



UNIVERSIDAD DE  
**MURCIA** | Facultad de  
Turismo



**JORNADA:**

## **La gobernanza turística y su importancia en la planificación de destinos turísticos inteligentes (DTI)**

---

**Director: Ángel Pascual Martínez Soto**

**CÁTEDRA DE INNOVACIÓN TURÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA.**

**FACULTAD DE TURISMO**

**15 de junio de 2021**

## JORNADA

### LA GOBERNANZA EN EL TURISMO. FACTOR PARA LOGRAR DESTINOS TURÍSTICOS INNOVADORES Y EXITOSOS.

---

#### Objetivo de la Jornada

Mostrar que la **gobernanza** supone reconocer la existencia de ámbitos de dependencia mutua que cruzan las fronteras formales instituidas. En estos nuevos espacios conviven y se superponen nuevas formas con formas tradicionales.

Reconocer que la gobernanza como cualquier factor de innovación es una apuesta por encontrar soluciones creativas a problemas complejos. Y como cualquier dinámica que se base en el trabajo entre personas, los factores críticos son la construcción y el mantenimiento de la confianza, del compromiso y de las dinámicas de negociación.

#### Fecha y hora de la celebración:

Fecha: 15 de junio

Hora: 17:00 a 19:30

Inaugura: Decana de la Facultad de Turismo, Dña. María Isabel Sánchez-Mora Molina

Acceso por Videoconferencia Inscripción gratuita en: <https://theopenfaculty.com/jornada-dit-catedra-turismo-15-junio/>

#### Destinatarios :

Sector empresarial, funcionarios ligados al Turismo, alumnado y profesorado-investigadores.

## Ponencias y ponentes:

Tema	Ponente
La gobernanza en un DTI: ¿qué hacer?	Eduarne Vidal López-Tormos. Directora Gerente de la empresa municipal Palacio de la Magdalena del Ayuntamiento de Santander
Gobernanza y sostenibilidad en los DTI.	Luis Javier Gadea Lucas. Gerente de Área de I+D+I de SEGGITTUR
Hacia una nueva gobernanza del destino turístico: el enfoque de gestión de los DTI.	David Giner Sánchez Coordinador de Proyectos. Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (INVAT.TUR).
La Gobernanza Turística en la Región de Murcia: planes y planteamientos.	ITREM-Consejería de Turismo

### Mesa redonda: Experiencias de gobernanza turística inteligente en ciudades y localidades.

Se presentarán las experiencias realizadas en los Ayuntamientos de:

- Murcia. Expone: José García Montoro. Jefe de servicio de Turismo del Ayuntamiento de Murcia
- Lorca. Expone: Juan Andrés Ibáñez Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Lorca
- Los Alcázares. Expone: Maite Izquierdo. Servicio de Turismo del Ayuntamiento de los Alcázares.
- Benidorm. Expone: Leire Bilbao. Responsable del Eje de Innovación en el Ente Gestor del DTI VisitBenidorm del Ayuntamiento de Benidorm.
- **Modera:** Francisco Jerez Legaz profesor de la Facultad de Turismo de la Universidad de Murcia.

## JUSTIFICACIÓN

El Destino Turístico Inteligente (DTIE) es un modelo que recoge los requisitos mínimos exigibles a un destino articulados en cuatro ejes de actuación: **accesibilidad, innovación, sostenibilidad y tecnología**. Junto a estos ejes clave, es imprescindible que el gobierno local tenga capacidad para generar confianza y gestionar los bienes públicos con legitimidad (**governabilidad**) y que sea capaz de gobernar con la máxima participación de actores estratégicos, como pueden ser administraciones de otros niveles territoriales, sector privado, sociedad receptora y turistas. Esta máxima participación en el gobierno del destino no es más que la idea de **governanza turística**.

### El concepto de “governanza turística”:

“El concepto gobernanza hace referencia a la creación de redes de cooperación y coordinación entre los actores directa e indirectamente implicados en la cadena de valor del turismo, que se caracterizan por tener sus propias reglas y normas. En otras palabras la gobernanza se traduce en concertación de actores”. (**Bustos Cara, 2008**)

“entendemos por gobernanza turística todos los procesos de decisión público-privados que van a mejorar la gestión de los conflictos de intereses que se producen de forma inevitable en el turismo. Esto hace que sea necesario establecer espacios de relación entre los diferentes actores, mejorar la toma de decisiones colectivas, establecer sistemas de trabajo conjunto entre todos los actores afectados y diseñar nuevos procesos de gestión y desarrollo”. (María Velasco, 2010)

Las sociedades del siglo XXI son muy diferentes a las que vivieron el desarrollo y consolidación de las políticas públicas. Las nuevas características son fruto de las transformaciones profundas que han ocasionado diferentes factores, algunos de los cuales han impactado con más fuerza: los avances relacionados con la revolución tecnológica; la globalización de las economías; la extensión de las tecnologías de la información; la especialización de los agentes sociales y el incremento de la diversidad y complejidad social. El turismo impone una lógica propia que exige cooperar. La unidad básica para una planificación turística coherente es el destino.

Pero, mientras que la idea de destino sigue necesitando de cierto nivel de indeterminación y flexibilidad, las categorías político-administrativas que han de trabajar en y por los destinos no son en absoluto acomodables.

La competitividad de los destinos y el aumento de los viajeros, son las principales causas del creciente interés por esta medida, la cual indica entregar un valioso y sistemático aporte al desarrollo de los destinos. Ya no basta con tan sólo generar estrategias promocionales, cuando los accesos viales, la inseguridad, la escasez de señalización, la desregulación de la geografía turística, la competencia desleal, las malas prácticas hacia el ecosistema, la falta de servicios básicos, como la falta de aseo y de ornato, son algunos de los tantos factores que van en desmedro del esfuerzo de este sector. Los sistemas de gestión tradicionales ya no tienen la capacidad para enfrentar dichas necesidades, por lo que a la hora de crear planes de desarrollo turístico, las administraciones públicas deben generar las instancias para articularse con el sector privado, como con la sociedad civil.

En esta reflexión cobra sentido la **idea de gobernanza**. La gobernanza turística implicaría:

- 1) El desarrollo de espacios de relación no sometidos siempre, ni en todo momento, a los principios de jerarquía o mercado.
- 2) La mejora de la toma de decisiones colectivas.
- 3) El establecimiento de cauces que permitan un trabajo conjunto entre una pluralidad de actores.
- 4) El diseño de nuevos procesos de gestión y desarrollo de lo público y colectivo.

El sector turístico es altamente sensible tanto a los cambios globales que se producen, como a las necesidades no resueltas para el turista, por lo que se hace casi indispensable lograr la armonía entre todos los actores para garantizar un desarrollo sostenible.

El modelo de **Destino Turístico Inteligente** tiene su foco en el entorno local, así, el papel del ente gestor de un destino ya sea en un municipio, provincia, comarca, mancomunidad o cualquier otra forma de entidad local, será clave en el desarrollo turístico en su espacio territorial. Sin embargo, el éxito de un plan de conversión de un destino dependerá del compromiso y visión unívoca que de él tenga el conjunto de actores implicados. Es por ello que la metodología de evaluación de un Destino Turístico Inteligente otorga especial importancia a los mecanismos y medidas que maximicen la colaboración público-pública, público-privada o la participación ciudadana y del turista, valorándose, por ejemplo, la existencia de órganos de cooperación en los que esté presente el sector, los procesos consultivos de planificación, las herramientas o plataformas de participación ciudadana o la integración del turista en la cadena de valor turística. Esta metodología valora por tanto muy positivamente la gobernanza de un destino, tanto que sin ella, un destino no podría considerarse “inteligente”.

Asimismo, el modelo de **Destino Turístico Inteligente**, al igual que necesita de la máxima colaboración público-privada, debe ser compartido por todas las áreas públicas de su ámbito territorial. Es necesario e imperativo que los gestores comprendan que, pese a ser una iniciativa centrada en el aspecto turístico de un espacio, su desarrollo e implementación sobrepasa los límites competenciales del turismo. La transversalidad de las actuaciones necesarias requiere máximo consenso y participación de la totalidad de departamentos. Por este motivo, la visión unívoca de un proyecto de esta envergadura debe ser construida entre todas las áreas o departamentos de una entidad local. Turismo, medioambiente, urbanismo, movilidad, sanidad, innovación, educación, cultura, patrimonio... son, por mencionar algunas, áreas troncales sobre las que girarán, de forma iterativa, todas las actuaciones incluidas en un adecuado plan de acción de un Destino Turístico Inteligente.

En definitiva, la Gobernanza como cualquier plan de innovación, representa una serie de apuestas para identificar y proponer soluciones a problemas que imposibilitan un sano y adecuado desarrollo de la actividad turística, y como cualquier dinámica que se sustenta en el trabajo entre personas, los factores críticos son crear y mantener la confianza, como el compromiso de cumplir las dinámicas acordadas.

Para que cualquier plan o proyecto turístico funcione, es necesario superar o mejorar los mecanismos tradicionales de gestión y apostar por desarrollar modelos de gobernanza inclusivo, el cual elimine las barreras de las responsabilidades individuales y las jerarquías. Los destinos turísticos y sus nuevas propuestas deben considerar una construcción social y la materialización formal y sostenible de las prácticas de los distintos actores (públicos, privados y sociedad), por lo que se requiere de una planificación que abarque propuestas integrales y propuestas viables como medio para alcanzar los logros esperados.