

## **ELEMENTOS DE SINTESIS – CONGRESO MUNDIAL DE TURISMO SOCIAL – LYON 2018**

Tres días, tres temas, nueve talleres temáticos, más de sesenta presentaciones programadas, sin contar las sesiones plenarias y las numerosas intervenciones espontáneas ... y, por supuesto, el foro de la innovación, este congreso pasará a la historia por su lado innovador, por la diversidad de los participantes y por una ilustración concreta de la sinergia entre el turismo social y el turismo responsable y solidario.

¿Qué podemos retomar como elementos de síntesis?

Algunas preocupaciones principales expuestas por el programa oficial y declinadas en sus aplicaciones prácticas durante los talleres ...

En primer lugar, lo que se expresó durante la apertura del congreso y la sesión plenaria, el lugar necesario que debe darse a la ética, la solidaridad y el respeto por las personas, lugar que debe movilizar a los organismos internacionales como la OMT y su comité de ética tanto como a la OITS, pero también al sector privado y a los gobiernos en sus diferentes niveles. A las interesantes exposiciones de Pascal Lamy, Fiona Jeffrey y Liz Chirinos, le siguieron diversas intervenciones de los participantes destacando temas de movilidad, respeto por los derechos humanos y los derechos de los trabajadores, el impacto positivo del turismo en el bienestar de las poblaciones, en particular sobre la salud de los adultos mayores y, finalmente, sobre la necesidad de inscribir a largo plazo las políticas sociales de turismo.

La segunda preocupación que ocupó la mañana del jueves fue la de la innovación y la creatividad. La sesión plenaria introductoria de Xavier du Crest de Villeneuve y de Enric López, utilizando como ejemplo Handicap International y el CETT en Barcelona, reveló que la innovación es casi obligatoria si queremos seguir llegando a las clientelas que están evolucionando y que debemos considerar las innovaciones tecnológicas. No debemos tener miedo de revisar la comunicación, incluso de cambiar la marca mientras continuamos con nuestra misión original, misma que también puede evolucionar. Lo importante es implementar una cultura de innovación, basada primero en la persona, a la que debemos de conocer mejor sin olvidar que sus derechos deben de ser respetados.

Los talleres se centraron en el uso de DATOS tanto en términos de marketing como de gobernanza, en la necesidad de ser audaces en el enriquecimiento de la oferta (destinos, experiencias) más allá de la simple innovación técnica. Allí, se presentaron diversos ejemplos, entre ellos sobre la accesibilidad para personas con discapacidad, el mercadeo turístico, los incentivos de vacaciones como los cheques-vacaciones o la oferta turística para las familias y la gestión de destinos turísticos. Y todo esto en Francia, Bélgica, Italia, España, Chile.

Entre todas estas iniciativas, mudar la sede central de VVF en un área sensible<sup>1</sup>, la animación con los empleados de la oficina central como si fuera una aldea, las prácticas de desarrollo sostenible a las que se ven forzados como si fuera una aldea, es una iniciativa de innovación social a destacar. Pero hubo otras, especialmente aquellas que fueron expuestas durante el Foro de Innovación.

La tercera preocupación fue la evolución del turismo de los jóvenes. La plenaria introductoria estuvo dedicada, en gran parte, a la presentación de Russ Edge de un importante estudio internacional sobre el viaje de los jóvenes. Estudio que reveló información relevante sobre las características de los jóvenes estudiados, es decir aquellos que tienen entre 15 y 29 años, sobre los valores de sostenibilidad que no parecen ser un factor determinante en la elección de los destinos de los alojamientos y motivaciones sociales más grandes que lo que algunos datos estadísticos pueden revelar. Los intercambios con los participantes incluyeron la competencia generada a los albergues por otros establecimientos (hoteles, Airbnb), los vínculos con las comunidades locales y las becas ofrecidas por Hostelling International en los Estados Unidos a los jóvenes.

Los talleres, una vez más, nos permitieron ir más allá, profundizando... ¿sobre qué? Sobre los nuevos productos que satisfacen las nuevas expectativas de los jóvenes: la experiencia del “SAC A DOS” es particularmente interesante y puede ser reproducida por otros países. Las condiciones y valores que deben guiar las actividades y servicios que se ofrecerán a los jóvenes se cuestionaron a partir de ejemplos de Perú, Bélgica, Francia y Chile. En fin, ¿cuál es la participación de los jóvenes? ¿Qué pasa con los viajes de tipo humanitario? No se puede aceptar todo y un marco es necesario. No podemos en unos pocos días reinventar el mundo en un país que tiene necesidades específicas.

Finalmente, esta mañana, nos enfrentamos a la mayor preocupación.

Fue con gran placer que recibimos al líder espiritual Benki Piyako para abordar el problema del desarrollo equilibrado de los territorios. Muchos de nosotros, o, debo decir, la mayoría de nosotros, quedamos conmovidos por sus palabras. Su visión del mundo, que creo que muchos compartimos, y que además el Sr. Cromer retomó hace breves instantes, nos llama a una toma de conciencia que nos debe conducir, de inmediato, ja acciones precisas e inmediatas!

Los talleres, por su parte, nos permitieron profundizar temas como la sobre-densificación turística, el turismo al servicio de las economías y de las poblaciones locales y de cómo los operadores del turismo para todos, responsable y solidario contribuyen al desarrollo

---

<sup>1</sup> VVF: La asociación VVF (Villages Vacances Familles) fue creada en 1959 con la finalidad de proponer vacaciones de calidad para todas las familias, al tiempo que acompaña el de los territorios rurales a través de la práctica turística. <https://www.vvf-villages.fr/>

equilibrado de los territorios. Si todos estos intercambios fueron muy enriquecedores, debemos destacar la importancia mostrada por los representantes de las Américas, en particular de Quebec, de México, de Costa Rica y de República Dominicana, y esto para tanto desde las administraciones públicas como desde redes asociativas u otras, respecto de una accesibilidad al turismo para todos el cual debe estar al servicio de las personas y de los territorios.

Seamos responsables, conscientes y trabajemos para construir conjuntamente, como actores principales del turismo social, solidario y sostenible, este turismo con una visión humanista como se describe en nuestra Declaración de Montreal.

Me gustaría concluir esta síntesis, solicitándole, tan pronto como regrese a su oficina, que no se olvide que somos personas que trabajamos para las personas. La innovación técnica y social, todas las nuevas tecnologías y herramientas que están disponibles para nosotros en este siglo XXI son únicamente eso, herramientas que usamos las personas para, a través del turismo, construir un mundo mejor.

¡Despertemos nuestra conciencia!

¡Gracias!

Verónica Gómez