

# Excelencia en la gestión de destinos turísticos

Expertos del sector debatieron sobre los puntos a mejorar

**B**ajo el título de “Gobierno para la excelencia de los destinos turísticos”, tuvo lugar en Madrid en junio 2006 la Conferencia Internacional de la Organización Mundial del Turismo sobre destinos turísticos, que reunió a expertos de todo el mundo.

Los temas principales de análisis han sido la innovación y el conocimiento, la necesidad de tener destinos turísticos sostenibles, la importancia de hacer un esfuerzo en calidad y la insuficiente formación en el sector turístico en determinadas regiones.

Según Robert Lanquar, de la Euro-Arab Management School, en el *Blue Plan* de Naciones Unidas, se establece que “el déficit formativo es uno de los mayores problemas en los destinos turísticos del norte de África y del este del Mediterráneo”.

En un sentido similar, Gianna Moscardo, de la James Cook University infiere, a partir del estudio de varios destinos en regiones periféricas, la necesidad de establecer mecanismos innovadores para que la formación llegue a todos los miembros del sistema turístico, y la importancia de que instituciones públicas se impliquen en este proceso.

Más ambicioso en esta misma línea, Clark Hu, de Temple University, está desarrollando una red de conocimiento turístico en Internet, en el que se vuelquen los conocimientos tácitos y explícitos sobre gestión turística y de eventos que desarrollan los organizadores de los Juegos Olímpicos. Entendiendo que éste es el mayor acontecimiento mundial, el conocimiento de gestión que genera no debería perderse, sino pasar a disposición de toda la comunidad turística.

Jesús Álvarez, de la Universidad de Barcelona, habla del problema que representa la insuficiente formación de los agentes turísticos en las emergentes destinaciones costeras de Bulgaria.



## EJES PRINCIPALES

Como puntos fundamentales de análisis han destacado la innovación y el conocimiento, los destinos turísticos sostenibles, el esfuerzo por la calidad y la insuficiente formación en el sector turístico en determinadas regiones.

Pero pone el dedo en la llaga sobre uno de los problemas acuciantes de los destinos turísticos, la sostenibilidad, estableciendo que en la costa búlgara “la constante edificación trae una saturación espacial”. La importancia de este tema hace que se resalte la importancia tanto de redirigir hacia la sostenibilidad los destinos consolidados, como de comenzar estrategias sostenibles a largo plazo en los destinos turísticos emergentes.

## La integración es imprescindible

La integración es otro de los temas destacados, siendo las redes el sistema de gestión favorito. Juan Ignacio Pulido, de la Universidad de Jaén, habla de la necesidad de establecer una red de ciudades medias andaluces para promocionar unos destinos no tan conocidos como Granada o Sevilla. Apolonia Rodrigues, miembro del Evora Tourism Region, presenta la nueva red European Network of Village Tourism, la cual, desarrollada bajo iniciativa de un programa europeo, promoverá el desarrollo sostenible de áreas rurales europeas en destinos como el Alentejo en Portugal, Arad en Rumania, Lomza en Polonia, o el Trentino en Italia.

Pascal Barradas, profesor de turismo en la Universidad de Huatulco (México), habla de la conveniencia de



establecer una red multiagente para desarrollar el destino turístico, y propone una herramienta de gestión de calidad para las redes multiagentes que parte de un amplio cuestionario de calidad turística, para finalizar proponiendo acciones *benchmarking* intradesestino. Sobre la importancia de las redes multi-

agente insisten también los profesores Miguel Vidal y Francisco Aparisi (Universidad Politécnica de Valencia).

Otro de los elementos claves resaltados en la conferencia, ha sido el de establecer los elementos esenciales que llevan a incrementar la competitividad de los destinos turísticos. Estefanía Osorio, de la Universidad Politécnica de Valencia, propone un sistema de auditoría de la competitividad de los destinos, para establecer las variables que más influyen en la misma. También dentro del turismo urbano, Charles Arcodia, de la University of Queensland, establece el éxito turístico de Singapur en base al desarrollo del concepto de ciudad de eventos, sobrepasando el entorno regional y convirtiéndose en un centro internacional para este tipo de actividades.

Finalmente, Benjamin Brigham, de la Universidad de Washington, habla de la necesidad de establecer planes para recuperar destinos turísticos tras crisis puntuales. Partiendo de la reciente crisis del *tsunami* en Asia, postula que “la mayoría de los destinos turísticos no están preparados ante este tipo de crisis”.

Casi todos los ponentes incluyeron en sus análisis la palabra innovación como elemento básico de la competitividad turística. ■