
Crónica de Eventos

V CONGRESO DE TURISMO – UNIVERSIDAD Y EMPRESA

Benicassim- España, 23 al 25 de abril de 2002

*José Manoel Gonçalves Gândara
Universidade Federal de Paraná
Curitiba – Brasil*

La 5ta. edición del congreso Turismo – Universidad y Empresa fue celebrada en Benicassim (Castellón), España entre el 23 y 25 de abril de 2002 organizada por la Universidad Jaume I – Empresa. Durante el mismo se analizó la cuestión de la Calidad Integral del Turismo, tratándose en varias sesiones específicas aspectos relacionados con lo tangible (la calidad del destino) y lo intangible (la calidad del servicio) que conjuntamente deben satisfacer las expectativas del cliente del siglo XXI, cada vez más exigente en sus demandas. Siempre considerando que la calidad es uno de los grandes retos y desafíos de la actividad turística.

El Congreso buscó destacar la importancia de la planificación del uso y la gestión de los recursos naturales y culturales de los destinos turísticos como instrumento de satisfacción de deseos y necesidades no solamente de los turistas sino también de los vecinos de la localidad. Al tratar de la cuestión de la prestación de los servicios turísticos, el Congreso buscó resaltar la necesidad de medir tanto la calidad objetiva, y principalmente, la calidad subjetiva, considerando aspectos metodológicos y ventajas de la implantación de un sistema de calidad.

La inauguración de Congreso, en la mañana del día 23, estuvo a cargo del Secretario General de Turismo de España, Juan José Güemes, quien destacó la importancia del Plan Integral de Calidad Turística Española como elemento fundamental en la búsqueda de una calidad integral en el sector del Turismo en España. Habló también de varios elementos que componen la política de calidad turística del gobierno español, tales como el Instituto de Calidad Turística y la Marca “Q” de Calidad Turística.

La segunda ponencia fue la de Antón Álvarez Souza, catedrático de Sociología de la Universidad de La Coruña, España, quien abordó el desarrollo integral y de la calidad turística integral, resaltando la repercusión del turismo en las personas y empresas de la comunidad receptora, considerando siempre que las funciones del turismo son tanto la satisfacción del turista como la satisfacción de la comunidad local.

Cesar Camisón, catedrático de Organización de Empresas de la Universidad Jaume I, España, fue el tercer ponente. Al referirse a calidad, estrategia y competitividad, haciendo una especial referencia al turismo español, Camisón habló de la calidad como una forma de concebir la dirección de la empresa. Destacó también los innumerables “pecados” que la empresa comete o puede cometer en materia de calidad señalando luego los objetivos estratégicos y operativos que las empresas deben considerar con relación a la calidad. Al hablar de los sistemas de calidad, destacó las diferencias, ventajas y desventajas, de los enfoques reactivos y los proactivo.

A continuación hubo una mesa redonda moderada por el mismo Cesar Camisón, que trató de la calidad integral en el sector turístico. La primera a exponer fue Rosario Lucas, Subdirectora General de Calidad e Innovación Turísticas de la Secretaría General de Turismo de España. Hizo referencia a las certificaciones y las marcas de calidad en el turismo. Resaltó que el Sistema de Calidad Turística Española existe desde 1990, y que se ha convertido en una apuesta estratégica para el sector, siempre teniendo el apoyo de la administración pública. Trató de las características y del funcionamiento del sistema, de cómo implementarlo en las empresas a través de los distintos instrumentos del sistema. Al hacer un análisis de la situación general actual, destacó los sectores implantados y aquellos todavía en diseño, así como el proceso de certificación. Concluyó diciendo que en las próximas campañas de promoción turística del gobierno español -tanto nacionales como internacionales- se destacará a los hoteles certificados. El segundo a participar en la mesa redonda fue Víctor Yepes, Director del Área de Producto de la Agencia Valenciana de Turismo. Yepes resaltó que la competencia no se da entre empresas sino entre destinos. Asimismo, enfatizó que la calidad debe ser un ejercicio de honestidad y que para él, los organismos oficiales no deben imponer sistemas de calidad. Al hablar de las características de los distintos programas de calidad, resaltó la complementariedad de los modelos y referentes. Mientras presentó las características del ISO y del ICTE, hizo referencia a las diferencias de los sistemas, pero expuso que son complementarios y no excluyentes, y que deben caminar hacia una integración.

El tercer participante de la mesa fue Javier de la Ballina, Director de Comercio y Turismo del Principado de Asturias, España. Al señalar la importancia del posicionamiento de los destinos turísticos, resaltó la importancia de buscarse una imagen clara frente a la competencia, basada en atributos territoriales que, según él, deben convertirse en las principales ventajas competitivas de los destinos. Expuso las diferencias entre la calidad técnica y la calidad comercial, destacando las distintas estrategias de marca. Al hablar de la importancia de la territorialidad de los destinos turísticos, puso énfasis en que las marcas regionales permiten mayores ventajas competitivas y comparativas con relación a las locales y a las nacionales.

Durante la tarde los participantes se dividieron para asistir a las presentaciones de las comunicaciones. En un salón se presentaron las comunicaciones sobre la calidad de los servicios y en otro aquellas sobre la calidad de los destinos.

En el salón donde se trató de la calidad de los servicios, los primeros disertantes fueron Leticia Suárez Álvarez, Rodolfo Vásquez Casielles y Ana María Díaz Martín, de la Universidad de Oviedo, España. Trataron la calidad percibida del servicio y la satisfacción del cliente como determinantes de las relaciones estables con las agencias de viaje minoristas. Continuaron Inés Küster Boluda, Luisa Andreu Simó y Andreu Blesa Pérez de las universidades de Valencia y Jaume I (España) quienes presentaron una comunicación sobre beneficios percibidos de la calidad de servicio de las agencias de viaje. Luego disertaron María Esther Calderón Monge y Agustín V. Ruiz Vega, de las universidades de Burgos y La Rioja (España) haciendo referencia a la gestión de los destinos turísticos de interior y analizaron el caso de Burgos. Patricia Márquez Lobillo, de la Universidad de Málaga, España, fue la siguiente a presentar su comunicación tratando de la exigencia de información previa facilitada por la agencia de viaje que opera en Internet como medida de protección de los consumidores, desarrollando reflexiones a la luz del artículo 5º de la directiva sobre comercio electrónico. Al presentar su comunicación sobre la calidad del turismo en la legislación turística considerando en particular el caso de Andalucía, Carlos Sanz Domínguez, de la Universidad de Sevilla, concluyó las presentaciones sobre Calidad de Servicios de este día.

En el otro salón, donde se trató de la calidad de los destinos, el primer ponente fue José Manuel Pérez Fernández, de la Universidad de Oviedo, quien habló de la ordenación integral de las actividades turísticas en el litoral presentando propuestas para la coordinación de los distintos instrumentos de planificación del Principado de Asturias. Le siguió Elisa Martínez Jiménez, también de la Universidad de Oviedo, quien presentó una comunicación sobre los instrumentos de ordenación de los usos turísticos en los espacios sometidos a un régimen especial de protección ambiental. Luego hablaron Rita D. Medina y Diego R. Medina Muñoz, de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Ellos trataron de los indicadores de desarrollo sostenible del turismo, presentando una aplicación al caso de Canarias como destino turístico. Antonio Fernández Morales, José María Otero Moreno y Carolina Otero Cordones, de la Universidad de Málaga, fueron los siguientes a presentar su comunicación, tratando de la evaluación de la calidad de destinos turísticos mediante escalas de satisfacción con ponderaciones individuales, trayendo una aplicación a la Costa del Sol. Al presentar su comunicación sobre Turismo y Residencia, analizando los conflictos de interés en el marco del desarrollo sostenible, Julio Cabrera Medina y Juan Carlos de Pablos Ramírez, de la Universidad de Granada, España) concluyeron las presentaciones sobre calidad de destinos de este día.

En la mañana del día 24, Aquilino Miguelez, ecólogo y Director del Observatorio del Consejo de la Reserva de la Biosfera de Lanzarote, España, presentó su ponencia sobre Lanzarote como un sistema insular integrado. Miguelez destacó que Lanzarote tiene problemas de exceso de turismo y que hay que ordenar los usos de los territorios. Pero resaltó que hay que tener presente que no basta conservar, que es necesario viabilizar el desarrollo sostenible.

El siguiente a presentar su ponencia fue Antoni Riera, Director de la Cátedra UNESCO para Gestión Empresarial y del Medio Ambiente, doctor en Economía aplicada y profesor de la Universidad de las Islas Baleares. Riera habló de la recreación turística como una fuente de beneficios ambientales. Destacó la importancia de la utilización del método del coste del viaje como instrumento de evaluación de la relación turismo y medio ambiente.

Miguel Ángel Troitiño, catedrático de Geografía Humana de la Universidad Complutense de Madrid, fue el siguiente ponente. Trató de la relación Turismo, Patrimonio Cultural y recuperación urbana. Destacó que hay que llenar de vida al patrimonio cultural, pues, según él, sin vida no hay conservación. Habló de la recuperación y reutilización productiva del patrimonio cultural y los desafíos de la sostenibilidad. Resaltó que en el caso del turismo -al ser el protagonista del cambio urbano- es fundamental la adecuación de los tejidos urbanos para acoger a las funcionalidades expansivas. Subrayó la importancia de, en primer lugar, preparar bien la ciudad para sus ciudadanos. Destacó también la necesidad de una interpretación innovadora de las relaciones entre patrimonio cultural, urbanismo y turismo, posibilitando nuevas formas de actuación, siempre a través de una mayor conexión entre el proyecto turístico y el proyecto urbanístico.

Cambiando la programación original, ya que su ponencia estaba anteriormente prevista para la mañana del día 25, Carmen Matorell, Secretaria General de Medio Ambiente del Ministerio de Medio Ambiente español, presentó su ponencia sobre la calidad ambiental en los destinos turísticos. Hizo referencia al incremento del uso turístico de tres recursos muy importantes: el agua, el suelo y la energía. Resaltó que la sostenibilidad es una oportunidad y al mismo tiempo un criterio de calidad para el turismo. Habló también de la marca de calidad ambiental "Q Verde", para el turismo y de la "Bandera Verde", para los municipios turísticos.

Como en el día anterior, durante la tarde los participantes se dividieron para asistir a las presentaciones de las comunicaciones.

En el salón donde se trató de la calidad de los destinos, el primero a presentarse fue José Francisco Alenza García, de la Universidad de Navarra, España que habló sobre la calidad de los paisajes naturales y rurales y su protección jurídica. Le siguió María Ángeles Guervós Maíllo de la Universidad de Salamanca, quien presentó una comunicación sobre desarrollo sostenible y fiscalidad del turismo, haciendo referencia a las llamadas "ecotasas". Luego expuso Diego

González Ortiz, de la Universidad Jaume I, quien analizó la financiación de la mejora de la calidad turística a través de tributos especiales con finalidad fiscal, presentando una nueva expresión del principio de equivalencia, a propósito del Impuesto Balear sobre Estancias Turísticas de Alojamiento. Juan Ignacio Pulido Fernández, de la Universidad de Jaén, España, fue el siguiente a presentar su comunicación sobre el reto de la calidad en la gestión turística de los espacios naturales protegidos. Al presentar su comunicación sobre el desarrollo sostenible del turismo rural como una cuestión de responsabilidad compartida, Lucia Mediano Serrano y Pilar Zorrilla Calvo, de la Universidad del País Vasco, España, concluyeron las presentaciones sobre Calidad de Destinos.

En el otro salón, donde se trató de la calidad de los servicios, los primeros a disertar fueron los profesores Torres, Menéndez y Domínguez, de la Universidad de Oviedo. Presentaron una reflexión sobre la calidad de los indicadores estadísticos en el análisis de la demanda turística. Les siguieron Juan Antonio Campos Soria y José Luis Sánchez Ollero, de la Universidad de Málaga, quienes presentaron una comunicación sobre los indicadores de calidad en el servicio de alojamiento hotelero, analizando metodologías y caso un aplicado. Luego disertaron Carlos Antonio Albacete Sáenz y María del Mar Fuentes Fuentes, de la Universidad de Granada, sobre la calidad de servicio en los alojamientos rurales y presentaron un instrumento de medida. María Teresa Martín Fuertes y María Victoria Román González, de la Universidad de Almería, fueron las siguientes disertantes e hicieron referencia a la relación entre la calidad percibida y satisfacción, trayendo un análisis del turista rural. Al presentar su comunicación sobre la calidad percibida en los servicios hoteleros, con un enfoque desde los encuentros de recuperación de servicios, Teresa Aguiar Quintana y Sergio Moreno Gil, de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, España, concluyeron las presentaciones sobre Calidad de Servicios.

En la mañana del día 25, Xavier Font, profesor de Gestión del Turismo de la Leeds Metropolitan University, presentó su ponencia sobre la certificación de programas de calidad en destinos turísticos. Habló del uso abusado de las palabras eco y sostenible. Destacó las diferencias entre certificación y acreditación. Subrayó que un touroperador solo puede ser sostenible si compra y conforma sus productos con productos sostenibles. Por esto, resaltó la importancia de la unión ente la certificación y los canales de distribución.

La siguiente ponencia fue presentada por Antonio Jiménez, Gerente de la Fundación Santa María de Albarracín, España, quien trató de la cultura como proyección turística, trayendo el ejemplo de Albarracín. Al hablar de la necesidad de coherencia y armonía para el desarrollo turístico, destacó la importancia de una ciudad cultural viva y activa, pero sin sobresaltos. Subrayó que las ciudades no pueden ser meramente turísticas, deben en primer lugar, respetar lo endógeno. Por esto, resaltó la necesidad de evitarse lo que denominó “fachadismo” para el

turismo, potenciando la restauración para el uso interior. También propuso utilizar las manifestaciones culturales como “filtro” de los flujos turísticos.

A modo de clausura del congreso, David Blanquer, director del congreso, coordinó la mesa redonda anteriormente prevista para el día 24, que trató de los retos de la calidad integral en el turismo en la región de Castellón. En esta mesa redonda participaron políticos, empresarios, representantes de asociaciones y organismos públicos de la región. Se pudo identificar los principales proyectos y una análisis de la situación de la calidad turística en Castellón.

Quines deseen obtener mayor información sobre este evento podrán dirigirse al autor a la siguiente dirección <jmggandara@yahoo.com.br>

Aceptado el 20 de junio de 2002