

El valor humano en el éxito de un destino turístico - Mediterráneo - 04/06/2019

La ventana de la UJI

El valor humano en el éxito de un destino turístico



RAFAEL
Lapiedra*

El XXII Congreso Internacional de Turismo Universidad-Empresa organizado por la Universitat Jaume I de Castellón, bajo el lema *Turismo eres tú: el valor de las personas*, se ha desarrollado entre el 22 y 23 de mayo del presente año. A la inauguración del congreso asistieron la rectora de la Universitat Jaume I, Dña. **Eva Alcón**, el presidente de la Diputación de Castellón, **Javier Moliner**, y el secretario autonómico de Turismo de la Generalitat valenciana, **Francesc Colomer**. Un acto en el que se rindió un sentido y merecido homenaje a título póstumo al profesor **Diego López Olivares**, quien había sido director del congreso en ediciones anteriores, siendo un referente en el campo del turismo a nivel nacional.

El reto planteado de este congreso ha tenido un componente clave, la conciliación entre turistas y residentes. En la conferencia inaugural la profesora **Rasa Praskuniene**, de la Universidad de Vytautas Magnus (Lituania) planteó la problemática existente entre los derechos de los residentes y los derechos de los turistas para visitar un destino, planteando la necesidad de prever el desarrollo y la aplicación de normativas que permitan un equilibrio para que ambos grupos de personas se consideren satisfactoriamente amparados en sus derechos.

A lo largo de las sesiones del ciclo se identificaron destinos con problemas de sobreturismo, pero también se analizaron otros destinos que no tienen actualmente este problema, sino más bien al contrario. Se trata de destinos que, disponiendo de los recursos turísticos, no tienen tanta demanda. En las sesiones organizadas se habló de la necesidad de una correcta planificación de dichos destinos para evitar caer en los mismos errores de otros que actualmente están sufriendo las consecuencias del sobreturismo.

PARA ELLO, se ha destacado algunas de las fórmulas adoptadas por diversos destinos en aras a conseguir un proyecto de ciudad dinámico, cohesionador, con participación ciudadana, con actividades educativas, que permitan una integración de los turistas en la vida cotidiana de un destino sin interferir o dañar excesivamente la calidad de vida de los residentes de un destino. De ahí, la necesidad que es-

tos proyectos sean desarrollados en cada uno de los destinos desde una gobernanza colaborativa y participativa entre el tejido asociativo, la institución y el tejido privado que propician un equilibrio conciliador entre el ciudadano y el turista.

En este sentido, el director de Investigación y Estudios de Exceltur, Sr. **Oscar Perrelli**, analizó el rol a jugar por los distintos agentes en el establecimiento del posicionamiento competitivo de un destino.

También se organizó una sesión para tratar el tema de cómo la utilización de la tecnología podía ser utilizada como un elemento clave para facilitar la calidad de vida tanto de los residentes como de los turistas en el contexto de una *smart city*.

En el congreso se alcanzaron diversas conclusiones de las que cabría destacar la necesidad de conseguir la implicación de los trabajadores de las empresas e instituciones implicadas en la actividad turística. De hecho, el profesor **Ricardo Chiva** insistió durante su intervención en el congreso

en la necesidad de cumplir con factores como salario, horarios, compañeros o jefes si estos aspectos no son percibidos como justos o adecuados por los trabajadores su insatisfacción es elevada. En segundo lugar, se propuso evolucionar hacia un modelo organizativo y directivo más innovador y humano que fomente la autonomía, la confianza y el aprendizaje. Estos aspectos son importantes en cualquier tipo de organización, pero en el caso del sector turístico son esenciales para conseguir la plena satisfacción del turista. Pero la imagen percibida por los turistas que visitan un destino no se limita al trato recibido por los trabajadores de las empresas e instituciones directamente implicadas en esta actividad. También influye, en gran medida, la actitud y comportamiento del resto de ciudadanos que de alguna manera tienen algún tipo de contacto con los turistas.

En esa línea, y tal como se destacó en diversas intervenciones en el congreso tenemos un importante valor o fortaleza en nuestro territorio, gracias al carácter extremadamente hospitalario que caracteriza a los valencianos.

Todas las ponencias y comunicaciones presentadas en el congreso de los pasados días 22 y 23 se recogerán en una publicación de la reconocida editorial Tirant Lo Blanch. Los miembros del comité científico y organizador ya nos hemos puesto a preparar el próximo congreso de turismo, y esperamos que la próxima edición sea tan fructífera como las anteriores. =

*Director del Congreso Internacional de Turismo

El reto planteado en el congreso del 22 y 23 de mayo tuvo un componente clave: la conciliación entre turistas y residentes