

Gestionar adecuadamente un destino turístico - I

Ibiza Melián

4 junio, 2010



Categoría: Turismo

Venimos analizando reiteradamente que el mundo ha cambiado. Sin embargo, muchas de las políticas ejecutadas por nuestros administradores públicos atienden a parámetros anquilosados en el pasado. Contribuyendo este tipo de dirección a la extinción de ciertos destinos turísticos.

¿Cuáles deben ser los fundamentos para una óptima gestión turística?

Lo primero sería **concebir que un resort es un conjunto, convirtiéndose cada uno de sus elementos** tangibles: restauración, infraestructuras, alojamiento, comercio, ocio, transporte,...; e intangibles: servicio, hospitalidad, amabilidad, seguridad,...; **en eslabones de una misma cadena**. Y si alguno de ellos falla, se paraliza el movimiento de la misma.

De nada vale que un hotel tenga la máxima calificación, si cuando el cliente sale

del establecimiento, se encuentra en una avenida mal iluminada, donde calles y aceras no están en las mejores condiciones. O incluso, si se sube a un taxi, por ejemplo, y el trato no fuera el más deseable; o si le pregunta a un lugareño la dirección de un restaurante y éste le responde con un matiz despectivo. La experiencia que se llevará este turista cuando retorne a su lugar de origen será altamente negativa. Con lo que además de no fidelizarlo, hablará mal de nosotros, posiblemente colgando sus comentarios en la red y amplificándolos a modo de marketing viral a lo largo del ciberespacio.

Es por ello que resulta esencial hacer campañas de concienciación y mentalización dirigidas a la ciudadanía en general, en pro de alcanzar los objetivos de un turismo sostenible. No obstante, únicamente lograremos tal fin, si el residente percibe a la industria como un activo que añade valor a su vida y no como una amenaza a su identidad, cultura, recursos naturales, bienestar,...

Está fuera de toda lógica que municipios turísticos que durante años han tenido unos ingresos muy significativos, provenientes mayormente de la concesión de licencias de construcción, no cuenten hoy con unas óptimas dotaciones educativas o sociales. Encontrándonos con situaciones extremas, donde las familias que residen en esas circunscripciones no disponen ni tan siquiera de colegios para escolarizar a sus hijos. Adoleciendo de centros sanitarios. Careciendo los jóvenes de zonas de esparcimiento público. Donde los parques o zonas verdes brillan por su ausencia. Asimismo las urbanizaciones, al no haber sido recepcionadas por el Ayuntamiento de turno, se han ido deteriorando clamorosamente con el paso del tiempo. El folclore, gastronomía o elementos característicos del área, es actualmente un vago recuerdo. Los bosques, playas,...muestran un aspecto de máximo abandono. Y así suma y sigue.

A tenor de lo cual, se muestra imprescindible **diseñar un [Plan Estratégico](#)**, que determine el modelo turístico que se pretende, y qué es lo que hay que hacer para llegar a él. Debiendo ineludiblemente nuestros gobernantes liderar este proceso mediante **la creación de [Consortios Turísticos Mixtos](#), donde estén representados cada uno de los agentes que interactúan en el sector.**