizacional se refiere al esfuerzo de las personas para coordinar sus acciones con el propósito de lograr algo que desean o valoran (Jones, 2008). Ahora bien, visto el concepto desde un campo organizacional, se observa que en él se realizan diversas actividades en las que se demuestran “las interrelaciones, las estructuras de dominación, los intercambios de información, las transacciones, las redes, la totalidad de actores, así como los actores clave y sus estrategias” (López, 2021, p. 93). Es importante destacar –de acuerdo con esta perspectiva teórica, que el territorio se puede comprender a partir de los sistemas complejos como el espacio en donde, al efectuarse intercambios económicos, financieros e institucionales, está presente la complejidad de las redes; mientras que desde la cultura, con base en Giménez (2000), se

observa como un espacio de distribución de instituciones y prácticas localizadas; esto coadyuva en que sea apropiado subjetivamente y visto como un objeto de representación y de apego efectivo, especialmente, como símbolo de pertenencia socioterritorial.

Este contexto teórico conlleva a identificar algunas definiciones (ve tabla 4) del concepto capital organizativo.

Tabla 4. *El capital organizativo*

<i>Fuente</i>	<i>Definición</i>
Bueno <i>et al.</i> (2011)	Desde el Modelo Intellectus es el conjunto de intangibles de naturaleza, explícita e implícita, tanto formales como informales, que estructuran y desarrollan de manera eficaz y eficiente la identidad y la actividad de la organización (p. 17).
Ramírez (2010)	Desde la perspectiva del territorio a nivel macro, el capital organizativo incluye recursos como hardware, software, bases de datos, estructuras organizativas, patentes, marcas, formación, investigación y desarrollo, etc., que apoyan o apoyarán la productividad de los individuos de un país a través de la transmisión del conocimiento y el hecho de compartirlo. Los activos pertenecientes al capital organizativo son apropiables por el territorio y quedan en él aun cuando los individuos que los utilizan abandonan el país (p. 227).
Uziene (2013)	Desde el capital estructural, los recursos organizativos en la ciudad se refieren a la arquitectura y el diseño urbanos, los sistemas de administración funcional y organizativa, la difusión del conocimiento y la información, así como las bases de datos (p. 205).
Fuentes (2012)	El capital organizativo en el destino turístico incluye tanto los aspectos formales relativos a la organización y funcionamiento del mismo, como los informales. Dentro del capital organizativo se encuentran las rutinas y patrones de comportamiento del lugar. Este capital funciona como el integrador de la organización y su proceso de toma de decisiones, la cultura organizativa, el diseño estructural, los mecanismos de coordinación, y los sistemas de planificación. En esta perspectiva se integra la estructura del destino; Infraestructura (comunicación, transporte y servicio) y la cultura organizativa y rutinas.

Fuente: Elaborada con base en Bueno *et al.* (2011); Ramírez (2010); Uziene (2013) y Fuentes (2012).

Las definiciones anteriores de capital organizativo tienen coincidencias referentes a que se centra en el funcionamiento del destino y, propiamente, de la actividad turística. Por lo que, para esta investigación, el capital organizativo es el eje estructural del funcionamiento de la actividad turística que se desarrolla en el destino con impacto en lo económico, social y ambiental e integra la infraestructura en comunicación y transporte para ofrecer el servicio bajo una cultura y práctica de inclusión y calidad.

Las dimensiones del capital organizativo en el destino turístico (ver figura 2) son las siguientes:

Figura 2. Dimensiones del capital organizativo

<p>Estructura del destino</p>	<p>Infraestructura (Comunicación, transporte y servicio)</p>	<p>Cultura organizativa y rutinas</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Se refiere a los ámbitos que incorpora el funcionamiento del destino a través de la actividad turística que son el económico, sociocultural, ambiental e institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se refiere a la calidad e inclusión con base en la gestión del transporte, las comunicaciones, servicios de información, atención al cliente, acceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se refiere a la gestión del destino desde la estratégica hasta la operativa, bajo una misión, comunicaciones adecuadas y prácticas eficientes para satisfacer a los turistas.

Fuente: Elaboración con base en Fuentes (2012).

Marco metodológico

Este estudio se desprende del proyecto Capital Intelectual y su relación con la Integración de un Destino Turístico Creativo, por lo que siguió el proceso de investigación a partir de identificar el apoyo teórico del Modelo CIDT de Fuentes (2012).

El enfoque es cuantitativo. El sujeto es el destino de Mazatlán, Sinaloa, México, que se sitúa en el Pacífico mexicano y está caracterizado por ser tradicional. En el 2022, hubo un comportamiento en la afluencia de llegadas de 2 871 286 visitantes y presenta una disminución del 3.3% en el número de cuartos promedio; un aumento del 4.1% en la llegada de turistas y 8.6 puntos porcentuales más en el porcentaje de ocupación en comparación con el año 2021, de acuerdo con Consejo de Desarrollo Económico de Sinaloa (Codesin, 2023). Los motivos del viaje son: el sol y la playa (principal), la cultura, las reuniones y negocios, el turismo rural, el ecoturismo, entre otros.

La población seleccionada fueron las unidades de información que conforman el sistema turístico. La muestra es no probabilística por elección razonada (Ñaupás *et al.* 2018), que contempló a los turistas, la sociedad civil (organizada y residentes), así como a asociaciones de hoteles, asociaciones y sindicatos de transportistas turísticos, representantes de agentes de viaje y también de expertos académicos, el sector público (Secretaría de Turismo estatal y Ayuntamiento de Mazatlán vía la Secretaría de Desarrollo Económico). Los criterios para considerar esta población fueron en primer lugar, porque se contemplan en el Modelo CIDT; en segundo lugar, cada unidad tiene un rol en el sistema que contribuye en la dinámica de la actividad.

La operacionalización del Modelo de Fuentes (2012) condujo a la decisión de las técnicas y el diseño de instrumentos para recolectar datos primarios y secundarios. En primer término, se determinó usar la encuesta y de ella el cuestionario para cada sujeto, mismo que fue validado por expertos integrantes del grupo de investigación que desarrollan el proyecto mencionado en el primer párrafo de este apartado. En segundo lugar, el diseño del instrumento y el levantamiento de la información, de acuerdo con la tabla 5, es el siguiente:

Tabla 5. *Diseño de instrumentos y levantamiento de información*

<i>Sujeto cuestionado</i>	<i>Ítems</i>	<i>Aplicaciones</i>	<i>Forma y lugar de aplicación</i>
Turistas	67	209	Cara a cara Centro Histórico; el Malecón y la Zona Dorada.
Sociedad civil organizada	31	8	Cara a cara. Sitios oficinas y cafeterías
Sociedad civil residente	12	98	Cara a cara. Domicilios particulares
Multiagente	41	9	Cara a cara. Sitios de sus instalaciones de gestión
Sector Público	63	2	Electrónica
Expertos académicos	43	10	Electrónica

Fuente: Elaboración propia con base en el levantamiento de la información.

Para el análisis de los datos secundarios se efectuó una revisión documental con base en una guía diseñada y determinando las fuentes pertinentes, lo que permitió revisar datos y estadísticas en las diversas instancias, como fueron el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi), Sistema Nacional de Información Estadística del Sector Turismo de México (Datatur), Codesin, Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), Instituto Nacional Electoral (INE), Instituto Nacional de Desarrollo Social (Indesol), Sistema Nacional de Transparencia (SNT), Secretaría de Economía y Secretaría de Desarrollo Económico de Mazatlán, principalmente. La recolección de los datos primarios y secundarios se realizó de julio de 2021 a noviembre de 2022.

En este sentido, el procesamiento de información obtenida de las fuentes primarias fue con el programa estadístico denominado SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), herramienta que permitió realizar el análisis descriptivo con base en la frecuencia de las respuestas. Para los datos obtenidos de fuentes secundarias, hubo una organización que permitió generar los indicadores para su medición, de acuerdo con la metodología.

Se realizó el análisis del indicador por parte de un grupo de expertos en el tema, ponderando el índice con una escala de cinco puntos, de acuerdo con la tabla 6 siguiente:

Tabla 6. Escala de ponderación de índice

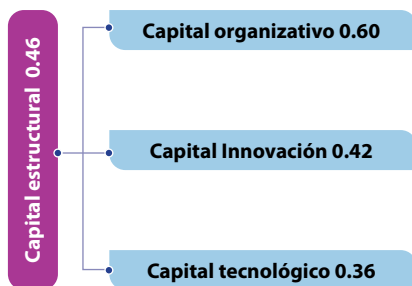
Concepto	Puntos
Ausencia del indicador en el destino	0.0
Existencia parcialmente baja del indicador en el destino, es decir, poca o nula presencia del indicador.	0.25
Presencia medianamente aceptable del indicador en el destino, es decir, evidencia concreta del indicador por una fuente confiable de información.	0.50
Evidencia documentada en más de una fuente de información de la presencia del indicador en el destino.	0.75
Existencia absoluta del indicador en el destino.	1.0

Fuente: Elaboración propia.

Resultados

Este apartado se presenta en una lógica de información que va de lo general, primeramente, el valor del *capital estructural* y sus componentes en el destino turístico de Mazatlán; posteriormente, los índices la cultura de innovación y, finalmente, lo relativo a las rutinas y la cultura organizativa.

Figura 3. Valor del capital estructural, capital innovación y capital tecnológico



Fuente: Elaboración propia.

El capital estructural en el destino tiene un índice de 0.46 (ver figura 1), en la que también se observa el capital organizativo con un valor de 0.60, como el más alto, mientras que el tecnológico tiene un valor de 0.36, como el menor.

Al interesar en esta investigación a la cultura en el marco del CE, se muestran los hallazgos obtenidos como sigue:

Tabla 7. *La cultura de innovación, dimensiones, indicadores e índices*

<i>Variable</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Indicador</i>	<i>Índice</i>
Cultura de la innovación 0.49	Apoyo del sector público a la innovación: Sistema de financiación 0.63	Sistema de financiación de microempresas: existencia de microcréditos, facilidades financiación proyectos (mujeres, jóvenes emprendedores.)	0.50
		Inversión en I+D+i empresarial	0.00
		Existencia de gasto en I+D+i	1.00
		Existencia de formación para emprendedores	1.00
		Existencia de asociación de jóvenes empresarios	1.00
	Apoyo del sector privado a la innovación 0.33	Existencia redes de cooperación privadas para promover investigación en innovación	0.25
		Empresas especializadas en I+D+i	0.25
		Parques Científicos y Tecnológicos	0.00
		Inversión en capital riesgo	0.25
		Presupuesto Innovación	0.25
	Redes de innovación 0.50	Disponibilidad y eficacia de los sistemas de captación de información relevante (clientes, entorno competitivo)	0.75
		Existencia de redes de innovación entre empresas	0.25
		Existencia de redes sector público – privado	1.00
		Existencia de redes sector público/privado universidades /centros de investigación, sociedad civil organizada.	0.00
Capital humano 0.50		Nivel de formación del CH en aspectos relacionados con la innovación	0.50

Fuente: Las siglas I+D+i hacen referencia a Investigación, Desarrollo e innovación, por otra parte, las siglas CH a Capital Humano.

En los hallazgos mostrados en la tabla 7, se observa que el apoyo del sector público a la innovación mediante un Sistema de financiación tiene un índice de 0.63 mientras que el apoyo del sector privado a la innovación con 0.33.

Con respecto al apoyo del sector público existe el registro de Incúbate. MX desde el Gobierno del estado de Sinaloa, con impacto en todos los municipios, mientras que el Ayuntamiento a través de Secretaría de Desarrollo Económico, Turismo y Pesca impulsa el programa Emprendamos.Maz, que es una incubadora de negocios, de la que se graduaron 14 emprendedores en la edición 2022. En estos hallazgos, el sector público centraliza la respuesta en la falta de inversión en I+D+i Empresarial.

En relación con el apoyo del sector privado a la innovación, se identificó la integración del Consejo Intercamaral Juvenil, además de la Comisión de Jóvenes Empresarios CMIC Delegación Sinaloa Sur, que tiene relación con el turismo. Cabe destacar, en este punto, la falta de parques científicos y tecnológicos en el destino, por lo que, si no existe esta infraestructura, la investigación científica se limita a la que desarrollan las instituciones de educación superior o los centros de investigación. La inversión en capital de riesgo es baja y sólo hay registro de éste sobre el Nuevo Acuario de Mazatlán, A. P. P.

Respecto a las redes de innovación el reconocimiento de parte del sector público y privado de la existencia de redes entre ambos llevan al valor de 1. Con respecto al sistema de captación de información, se reconoce básicamente a Codesin, pero también a la información que a través de la Asociación de Hoteles y Moteles Tres Islas se recaba anualmente, la primera sí está disponible a todos los públicos, sin embargo, la segunda solamente la conocen algunos actores del sistema turístico.

Es significativo la falta de redes sector público-privado universidades-centros de investigación, entre otros, si bien hay acciones vinculantes académicas en temas de servicio social, estancias y algunas actividades culturales, son escasos los trabajos de investigación científica y de intervención bajo un programa y temporalidad. Otra observación que se hace a este hallazgo es la falta de inclusión de la sociedad civil organizada en las redes y que en el destino participan con acciones culturales, medioambientales, de observación en la rendición de cuentas y transparencia, entre otras.

La última dimensión “capital humano” muestra un índice de 0.50, y de las respuestas de los colaboradores es significativo el nivel de licenciatura con que cuentan.

Tabla 8. *Las rutinas y cultura organizativa, dimensiones, indicadores e índices*

<i>Variable</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Indicador</i>	<i>Índice</i>
Rutinas y cultura organizativa 0.65	Gestión del destino turístico 0.51	Definición de la misión del destino	0.75
		Desarrollo de competencias a través de la comunicación y el debate	0.59
		Existencia de sistemas de gestión del conocimiento en el destino	0.19

Rutinas y cultura organizativa 0.65	Grado de respuesta operacional del destino y flexibilidad 0.79	Capacidad del destino para operar de modo estable, sin órdenes expresas por parte de ningún agente	0.50
		Capacidad de cada agente de conocer su función y la de los demás.	0.96
		Nivel de eficiencia en el destino.	0.86
		Existencia de un protocolo de gestión (crisis, situaciones de inseguridad, catástrofes naturales, etc.) y los mecanismos de actuación.	0.94
		Grado de satisfacción del turista en cuanto a la organización, información y gestión.	0.83
		Capacidad de adaptación de los agentes ante cualquier cambio.	0.50

Fuente: Elaboración propia con base al análisis de los datos obtenidos.

En este componente del capital organizativo, dos indicadores de cultura se presentan con base en el modelo que se aplica y que se insertan en la dimensión de la estructura sociocultural, ellos son: el gasto público en cultura, que fue de 94 418 251.34 pesos, y la asistencia a cines, teatros, conciertos y actividades culturales que se tuvo de 3 127 150 personas (incluye visitantes y residentes locales); ambos registros del Instituto de Municipal de Cultura, Turismo y Arte de Mazatlán del año 2019.

Ahora bien, con respecto a las rutinas y cultura organizativa (ver tabla 8), se observan las dimensiones de gestión de destino turístico, con un índice de 0.59 y un grado de respuesta operacional del destino y flexibilidad con 0.79, este último valor con el más alto.

En la gestión del destino turístico, el índice de 0.75 corresponde a la definición de la misión del destino, cuyo registro se obtuvo del Plan Municipal 2021-2024. En este sentido, la misión se concentra en la satisfacción de las necesidades de los actores sociales; en ella no hay una llamada hacia la actividad turística, sin embargo, hay estrategias y objetivos que se desarrollan en el cuerpo del documento para atenderla. Esto significa que no hay una misión propia para el sector turístico.

En esta dimensión se contempla la existencia del sistema de gestión del conocimiento, cuyo índice es del 0.19, cuyo hallazgo proviene de lo expresado por el sector público y multiagentes, registrando, por lo tanto, sólo a dos actores que se involucran en integrar información y difundirla como se mencionó anteriormente que son Codesin y Asociación de Hoteles y Motels Tres Islas.

De acuerdo con los multiagentes, las competencias que distinguen a la gestión del destino de Mazatlán son, en primer lugar, la cultura; en segundo, el capital humano, y en tercer lugar, su posición geográfica.

La dimensión de grado de respuesta operacional del destino y flexibilidad muestra un índice superior al 0.90 en dos indicadores: la capacidad de cada agente de conocer su función y la de los demás, y la existencia de protocolos de gestión y mecanismos de actuación; mientras que los valores que se presenten con un índice de 0.50 son capacidad del destino para operar de modo estable, sin órdenes expresas por parte de ningún agente y su capacidad de adaptación a cualquier cambio.

Discusión

La exploración que se realiza en este estudio mediante el Modelo de Análisis del Capital Intelectual en los Destinos Turísticos (CIDT) de Fuentes (2012) en Mazatlán, Sin., cuyo CE muestra un índice 0.46, primeramente, nos lleva a visualizar –en palabras de Giddens (2011)– las relaciones que contribuyen en la integración sistémica de sus componentes; en este sentido, las rutinas y cultura organizativa a partir de una gestión eficaz contribuirían con la transferencia, adecuación y eficacia tecnológica, lo que impactaría en la cultura innovadora y con ello en procesos de calidad y mejora; es decir, la cultura es un elemento dinámico en el CE.

Por lo anterior, el CE –desde Uziene (2013)– implica desarrollar el medio ambiente y asegurar la actividad turística al intercambiar conocimiento e información, situación que en Mazatlán se presenta, por un lado, desde la Secretaría de Turismo estatal, por otro, cada una de las asociaciones con injerencia en el turismo y el Codesin; es decir, un sistema de captación e información en donde converjan los actores no existe, aun así, hay un nivel de eficiencia de 0.86.

En diálogo con lo señalado, Fuentes (2012) hace hincapié en el funcionamiento de la cultura y, por ende, en las rutinas en el destino que actúan en el capital organizacional como integrador de la organización y su proceso de toma de decisiones, el diseño estructural, los mecanismos de coordinación y los sistemas de planificación que hacen necesario establecer una misión propia para

la actividad turística. En Mazatlán hay una integración en red del sector público con el sector privado, sin embargo, no se tienen redes que involucren a todos los actores para el diseño e instrumentación de innovaciones, aun cuando existen intercambios financieros, económicos e institucionales (López, 2021).

La variable de rutinas y cultura organizativa implica un sistema de gestión del conocimiento eficaz, de manera que se puedan tomar decisiones con repercusión en la planificación turística en el ámbito local (Fuentes, 2012), pero también en mecanismos de intercambio de información y comunicación (Zen *et al.* 2021), que permitan el desarrollo de competencias a través del debate y el poder incrementar la capacidad de adaptación de los agentes ante cualquier cambio.

Conclusiones

Los destinos turísticos se enfrentan a retos innegables, donde influyen aspectos relacionados a la economía mundial, la sustentabilidad, las nuevas formas de gestión, las tendencias de los consumidores, entre otros aspectos, por ello es de suma importancia el reforzamiento del conocimientos y capacidades del capital intelectual de los mismos. En específico, en el caso del Destino Turístico Mazatlán, es menester fortalecer el capital estructural que le permita desarrollar estrategias y prácticas para tener, por un lado, una mejor gestión y, por otro parte, generar ventaja competitiva respecto a los demás destinos turísticos.

Por otra parte, con respecto a las rutinas y cultura organizativa, es pertinente señalar la necesidad de establecer mecanismos estratégicos que incentiven varios aspectos, entre los que destacan:

Desde el ámbito público, el fortalecimiento de políticas y programas que faciliten los sistemas de financiamiento de proyectos (nuevos y en desarrollo). Asumir el rol de intermediario o como promotor de redes entre las empresas turísticas del destino, además de redes entre lo público, privado e instituciones educativas para la generación y apoyo de investigación científica aplicada al destino, así como elementos de innovación para el mismo.

En lo referente al sector privado se recomienda gestionar la generación de investigación, desarrollo e innovación al interior de las empresas turísticas,

con el objetivo de asegurar que éstas se consoliden, promover que el capital humano que posee tenga permanencia y, en relación con él, que ellos incidan en los procesos productivos; asimismo, que el conocimiento generado se desarrolle y se transfiera en la empresa y en el destino.

Aunado a lo anterior, se deben buscar mecanismos para la conformación de redes de innovación, que pueden ser intercamarales.

Con respecto a las relaciones entre la academia y el ámbito privado, que éstas no sólo se circunscriban a apoyo de servicios social o prácticas académicas, sino que permitan la generación de conocimientos a través del desarrollo conjunto de proyectos de investigación que aborden problemáticas de las empresas y del destino para encontrar soluciones o bien planes de acción para enfrentar alguna eventualidad que se presente, con equipos multidisciplinarios para el logro de sinergias significativas.

Un elemento relevante para destacar es la baja inclusión de la sociedad civil residente y sociedad civil organizada en las redes o tomas de decisiones del destino, lo que repercute en aspectos de confianza hacia los sectores públicos y privados, aun y cuando ellos indican que la actividad turística ocupa de ellos para su desarrollo.

Los actores del sistema turístico deben implementar estrategias para integrar un sistema de gestión del conocimiento que produzca información confiable, lo que permitiría fortalecer el sistema de planeación turístico, el intercambio y la comunicación, y con ello una mejor toma de decisiones a nivel organizacional y de destino.

Las limitantes para el estudio fue la información, en el caso de la primaria, y en específico con la pública, ya que en Mazatlán se comparten funciones entre el municipio y las del gobierno del estado en cuestión de turismo, sin embargo, no se pudo obtener de primera mano cierta información, por lo que se tuvo que recurrir a fuentes secundarias.

Explorar la cultura en el marco del capital estructural permite continuar con la línea de investigación sobre el valor de los intangibles como el conocimiento, las relaciones, las rutinas y las prácticas culturales, la comunicación, entre otros que contribuyan con otras formas de turismo en los destinos consolidados como es el turismo creativo.

Finalmente, el Modelo CIDT se considera un instrumento pertinente para medir e interpretar la cultura desde el CE, debido a que con base en

sus componentes se identifica, por un lado, un inventario de indicadores del capital innovación que existe en Mazatlán, por el otro, aquellos indicadores que dinamizan el funcionamiento y la estructuración vista en rutinas en el capital organizativo, lo que confiere un aporte teórico, y éste puede aplicarse en otros destinos similares.

Bibliografía

- Abeledo, R., Carrasco, S. y Martínez, J. (2007). Cultura. Estrategia para el desarrollo local. Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo. <https://www.cervantesvirtual.com/obra/cultura-estrategia-para-el-desarrollo-local--0/>
- Babbie, E. (2000). *Fundamentos de la Investigación Social*. México. Ed. Thomson.
- Barrado, D. (2016). Destino turístico y competitividad territorial: una aproximación desde la geografía a la competitividad territorial y al papel del territorio como factor competitivo. *Esic Market Economics and Business Journal*, 47(2), 253–273. DOI: 10.7200/esicm.153.0472.2e
- Borrás, F. y Campos, L. (2015). La gestión de los intangibles: propuestas para la medición de su eficiencia en las empresas cubanas. *Economía y Desarrollo*, 155(2), 133-148. <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v155n2/eyd10215.pdf>
- Bueno, E., Salmador, M. P., y Merino, C. (2008). Génesis, concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: Una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones. *Estudios de Economía Aplicada*, 26(2), 43-63.
- Bueno, E., Del Real, H., Fernández, P., Longo, M., Merino C., Murcia, C. y Salmador, M. P. (2011). *Modelo Intellectus: medición, gestión e información del capital intelectual* (nueva versión actualizada). Documento Intellectus Nº 9/10. IADECIC. Universidad Autónoma de Madrid. Madrid.
- Consejo de Desarrollo Económico de Sinaloa (2023). *Indicadores Turísticos de Mazatlán de enero a diciembre de 2022*.
- Fuentes, L. (2012). *Modelo de análisis del capital intelectual de los Destinos Turísticos CIDT*, Informe 1, Universidad Rey Juan Carlos. <https://burjcdigital.urjc.es/handle/10115/11453>
- Gazzera, M. A. y Lombardo, L. (2020). El capital intelectual dinámico en el sector de alojamiento de la Ciudad de San Martín de Los Andes (Patagonia, Argentina). *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 29, 501-518. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7316512>
- Giddens, A. (2011). *La constitución de la sociedad*. Bases para la teoría de la estructuración. Amorrortu/Editors
- Giménez, G. (2005). *Teoría y análisis de la cultura (vol. 1)*. México: CONACULTA.
- Instituto Municipal de Cultura, Turismo y Arte de Mazatlán (2022). Estadísticas e Indicadores de 2019. <http://transparenciaculturamazatlan.com/fraccion-xlix/>

- Jardon, C. y Gierhake, K. (2017). El conocimiento local como factor de innovación social: el caso del distrito municipal de Quito. *Investigaciones Regionales–Journal of Regional Research*, 38, 67-90.
- Jones, G. (2008). *Teoría organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones*. Pearson Educación.
- Larrañaga, A. M. (2021). La Cultura para el Desarrollo en un Destino Turístico: Aproximación teórico-metodológica. En M. León, *Método de estudio para diagnósticos de destinos turísticos* (pp. 17-36). Juan Pablos Editor, S. A.
- López, J. C. (2021). Pensar el territorio desde los estudios organizacionales: conversaciones para el análisis organizacional en la dimensión espacial. *Innovar*, 13(79), 89-101. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n79.9189>
- Maráková, V. y Medvedová, M. (2016). Innovation in tourism destinations. *Forum Scientiae Oeconomia*. 4(1), 34-43.
- Millán, C., Gómez, M. R. y Vargas, E. (2017). Gestión del capital dinámico en la hotelería, una reflexión teórica. *Teoría y Praxis*, 22, 85-112. <https://www.redalyc.org/pdf/4561/456152576005.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de Tesis*. Ediciones de la U.
- Organización Mundial del Turismo. (2021). *Glosario de Términos de Turismo*. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Panosso, A. y Lohmann, G. (2012). *Teorías del turismo. Conceptos, Modelos y Sistemas*. Editorial Trillas.
- Pearce, D. (2014). Destinos turísticos: conceptos e implicaciones para su gestión en tiempos de cambio. En F. López, G. Canovés y A. Blanco (Eds.), *Turismo y territorio Innovación*, (pp. 21-34). Editorial Tirant Lo Blanch.
- Ramírez, Y. (2010). Medición y gestión del capital intelectual en el ámbito territorial. *Revista de estudios regionales*, 88, 223-249.
- Sen, A. (2014). ¿Cómo importa la cultura en el desarrollo? En P. Sandoval (Ed.) edición, *Diversidad cultural, desarrollo y cohesión social* (pp. 78-95). Ministerio de Cultura de Perú.
- Tshouli, D., y Elabbadi, B. (2018). Intellectual Capital of Africa: Comparison of the Five Most Competitive Countries. *Business and Economic Research*, 8(2), 71-84. <https://doi.org/10.5296/ber.v8i2.12835>
- Uziene, L. (2013). City's intellectual capital framework: the performance measurement point of view. *Economics and management*, 18(2), 198-208. <http://dx.doi.org/10.5755/j01.em.18.2.4761>
- Viedma, J. M. (2004). Cicbs Cities' Intellectual Capital Benchmarking System. A methodology and a framework for Measuring and Managing Intellectual Capital of Cities A practical application in the city of Mataró. *Fift European Conference on Organizational Knowledge, Learning and Capabilities*.
- Zeng, Q., Tan, Z., y Liu, C. (2021). Analysis of the Contribution of Intellectual Capital to Economic Growth Based on an Empirical Analysis of Prefecture-Level Cities in Guangxi. *Mathematical Problems in Engineering*, ID 9962010. doi:10.1155/2021/9962010