

aecit

XIII CONGRESO

////////////////////////////////////
CAMBIOS TECNOLÓGICOS EN TURISMO.
PRODUCCIÓN, COMERCIALIZACIÓN,
INNOVACIÓN Y TERRITORIO.
////////////////////////////////////

VITORIA-GASTEIZ
PALACION DE CONGRESOS EUROPA
NOVIEMBRE 2008

SESIÓN 4: INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS.

Dr. Gregorio Méndez de la Muela

ÍNDICE

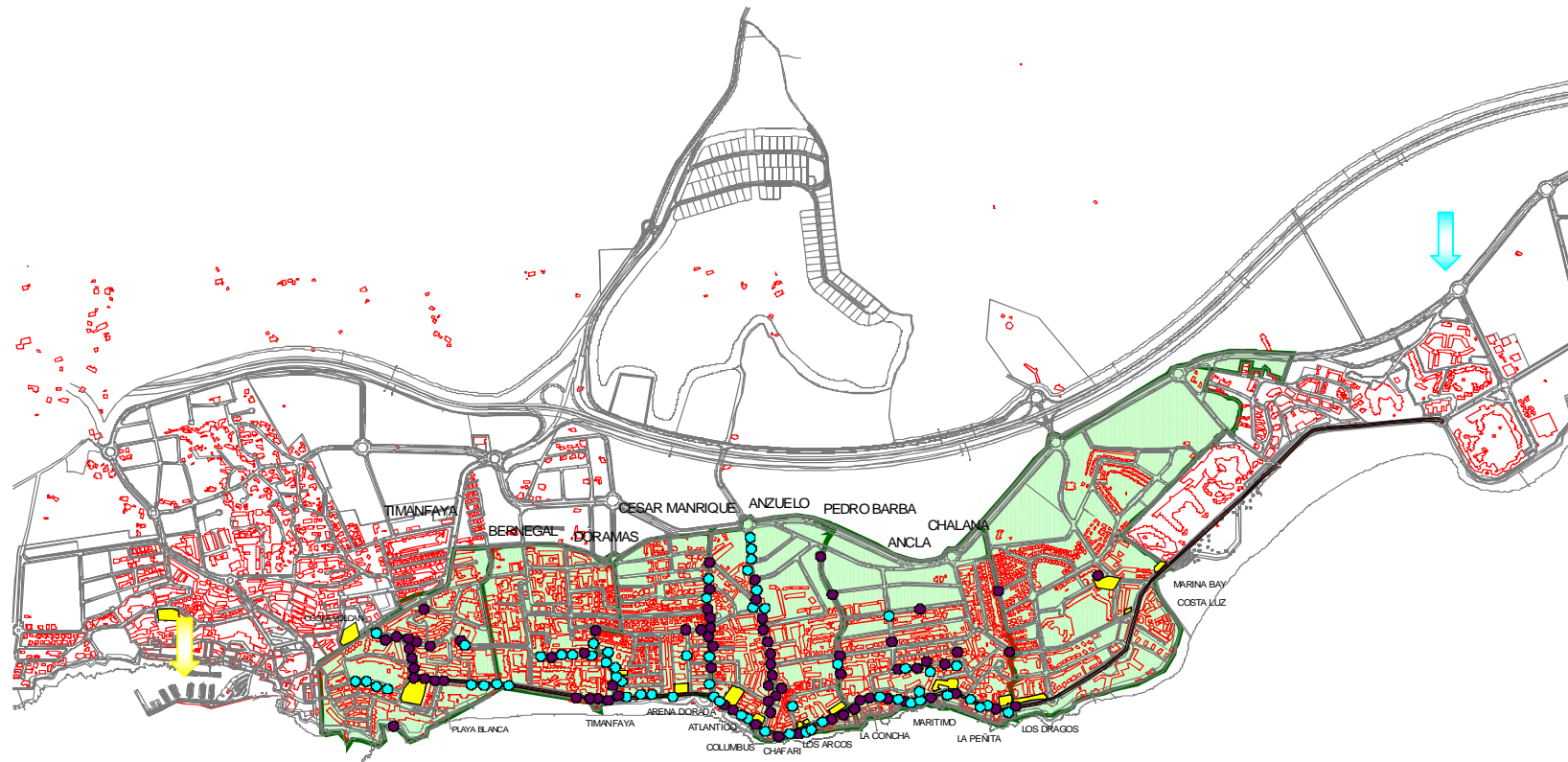
- **1.- LOS DESTINOS TURÍSTICOS**
 - Características de los destinos turísticos.
- **2.- LA PROBLEMÁTICA TERRITORIAL DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS MADUROS**
 - El territorio y turismo
 - Opinión de los Turistas
 - Tendencias del mercado turístico 2020-25
- **3.- ACTUACIONES EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS**
 - Municipios de Canarias: Puerto del Carmen y Teguiise, Lanzarote
 - Plan Qualifica, Costa del sol
- **4.- INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS**
 - Entes Gestores y Consorcios.

1.- LOS DESTINOS TURÍSTICOS

- ❑ El concepto de destino turístico es difuso. Un factor unificador centro de atracción y agrupación.
- ❑ Para la OMT, un destino turístico es un lugar importante visitado por turistas que representa la unidad básica de análisis en turismo. Se reconocen tres perspectivas: **Geográficas, Económicas y Psicograficas**. El destino está atendido por los sectores públicos y privados y puede tratarse de: un país, una región, una isla, un municipio o un centro de atracción independiente.
- ❑ Los sistemas de supervisión para los destinos turísticos locales implican una relación cada vez más estrecha entre la **planificación, la gestión y el control** con una estructura flexible para la puesta en marcha de los planes de gestión y control.
- ❑ La respuesta a las nuevas tendencias observadas en el mercado turístico implican la necesidad de gestionar los destinos desde la óptica de una **demanda cambiante** por el comportamiento del turista y, la **segmentación de la oferta mediante la innovación** de los productos para satisfacer las expectativas de los clientes.

2.- LA PROBLEMÁTICA TERRITORIAL DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS MADUROS

La situación del espacio turístico como consecuencia de los modelos de planificación (plan parcial a plan parcial sin visión de conjunto), en la mayoría de los casos presenta **innumerables déficit sobre el territorio y el medio ambiente**



2.- LA PROBLEMÁTICA TERRITORIAL DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS MADUROS

La distribución de la planta alojativa y de los servicios no están dimensionados ni localizados para facilitar la **movilidad del turista en el destino.**



2.- LA PROBLEMÁTICA TERRITORIAL DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS MADUROS



2.- LA PROBLEMÁTICA TERRITORIAL DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS MADUROS



2.- LA PROBLEMÁTICA TERRITORIAL DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS MADUROS

Las opiniones de los turistas sobre las condiciones del destino cada vez pone más de manifiesto el descontento con la situación de las infraestructuras, los equipamiento y el medio ambiente

Más le ha gustado



Buen clima (el sol)	28.3%
Las playas, el agua de mar, la costa el mar	15.9%
Oferta y servicios Hostelería /Restauración (buena comida, buen servicio...)	10.5%
Relax , Tranquilidad, Buen ambiente	9.4%
La gente, la amabilidad	8%
Instalaciones, servicios de alojamientos	5.5%
Belleza del entorno; lugar agradable, acogedor	4%
Calida del medio ambiente (aire puro, limpieza, naturaleza)	4%
Diversidad, variedad de comercios, compras	3.2%
Oferta de actividades, excursiones, deportes, lugares de interés turístico	2.3%
La Avenida de las Playas- Paseo de las Playas	2%
Trato, atención al cliente, profesionalidad	1.8%
Calidad del entorno Urbano: Diseño, mobiliario urbano Calidad de las edificaciones	1.8%
Ambiente nocturno	1.4%
Adecuado para vacaciones en familia / con niños	1.2%
Comunicaciones, accesos	0.9%

Menos le ha gustado



Aceras, Calles, Calzadas, Carreteras en Mal estado, estrechas con bache peligrosas, no señalizadas	28.3%
El ambiente incomodo, molesto, ruidoso, demasiado tráfico	10.2%
Entorno urbano: suciedad, malos olores, basuras	5.9%
Molestias del ambiente nocturno y locales de noche	5.5%
Entorno Urbano: antiguo, saturado, muchas construcciones	5.1%
Instalaciones, servicios en el alojamiento	5.1%
Calidad y servicio en Restauración /Hosteleria (Mala comida, poca variedad)	5.1%
Molestado por "Tiqueteros" insisten en que entres a consumir, Comprar	4.7%
Agua del apartamento /hotel	4.7%
Precios Elevados	4.3%
Baja calidad oferta de comercios y productos a la venta	3.9%
Deficiencia instalaciones en playas: duchas, vigilancia	3.9%
Mejorar Transporte público	2.8%
Molestias por la cercanía al aeropuerto	2.4%
Falta de Instalaciones-Pocas actividades y recursos	2.4%
Atención al público .descuidada, poco profesional	2%
Falta de Instalaciones y de oferta actividades para niños	1.2%

Encuesta a Turistas Puerto del Carmen, Abril 2005

2.- TENDENCIAS DEL MERCADO TURÍSTICO 2020-25

¿Cómo se enfrenta el destino a los cambios del mercado? Las tendencias del nuevo consumidor y de los nuevos destinos turísticos presentan una **necesidad urgente de actuar para mantener la competitividad y su adaptación a las nuevas formas de la demanda.**

TENDENCIAS EN SOSTENIBILIDAD

- ✓ Cambio en la conciencia de las personas que serán más sensibles a los impactos del turismo de masas sobre el medioambiente.
- ✓ Nueva conciencia social que valora lo auténtico, lo local y las experiencias en sus vacaciones.
- ✓ Nuevo turismo.
- ✓ Viajes más personalizados, el turista a través de Internet podrá prepararse un viaje a la carta que se adapte exactamente a lo que el quiere.

TENDENCIAS SOCIALES

- ✓ Aumentará el número de personas solas, habrá menos niños.
- ✓ Envejecimiento de la población pero que tendrán un modo de disfrutar las vacaciones diferentes, más activas con mayores expectativas.
- ✓ Vacaciones a la carta, para cada individuo no para la colectividad.
- ✓ Se harán tours virtuales desde casa antes de viajar.
- ✓ El turista está más informado por lo que demandará servicios de mayor calidad.

TENDENCIAS EN TECNOLOGÍA

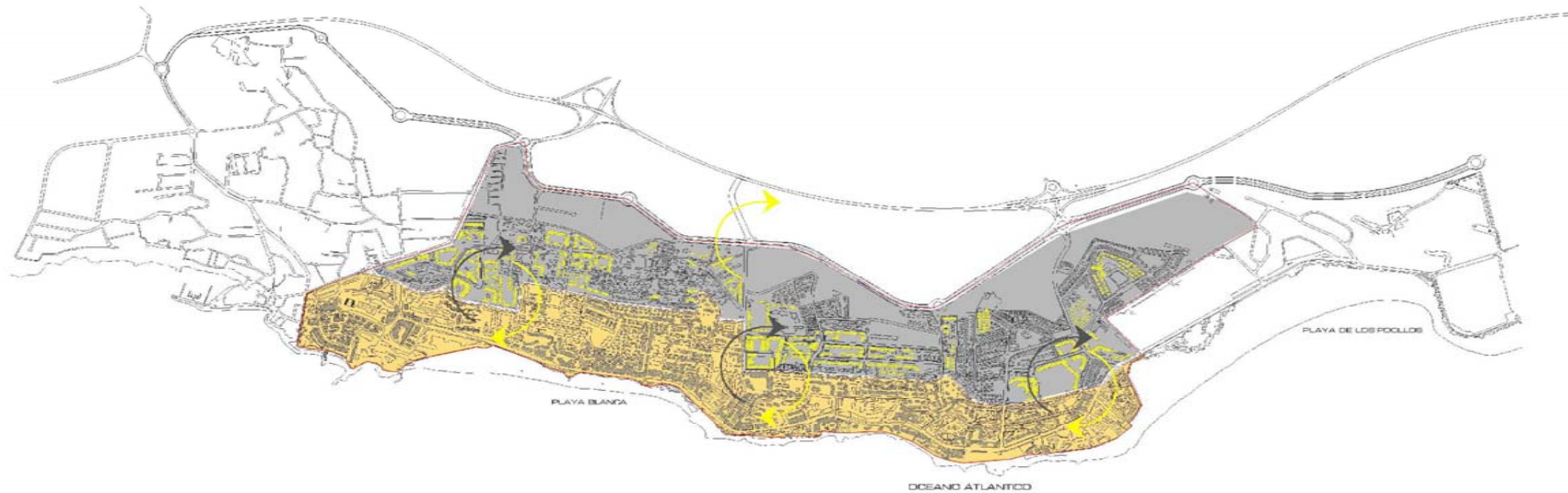
- ✓ La banda ancha revolucionará el modo en el que se realizan las vacaciones.
- ✓ Los teléfonos móviles serán nuestros organizadores de vacaciones.
- ✓ Los agentes turísticos será virtuales.
- ✓ Las vacaciones virtuales serán una realidad.

3.- ACTUACIONES EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS

- ❑ La **Innovación no sólo significa el empleo de las TIC** o la creatividad. Es además la cultura de estar reconvirtiéndose con la revitalización de los destinos para que el cliente quede satisfecho, generando valor añadido para él, para la población residente y para la empresa, en un entorno medioambiental protegido.
- ❑ La innovación del espacio turístico debe aumentar la calidad y la competitividad del destino, mediante el **diseño de estrategias de rehabilitación** del patrimonio bajo las premisas de sostenibilidad y rentabilidad socioeconómica evitando la estandarización.
- ❑ Hay que mejora de la apreciación y valoración del destino por parte del visitante y el residente:
 - Transformación de **paseos marítimos en espacios de ocio** en el que prevalezca el uso del peatón sobre el vehículo, configurándose como un espacio de ocio para el turista.
 - Mejorar la accesibilidad y **facilitar la movilidad peatonal** en los paseos y favorecer la circulación de bicicletas y actividades deportivas.
 - Creación de zona de paseo, plazas, miradores, espacios de sombra. **Recuperación del paisaje ordinario.**
- ❑ La recuperación del paisaje debe ser una de las actuaciones principales ante la degradación del espacio turístico. **Eliminación de la contaminación visual**, facilitando la localización y visibilidad de elementos singulares para el turista.
- ❑ Recuperación de la identidad del destino mediante la **puesta en valor de los elementos patrimoniales**. Aumento de la satisfacción del turista respecto al espacio urbano y costero.

3.- ACTUACIONES EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS

PROYECCIÓN DEL MODELO (ACCIONES 1 Y 2)



NOTA

USOS RESIDENCIALES EN ZONA DE USO TURÍSTICO:
FÁCIL TRANSFORMACIÓN: ALQUILADOS, TIPOLOGÍA UNIFAMILIAR (ASLADA O PAREADA)

- DIFÍCIL TRANSFORMACIÓN: PROPIEDAD

ACCIONES:

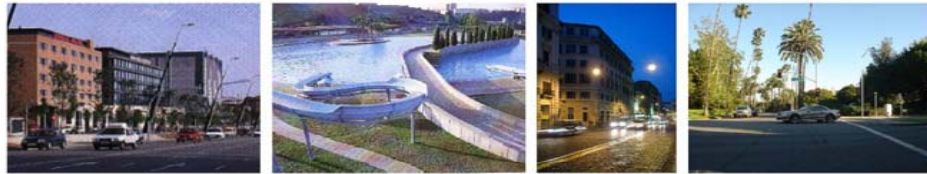
- TRASLADO DE CAMAS TURÍSTICAS AL SUELO DE ORDENACIÓN V
- TRASLADO DE CAMAS TURÍSTICAS A LA ZONA TURÍSTICA DEL LITORAL
- TRASLADO DE VIVIENDAS A LA ZONA RESIDENCIAL



3.- ACTUACIONES EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS

BOULEVARES DE OCIO

BOULEVAR TIPO 1



BOULEVAR TIPO 3



BOULEVAR TIPO 2



BOULEVAR TIPO 1



- BOULEVARES DEL OCIO
- BOULEVARES COMERCIALES
- BOULEVARES DE LOS ARTESANOS

NOTA: BOULEVARES DE OCIO - ESPACIOS URBANOS DE ALTA COMPLEJIDAD Y OFERTA LÚDICA

3.- ACTUACIONES EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS



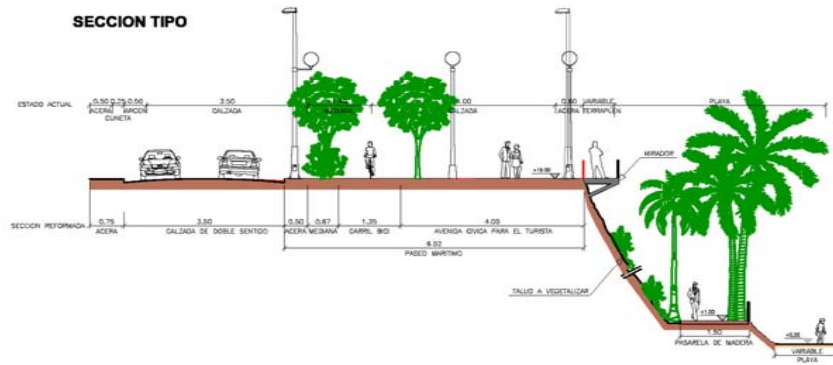
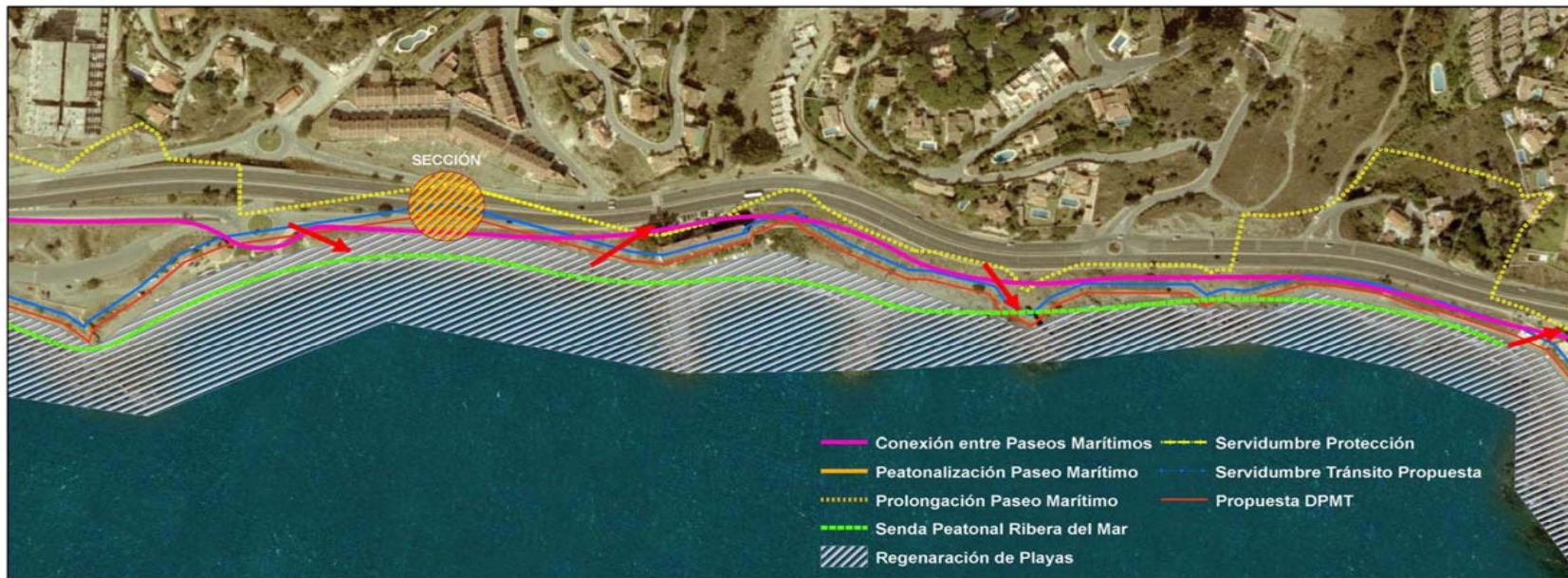
3.- ACTUACIONES EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS



3.- ACTUACIONES EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS



3.- ACTUACIONES EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS



4.- INNOVACION EN LA GESTIÓN DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS

- ❑ La gestión del destino se convierte hoy día en un factor central de la competitividad y la calidad del turismo, siendo la aplicación de criterios de asociación la clave de la excelencia. Para la OMT, llega la hora de dar un paso adelante y **crear nuevas estructuras mixtas de gestión de destinos.**
- ❑ En la situación actual el turismo y, en particular los destinos turísticos, necesitan **entes mixtos** dado que los modelos tradicionales están cuestionados y buscando nuevas formas de financiación. Los consorcios público-privados tiene razón de ser porque el sector turístico es transversal, por tanto todos los que están en la cadena de valor necesitan algún instrumento de coordinación, no jerarquizado (J. Ros).

INSTRUMENTOS DE DINAMIZACIÓN DE LA REHABILITACIÓN TURÍSTICA:

- CONSORCIOS
- ENTES DE GESTIÓN LOCAL PARA LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS INTEGRALES

4.- GESTIÓN DE LAS ACTUACIONES DE INNOVACIÓN

ENTE GESTOR DEL PLAN PARA LA IMPLANTACIÓN MODELO INTEGRAL TURÍSTICO

□ ÁMBITO DE ACTUACIÓN

- REHABILITACIÓN Y RENOVACIÓN DEL ENCLAVE TURÍSTICO COMO MOTORES DE LA PUESTA EN MARCHA DEL NUEVO MODELO URBANÍSTICO:
 - Renovación de la edificación.
 - Rehabilitación del espacio urbano.
 - Actuaciones ejemplares estructurantes.
- DESARROLLO DEL MODELO TURÍSTICO:
 - Plan de marketing-dinamización.
 - Impulso de productos y nuevos segmentos.
 - Apoyo proceso de creación nuevas instalaciones complementarias del Plan de Acciones.
 - Asesoramiento técnico nuevas ofertas.

□ FUNCIONES

- DESARROLLAR LOS PLANES Y PROYECTOS DE DEL MODELO TURÍSTICO Y RENOVACIÓN DEL ENCLAVE
- EFECTUAR EL SEGUIMIENTO DE LOS PROYECTOS DE CARÁCTER EN FASE DE EJECUCIÓN
- ASESORAMIENTO TÉCNICO AGENTES PÚBLICOS Y PRIVADOS DE RENOVACIÓN EQUIPAMIENTOS, INFRAESTRUCTURAS Y ESTABLECIMIENTOS ALOJATIVOS
- ELABORACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL PLAN DE PROYECTOS TURÍSTICOS

4.- GESTIÓN DE LAS ACTUACIONES DE INNOVACIÓN

❑ **El consorcio como instrumento de dinamización del proceso de rehabilitación de áreas turístico-residenciales:**

- Organismo Público, personalidad jurídica propia
- Competencias delegadas de las administraciones consorciadas
- Convenios de colaboración con las administraciones: competencias y recursos
- Posibles funciones:
 - Gestión urbanística. Gestión y ejecución urbanística de las administraciones consorciadas
 - Gestión administrativa

❑ **Los consorcios para áreas de rehabilitación integral en Canarias:**

- Regulado a través de Reglamento de gestión de planeamiento.
- Forman parte con carácter necesario el Cabildo Insular y los Ayuntamientos afectados, con los que se establece convenios de colaboración.
- Pueden participar otras administraciones públicas que no sean miembros necesarios
- La adhesión llevará aparejada la transferencia o delegación al consorcio de las competencias de gestión.

BIBLIOGRAFÍA

- **GMM Consultores Turísticos S.L (2005).**: Estudio del núcleo turístico de Puerto del Carmen en Lanzarote, dirigido a la formulación de problemas de desarrollo de actuaciones ejemplares de rehabilitación. Consejería de Turismo. Gobierno de Canarias
- **GMM Consultores Turísticos S.L. (2006):** Estudio del núcleo turístico de Costa Teguisse, en la Isla de Lanzarote, dirigido a la formulación de programas de desarrollo de actuaciones ejemplares de rehabilitación. Consejería de Turismo. Gobierno de Canarias.
- **GMM Consultores Turísticos S.L. (2008):** Estudio sobre el plan de actuaciones destinadas a la revitalización de centros y espacios turísticos así como calidad medioambiental del destino Costa del Sol Occidental. Plan Qualifica. Junta de Andalucía.
- **MANENTE. MARA (2008):** Gestión de destinos y antecedentes económicos: definición y supervisión de destinos turísticos locales. OMT. IAFET.
- **ROS. JOSEP (2008):** Modelos de gestión turística local. FEMP.