

TÍTULO: *Situación y perspectivas de I+D en el ámbito del turismo*

AUTORES:

Juaneda Sampol, Catalina - Catedrática de Economía Aplicada de la UIB.

Soler Genestra, M^a Antonia - Profesora Asociada de Economía Aplicada de la UIB.

CORREO ELECTRÓNICO:

pdietric@encina.pntic.mec.es

RESUMEN:

La actividad turística, motor básico de algunas economías regionales (Baleares, Canarias,...) y sector destacado dentro de la economía española, está sujeta a continuos cambios y transformaciones repercutiendo éstos, en el entorno en el que se desarrolla. A pesar de ello sigue existiendo una escasa promoción de la investigación en turismo tanto en España como en Europa. Nuestro trabajo defiende que es necesario realizar un esfuerzo mucho mayor por parte de las instituciones implicadas, tanto en el ámbito europeo, estatal como en el regional, de cara a promover la investigación básica y aplicada en turismo. Para ello, hemos realizado una compilación de los planes de política científica y estratégica que se han propuesto en estos ámbitos, realizando un análisis de sus contenidos y de sus lagunas.

ÁREA TEMÁTICA:

Economía industrial y de servicios.

PALABRAS CLAVE: Investigación turística, Planes de I+D en turismo, política científica y política estratégica.

1. INTRODUCCIÓN¹.

Los nuevos retos de la sociedad actual se asocian a cambios continuos en el campo económico y en el social. El sector turístico, no ajeno a ello, se muestra como un sector de gran importancia y dinamismo dentro de la economía española y europea. La creación y mantenimiento de un sector turístico de calidad, pasa necesariamente por un continuo esfuerzo en su adaptación y actualización, afectando no solo a su oferta (actual o potencial) sino también al entorno en el que desarrolla. Todo ello, nos conduce a la necesidad de fomento y promoción de la investigación e innovación turística como pilar básico del desarrollo del sector. Muy a pesar nuestro, dicha actividad tanto a nivel europeo como nacional ha sido y sigue siendo insuficiente. Las actuaciones y estrategias desarrolladas por los órganos públicos competentes en dichos ámbitos así lo demuestran.

Nuestro estudio parte de la recopilación y estudio de las líneas y actuaciones sobre investigación, desarrollo y innovación tecnológica en turismo formulada en los planes de política científica y estratégica desarrollados tanto a nivel europeo como nacional. Es más, para completar el panorama también se contemplarán iniciativas que si bien no están planteadas específicamente como I+D+I turístico, afectan a la actividad empresarial siendo pues, tema de interés para el desarrollo posterior de nuevas investigaciones.

En el **ámbito europeo** expondremos los siguientes planes de actuación: PHILOXENIA, V PROGRAMA MARCO y EUROTOURISM 2000. En el **ámbito nacional**: PLAN FUTURES, PICTE y PLAN NACIONAL DE I+D+I.

2. ACTUACIONES EN MATERIA DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO: ÁMBITO DE LA U.E.

2.1 PROGRAMA PHILOXENIA

¹ El presente estudio es una actualización de una parte del documento elaborado por las autores para la realización del Primer Plan de Investigación del Centro de Investigaciones Turísticas y Tecnológicas de las Islas Baleares.

La Comisión Europea planteó a raíz de las conclusiones obtenidas en el Foro sobre Turismo Europeo de 8 de diciembre de 1995 y en concordancia con el Libro Verde aprobado por la Comisión sobre el papel de la Unión en materia de turismo, un programa plurianual en favor del turismo (Philoxenia) de duración 4 años, y de aplicación a partir del 1 de enero de 1997.

Dicho programa estaba basado en el fomento de la calidad y la competitividad del turismo europeo, desarrollado en concordancia con el uso racional de los recursos naturales, culturales y de infraestructuras. Su puesta en marcha contribuiría a una mayor cohesión económica y social dentro de la Unión, sobretodo en el caso de las regiones menos desarrolladas, al fomento de la identidad europea, y al crecimiento económico y del empleo.

Objetivo general	Objetivos específicos
Estimular, mediante la coordinación y la cooperación, la calidad y la competitividad del turismo europeo, con el fin de contribuir al crecimiento y al empleo.	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar el conocimiento en el ámbito del turismo. - Mejorar el entorno legal y financiero del turismo. - Aumentar la calidad del turismo europeo. - Incrementar en número de turistas procedentes de terceros países.

a) Aplicación.

El programa estaba abierto a la participación de los países miembros , a los países asociados de Europa Central y Oriental, y a Chipre y Malta y el período de aplicación era del 1 de enero de 1997 hasta 1 de enero de 2000.

b) Acciones a favor del turismo europeo.

Las actuaciones que afectaban directa o indirectamente a actuaciones de I+D turístico son las que señalan en el cuadro:

ACCIONES	CONCRECIÓN DE LAS MISMAS
A. Mejorar el conocimiento en el ámbito del turismo europeo.	<p><i>1. Desarrollar la información en materia de turismo.</i></p> <p>- Consolidación de un sistema estadístico europeo en materia de turismo (Directiva 95/57/ CE) fiable y actualizado.</p> <p><i>2. Captación y difusión de la información turística.</i></p> <p>- Establecimiento de una red europea de investigación y documentación sobre turismo.</p>
B. Mejorar el entorno legislativo y financiero comunitario del turismo.	<p><i>1. Reforzar la cooperación y conocimiento con los Estados miembros, el sector y otras partes interesadas.</i></p> <p>- Reuniones técnicas/temáticas, mesas redondas, foros europeos,...</p>
C. Promover la calidad del turismo europeo.	<p><i>2. Suprimir los obstáculos al desarrollo del turismo.</i></p> <p>- Identificación de los principales obstáculos a nivel europeo a los que han de enfrentarse diferentes formas y grupos de turismo (jóvenes, personas de edad, discapacitados) así como la elaboración de soluciones adecuadas.</p>

Aunque este programa **no llegó a ponerse en funcionamiento**, puede observarse que ya se hacía hincapié en la necesidad de una cooperación en todos los niveles (estatales y de las diferentes partes interesadas) en referencia a la búsqueda del conocimiento y su difusión como línea prioritaria para el desarrollo del turismo. Nos parece de gran interés su planteamiento y las acciones y líneas prioritarias que presenta como punto de referencia obligado para actuaciones futuras.

2.2. V PLAN MARCO.

El V Programa Marco de la Unión Europea para acciones de investigación, demostración y desarrollo tecnológicos (1998-2002) (Decisión nº 182/1999CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de diciembre de 1998) se basa en los siguientes objetivos generales:

- Fortalecer las bases científicas y tecnológicas de la industria comunitaria y favorecer el desarrollo de la competitividad.
- Fomentar todas las acciones de investigación que se consideren necesarias en virtud de los demás capítulos del Tratado.
- Fomentar la calidad de vida de los ciudadanos de la Comunidad en su conjunto, incluyendo aspectos ecológicos.

El plan se desarrolla en cuatro acciones y ocho programas:

1. Programas de investigación, de demostración y de desarrollo tecnológicos.
2. Promoción de la cooperación comunitaria y con otros países.
3. Difusión y explotación de sus resultados.
4. Estímulo a la formación y a la movilidad de los investigadores.

En relación a las anteriores acciones, podemos señalar las siguientes actuaciones (acciones clave) dónde sólo una de ellas consiste en una propuesta específica en materia de turismo. Naturalmente muchas de las otras actuaciones pueden estar estrechamente relacionadas con él:

ACCIÓN	PROGRAMAS/OBJETIVOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS
1	<p>CALIDAD DE VIDA Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS VIVOS:</p> <p><i>-Agricultura, pesca y silvicultura sostenibles, incluido el desarrollo integrado de zonas rurales.</i></p> <p>FÁCIL COMPRESIÓN Y UTILIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN:</p> <p><i>- Sistemas y servicios para el ciudadano, facilitados por la nuevas tecnología de la información y necesarios para la gestión y los teleservicios asociados al campo de los transportes y el turismo.</i></p> <p>- Nuevos métodos de trabajo y correo electrónico.</p> <p>- Contenidos y herramientas multimedia.</p> <p>-Tecnologías e infraestructuras básicas.</p> <p>CRECIMIENTO COMPETITIVO Y SOSTENIBLE.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Productos, procedimientos y organización innovadores. - <i>Movilidad sostenible e intermodalidad tanto de bienes como de personas.</i> - Transporte terrestre y tecnologías marinas. - Nuevas perspectivas para la aeronáutica. <p>ENERGÍA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>La ciudad del mañana y su patrimonio cultural.</i> - Mantenimiento de los ecosistemas específicos y uso racional de los recursos escasos.
2	<p>CONSOLIDAR EL PAPEL INTERNACIONAL DE LA INVESTIGACIÓN COMUNITARIA.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cooperación con determinados terceros países (en fase de adhesión, NEI;PECO, socios del Mediterráneo) en aspectos de interés mutuo. - Formación de investigadores. - Coordinación con programas como EUREKA, COST.
3	<p>FOMENTAR LA INNOVACIÓN Y FACILITAR LA PARTICIPACIÓN DE LAS PYME.</p>
4	<p>INCREMENTAR EL POTENCIAL HUMANO DE INVESTIGACIÓN Y LA BASE DE CONOCIMIENTOS SOCIOECONÓMICOS.</p>

En los anteriores cuadros se han plasmado los programas y objetivos prioritarios del V Plan Marco en relación con el sector turístico, diferenciando los que directamente están relacionados con el sector turístico (señalados en negrita) y los que son presentados de forma general, pero que pueden afectar de forma decisiva en el desarrollo del turismo y en el entorno donde desenvuelve, como son, la innovación empresarial y de producto, el mantenimiento de los ecosistemas , desarrollo integrado de zonas rurales y de las actividades primarias, as mejoras tecnológicas que afecten a los transportes y, las acciones encaminadas a incrementar la competitividad de las empresas y la creación de empleo en concordancia con el respecto al medio ambiente y la mejora en la gestión de los recursos escasos.

Por tanto, en el V Programa Marco puede observarse que la investigación específicamente turística se centra en un aspecto concreto: El desarrollo tecnológico en sistemas inteligentes avanzados. Veremos más adelante como en los diversos planes que trataremos este aspecto adquiere también una gran relevancia.

2.3 EUROTOURISM. EUREKA.

El programa europeo de I+D , EUREKA, lanzó en octubre del 2000 una iniciativa estratégica EUROTOURISM 2000 :”Innovación Tecnológica para el Sector Turismo y Ocio Europeo” dirigida a identificar, a partir de proyectos de I+D+I ,las líneas prioritarias de actuación para la mejora sostenible del sector por vía de la innovación tecnológica.

Dicho programa reúne dos elementos diferenciados, pero necesarios: por una parte las empresas del sector: agencias de viaje, mayoristas, compañías de transporte, de hostelería, restauración, medios de comunicación, empresas de formación, intermediarios, parques temáticos y de atracciones, gestores de turismo activo y rural, empresas de servicios, consultoras, etc; y por otra las organizaciones y centros tecnológicos especializados en el desarrollo tecnológico de productos, aplicaciones y servicios que pueden aplicarse al sector Turismo y Ocio: tecnologías de la información y las comunicaciones, gestión ambiental, tecnologías de proceso, agroalimentación, logística, transporte, energía, etc.

La iniciativa se ha presentado dentro de la Presidencia Española de Eureka y está coordinada por Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI), el Ministerio de Ciencia y Tecnología y el Consorcio Español.

Las líneas de actuación se concretan en los siguientes grupos de trabajo:

Sostenibilidad	Nuevas tecnologías para el desarrollo sostenible del sector Turismo y Ocio, las infraestructuras y el medio ambiente.
Procesos de trabajo,	Mejora de los procesos internos en las organizaciones

gestión del conocimiento y del capital humano	turísticas, en la calidad del servicio y en los flujos de trabajo.
Futuros productos, establecimientos y servicios turísticos	Desarrollo de nuevos conceptos y servicios basados en las tecnologías avanzadas.
Información, servicios y comercio electrónico	Aplicación de la sociedad de la información al sector de Turismo y Ocio
Patrimonio cultural	Explotación sostenible del patrimonio cultural en conjunción con el desarrollo del sector de Turismo y ocio
Nuevas oportunidades de negocio	

3. ACTUACIONES EN MATERIA DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO: ÁMBITO NACIONAL.

3.1 PLAN FUTURES.

Los Planes Marco de Competitividad de Turismo Español (Plan FUTURES) fueron elaborados por la Secretaría General de Turismo con la participación y cooperación de las Comunidades Autónomas, con el objetivo de establecer las estrategias necesarias para la consecución de un sector turístico español competitivo ,con reconocimiento internacional.

Se presentaron en dos planes: Plan FUTURES I entre los años 1992 y 1995 y el Plan FUTURES II entre los años 1996 y 1999, iniciándose así una fase de cambio en el planteamiento y la definición de la política turística española, con la introducción de una cultura de calidad e innovación dentro del sector.

Dicho plan establece un sistema de ayudas económicas para la realización de dicha mejora competitiva.

a) Objetivos.

- Aumentar la capacidad tecnológica del sector turístico.

- La participación de las empresas y otras instituciones del sector en la generación y difusión de I+D turístico
- Incorporación de la innovación tecnológica

b) Planes.

Para llevar a cabo estos objetivos el plan (FUTURES II) se desarrolla en siete proyectos presentados en dos actuaciones : una de ámbito supraautonómico y otra de ámbito autonómico.

Proyectos:

- A. Plan de Tecnificación e Innovación- FUTURES innovación.
- B. Plan de Promoción de la internacionalización de la empresa turística española.
- C. Plan de Nuevos Productos- FUTURES nuevos productos.
- D. Plan de Calidad-FUTURES calidad.
- E. Plan de Formación- FUTURES formación.
- F. Plan de Coordinación.
- G. Plan de actuaciones en destino- FUTURES destinos turísticos.

Si bien el Plan FUTURES II terminó en diciembre de 1999, el plan sigue abierto, ya que permite el desarrollo de proyectos en el año posterior a su adjudicación, concediendo además, una prórroga de seis meses en caso necesario. Por tanto hasta mediados del 2001 no se podrán analizar, de forma global, los resultados de este Plan.

La actuaciones en los diferentes planes no contemplan acciones específicas de I+D en turismo, exceptuando los estudios de demanda, tanto existente como potencial, del plan A, y el diseño de productos de nuevas tecnologías de la información y de nuevos productos turísticos, contempladas en los planes A y C respectivamente, siempre que consideremos que el diseño comprende parte de investigación, ya que ésta se contempla como uno de los objetivos del Plan FUTURES II.

3.2 PLAN INTEGRAL DE CALIDAD DEL TURISMO ESPAÑOL (PICTE)

Partiendo de principios fundamentales como la calidad, la rentabilidad, la relación calidad-coste, en términos de eficiencia, y la concepción integral del producto turístico, se aprobó en diciembre de 1999 un plan estratégico de política turística para los años comprendidos entre el 2000 y el 2006 sustituyendo, a los anteriores Planes Marcos de Competitividad (Planes FUTURES).

Partiendo del análisis de la demanda y de la previsión de su evolución, se definen mediante la cooperación entre el sector y las Administraciones públicas, las líneas de actuación sobre la oferta y su aplicación en el mercado, basándose en objetivos de sostenibilidad y rentabilidad a conseguir, y en donde la calidad, que sustituye a la competitividad, se configura como principio básico y como rasgo diferenciador de la oferta española, dando una solución positiva a la tensión de precios originada por la presión de la demanda y como garantía de futuro.

a) Objetivos Generales:

- Consolidación de la posición de liderazgo del turismo español a medio y largo plazo.
- Incremento de la rentabilidad.
- Sostenibilidad sociocultural y medioambiental de la actividad turística.
- Diversificación de la oferta y la demanda.
- Mayor distribución territorial de los flujos turísticos.
- Aumento de la calidad del empleo en el sector.
- Consecución de indicadores completos de la actividad turística.
- Aumento de la presencia internacional de la empresa turística española.
- Reconocimiento del sector turístico por el resto de los sectores económicos e integración del mismo en los esquemas de financiación, exportación, etc.

b) Programas del PICTE 2000-2006

El Plan se desarrolla en 10 programas: 1) Calidad de los destinos turísticos, 2) Calidad en los productos turísticos, 3) Calidad en sectores empresariales, 4) Formación de calidad, 5) Desarrollo e innovación tecnológica, 6) Internacionalización de la empresa turística, 7) Cooperación internacional, 8) Información estadística y análisis económico, 9) Promoción, 10) Apoyo a la comercialización exterior.

De todo estos planes propuestos, existe uno, el quinto, que hace referencia de forma casi exclusiva a la labor realizada en I+D+I en materia turística por el mencionado

plan. No obstante, también haremos referencia a otros programas en que también se desarrollan actividades relacionadas con la anterior.

5. Innovación y desarrollo tecnológico.

CONTENIDO:

La innovación tecnológica en sus diversas aplicaciones. Por primera vez, el turismo se incluye dentro del Plan Nacional de I+D.

ACTUACIONES :

En tecnologías de la información: sistemas de información y reservas (Turinter, Turcentral, SIT), gestión y correo electrónico (Editravel, Edihotel,...).

-- Infraestructuras telemáticas de información y comercialización turística que permitan, tanto la identificación de oportunidades y apoyo al diseño y creación de sistemas y redes de información, reserva y comercio electrónico; como el apoyo a la creación de productos comerciales que permitan el acceso y la interacción con estas redes.

-- Diseño, recopilación de información, creación de infraestructuras de Tecnología de la Información (TI) e implementación de sistemas de información estratégica que permita la toma de decisiones.

--Estudio e investigación sobre modelos integrales de gestión de destinos turísticos, así como el diseño y la creación de aplicaciones e infraestructuras de Tecnologías de la Información capaces de soportar estos sistemas de gestión integral.

--Apoyo al desarrollo, distribución e implantación de productos informáticos y de comunicaciones en las empresas turísticas.

--Difusión y sensibilización de los que puede aportar la tecnología al sector.

Tecnología que ayude a mejorar la calidad: soportes a la implantación, establecimiento y medición de indicadores.

--Desarrollo de nuevos productos tecnológicos que permitan a las empresas mejorar y facilitar sus labores de gestión.

--Análisis e investigación que permitan determinar la calidad de las empresas turísticas españolas.

-- I+D sobre líneas de evolución y mejora del sistema de Calidad Turística Española.

I+D en nuevos productos turísticos de alto contenido tecnológico.

--Diseño y desarrollo de tecnologías para la creación de centros de ocio basados en avances tecnológicos (parques temáticos,...)

--Investigación y apoyo a centros de interpretación y réplica de recursos turísticos que aporten una mejora a los servicios turísticos..

--I+D sobre sistemas de animación, entretenimiento, ocio y oferta complementaria.

Tecnología medioambiental.

-- Colaboración con organismos privados o públicos que desarrollen programas de I+D en la mejora del medioambiente.

--I+D sobre productos y dispositivos que mejoren la gestión de las empresas turísticas en estos aspectos.

--Adaptación y aplicación de los sistemas de gestión y medición medioambientales de carácter general al sector turístico.

-- Análisis e investigación sobre la situación medioambiental de las empresas turísticas.

Definición de modelos referentes a las infraestructuras (arquitectura, ingeniería y urbanismo) aplicables a destinos y productos turísticos.

--I+D en Ingeniería, construcción e instalaciones que se engloban dentro del sector turístico.

--Desarrollo de estudios y modelos urbanísticos y arquitectónicos que faciliten la adaptación de los destinos turísticos a la demanda (accesibilidad,...)

--I+D sobre modelos y sistemas de utilización turística del patrimonio cultural.

--I+D sobre las necesidades, modelos y tipologías de infraestructuras públicas necesarias para el desarrollo turístico.

--I+D y apoyo en el campo de estrategias que permitan la desestacionalización y las desconcentración turística.

4. Formación en la calidad.

CONTENIDO :

Formación ocupacional permanente y reglada y formación de formadores, así como

instrumentos tecnológicos para su consecución.

ACTUACIONES :

- Apoyo a la formación de postgrado, la especialización y a la investigación en turismo.
- Creación del Centro de Innovación, Desarrollo y Educación Turística (CIDET).

8. Información estadística y análisis económico.

CONTENIDO :

Conocimiento científico de la realidad, la evolución de la oferta y la demanda.

ACTUACIONES :

Las actuaciones se realizan y/o dirigen desde la Administración Turística del Estado a través del Instituto de Estudios Turísticos, centrándose éstas en :

- *Investigación de mercados.*
- Mayor cobertura de las estadísticas de alojamiento colectivo realizadas por el INE; revisión de Directorios, mejora de cuestionarios,...
- Consolidación de plataformas de coordinación con las unidades regionales responsables de los trabajos estadísticos y de los estudios relativos al análisis del turismo en el marco de la Conferencia Sectorial.
- Asistencia y participación en proyectos de interés común en los Organismos Internacionales(OMT,...)
- Continuar con los Estudios de Mercados Emisores, revisando y actualizando los ya editados de temporada de TURESPAÑA

3.3. PLAN NACIONAL DE I+D+I.

El Plan Marco de la UE sirve de referente para la creación de las líneas marcadas en el Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica (PN) aprobado para el período 2000-2003.

El papel del PN es decisivo para la contribución a la potenciación de los grupos de I+D y para la complementación de las actuaciones previstas en el Plan Marco.

El PN se estructura en áreas y en programas de trabajo anuales. Las áreas son: a) Investigación Básica no Orientada, b) Científico-Tecnológicas c) Áreas Sectoriales y d) Acciones Horizontales.

Para el año 2000, se plantean por primera vez proyectos específicos sobre turismo en el área sectorial con el Programa Nacional de Turismo, Ocio y Deporte. Las áreas sectoriales comprenden un conjunto de actividades de I+D+I orientadas por la demanda empresarial y social y focalizadas a la resolución de problemas en un determinado sector socioeconómico estratégico, en este caso en relación con el turismo.

En el área científico-tecnológica, el programa de Socioeconomía brinda también la oportunidad de desarrollar investigación en turismo, aunque no se menciona explícitamente la materia turística, permitiendo estudiar los impactos ambientales, económicos y sociales del desarrollo del turismo en un entorno determinado.

A continuación se desarrollaremos las líneas prioritarias de los dos programas antes mencionados, y en los que solo contemplaremos aquellas que afecten más directamente al turismo.

a) Área de Socioeconomía.

El PN define como finalidad básica del área generar, desarrollar y aplicar conocimientos que faciliten la identificación de los cambios y transformaciones que se están produciendo en el ámbito económico y social. La Actividad turística está sujeta a continuos cambios que repercuten directamente sobre el entorno económico y social donde se desenvuelve, es por ello que consideramos como fundamentales los estudios realizados en esta área. Las líneas prioritarias de esta área relacionadas con el turismo son:

- *Integración Económica y Social*
- *Crecimiento y Calidad de Vida.*
- *Investigación y desarrollo, cambio organizativo e innovación.*

b) Área de Turismo, Ocio y Deporte.

En el Plan Nacional se reconoce que el turismo es uno de los motores básicos de la economía española y que el mercado turístico ha crecido en cantidad y en calidad

destacando el nivel tecnológico alcanzado por el sector en todos sus aspectos y facetas. Este nivel es un reto para el sector en el futuro puesto que los cambios tecnológicos son extremadamente rápidos y competitivos en la actualidad y requieren de un gran esfuerzo para seguir ostentando el lugar destacado que ocupa la actividad turística española en el turismo mundial.

El Plan reconoce también que a pesar de la importancia del turismo existe una laguna enorme en el desarrollo de la investigación en esta área que se traduce en la escasa repercusión de la investigación existente y la escasa promoción e incentivación de la investigación potencial.

El Plan define como objetivo estratégico de la economía y la política científica española la potenciación de una tecnología propia en la actividad turística.

Desde un punto de vista social el Plan tiene en cuenta el desarrollo de las actividades de ocio en las sociedades avanzadas que conduce a la configuración de sistemas integrados de ocio, turismo y deporte utilizados por un consumidor cada vez más exigente. Se deben priorizar las actividades desde el punto de vista del respeto al medio ambiente. Después de estudiar las dificultades y deficiencias de la investigación en esta área y a partir de ello se realizan las siguientes recomendaciones:

- La investigación turística debe hacerse en contacto con la realidad y el sector empresarial
- La investigación turística debe ser mayoritariamente aplicada.

Siguiendo estas recomendaciones se establecen los siguientes recursos para llevar a cabo el programa:

b.1 - Acciones estratégicas

Dentro de las acciones estratégicas del área hemos seleccionado aquellas que no pertenecen específicamente al área de deportes ya nuestro interés se centra exclusivamente en el turismo.

Diversificación y mejora del producto turístico.

Incluye las siguientes líneas:

1. Sistemas de información y reservas, aplicando las nuevas tecnologías para la creación de bases de datos (oferta, clientes en destino), y sistemas de información capaces de almacenar y trabajar en red para transmitir información turística, tanto de textos como multimedia, que integren la información y permitan mejorar la cadena de valor añadido, incluyendo la generación de soportes para la creación de centrales de reservas así como de bases de datos multimedia y páginas web.
2. Tecnificación de la gestión de las empresas turísticas, mediante la estandarización en el intercambio electrónico de datos, y la integración automática de operaciones entre equipos

diversos y remotos. Así como el desarrollo de aplicaciones de informatización de la gestión y el mantenimiento preventivo de los hoteles.

3. Sistemas de información para la implantación de los procedimientos de calidad en el conjunto de las empresas participantes en el sistema de calidad turística, favoreciendo entre ellas acciones coordinadas.

4. Diseño de sistemas y subsistemas de gestión medioambiental, ahorro energético, calidad de aire interior, ahorro y reutilización del agua, reducción y reciclaje de residuos en instalaciones turísticas.

5. Determinación de modelos para la mejora y regeneración de destinos maduros de sol y playa que permitan la revisión integral de estos mediante la aplicación de los principios de sostenibilidad, analizando especialmente la saturación del espacio urbano y agresión al entorno del modelo actual.

6. Modelos de desarrollo, planificación y gestión de ciudades turísticas con importante patrimonio histórico, analizando los problemas de su conservación, gestión de flujos turísticos y la coordinación de todos los agentes implicados.

7. Definición de modelos de desarrollo, planificación y gestión de destinos emergentes de interior, que integren a la multiplicidad de agentes públicos y empresas que intervienen en el turismo de naturaleza para asegurar su desarrollo sostenible.

8. Diseño y determinación de estándares en equipamientos para destinos turísticos para la definición de proyectos específicos de desarrollo turístico, de mobiliario y arquitectura urbana con relación a materiales, colores, diseños, iluminación, etc.

9. Desarrollo y consolidación de sistemas de aseguramiento de la calidad en el sector turístico para los distintos subsectores: hoteles y apartamentos turísticos, casas rurales, restaurantes, agencias de viaje, campings, campos de golf u oficinas de turismo, así como la definición de sistemas de calidad intersectorial de forma que se involucren todos los sectores en un trabajo de calidad en conjunto (restaurantes, comercios, bares, hoteles) al nivel de destino.

Incremento de la calidad y la seguridad en turismo y deporte.

1. Identificación del impacto medioambiental del deporte en zonas naturales y especialmente las prácticas relacionadas con el aprovechamiento turístico, ya sean orientadas a la optimización de los recursos renovables como a la adecuación de los entornos para obtener mejores rendimientos.

2. Incremento de la seguridad personal del deporte de aventura, especialmente practicado como actividad de la oferta turística, dirigido al desarrollo de sistemas de autoseguridad, supervivencia y sistemas organizacionales para la localización y el rescate.

3. Sistemas avanzados de calidad y seguridad en instalaciones deportivas, parques

temáticos, parques acuáticos, piscinas y centros de ocio de uso público, así como el control de entrada y vigilancia en instalaciones de espectáculos deportivos.

b.2 - Otras actuaciones

Se reconoce que el sector turístico cuenta con organizaciones empresariales capaces de asegurar su participación en proyectos que aporten información sobre sus carencias y, en función de ellas, proponer actuaciones posteriores. Por esto, se propone otras líneas de actuación como estudiar el sector desde la óptica económica y de desarrollo conjunto de las actividades turísticas relacionadas con el deporte:

- Identificación de proyectos de interés para la internacionalización de la empresa turística española
- Herramientas y soportes para el seguimiento y evaluación de las inversiones turísticas en el exterior.
- Definición y implantación de un sistema de investigaciones estadísticas sobre movimientos turísticos de los españoles por CCAA y por tipos de productos
- Elaboración de la Cuenta Satélite del turismo español.
- Elaboración de una tipología de demanda turística nacional e internacional y evaluación de la rentabilidad económica, socio cultural y medio ambiental de cada tipo de turista con el fin de contribuir a una segmentación operativa.
- Estudios multidisciplinarios de control de calidad en los servicios deportivos y deportivo - turísticos.

4. PRIORIDADES EN I+D EN MATERIA TURÍSTICA EN EL ÁMBITO EUROPEO Y ESTATAL

Una vez expuestas las principales líneas de actuación que contienen los diversos planes que se han expuesto hasta aquí, resumiremos brevemente las prioridades en la política científica o estratégica en turismo que muestran:

A) En las iniciativas europeas:

Del estudio de los objetivos científicos y tecnológicos del V Programa Marco plasmados en el cuadro anterior se deduce que el turismo no ocupa un lugar destacable en las acciones estratégicas comunitarias puesto que sólo se menciona explícitamente en las acciones claves del objetivo ‘sociedad de la información’ en el que se explicita el interés por la investigación en los teleservicios asociados al turismo. Consideramos no obstante, que algunas acciones se relacionan directamente con los impactos que se derivan del turismo aunque no se mencione en su título el turismo explícitamente. Nos referimos a estudios sobre movilidad sostenible de personas y sobre los aspectos socioeconómicos del desarrollo de los cambios ambientales, en la perspectiva de un desarrollo sostenible, y en

repercusiones en la sociedad, economía y empleo puesto que es evidente que la actividad turística provoca importantes movimientos de personas: turistas, trabajadores temporeros, propietarios de segundas residencias etc. y también afecta de forma relevante el equilibrio medioambiental y su relación con la sociedad. En este sentido el Programa Philoxenia menciona explícitamente la necesidad de estudiar sistemas de gestión respetuosos con el medio ambiente y de desarrollar el *turismo accesible*.

Tanto el V Programa Marco como el Philoxenia, destacan la necesidad de trabajar sobre la difusión y tratamiento de la información, como la base de cualquier estudio o investigación en general y del turismo en particular. En relación con esto último, en el V PM se expresa también la necesidad de crear una red europea de investigación y documentación, mencionada en el Philoxenia y tratada en la Comisión Europea de 15 de junio de 2000 en relación a la creación de una Área de Investigación Europea (European Research Area (ERA)) que permita a finales del 2001 la creación de una red transeuropea de investigación entre instituciones, universidades y centros científicos, en coordinación entre los planes nacionales existentes, que genere crecimiento económico, empleo y cohesión social.

B) En las iniciativas estatales

Tanto en el Plan Nacional de I+D como en el PICTE, se propone la investigación en nuevas tecnologías de la información junto con su aplicación y difusión (ya tratado en el Philoxenia); la oferta turística existente y su preocupación en relación a la calidad ofrecida; los modelos de desarrollo, planificación y gestión de destinos emergentes; el diseño y planificación de infraestructuras y equipamientos de los destinos turísticos y la internacionalización de la empresa. De entre todas líneas de investigación está claro que las prioridades se centran en el desarrollo tecnológico y la innovación en el sector.

Las acciones que se tratan en ambos planes hacen referencia a la necesidad de crear un sector turístico que posea una imagen de calidad, con reconocimiento internacional, que afecte a toda la oferta existente, que implique una formación continua profesional de cara a la mejora de los servicios prestados y que crezca en concordancia con unos modelos urbanísticos de acuerdo con las necesidades, la limitación de los recursos y el respecto al medioambiente, en conexión con el desarrollo de las nuevas

tecnologías de la información que permitan facilitar la comercialización y difusión de los productos, así como el análisis continuo del sector.

Específicas del PICTE son las acciones encaminadas a la ampliación de la oferta de cara a la desestacionalización y desconcentración, fomento de encuentros empresariales que permitan determinar temas de interés conjunto, para que puedan ser tratados e investigados en colaboración con otros entes o estados.

Por otra parte el Plan de I+D hace hincapié en el desarrollo, planificación y gestión de ciudades turísticas, así como sus repercusiones en la conservación de su patrimonio y los problemas que ocasiona en los destinos turísticos el aumento de población flotante por la falta de una planificación adecuada que permita el desarrollo armonioso del conjunto.

También los sistemas y mecanismos que aumenten la seguridad personal son línea de actuación específica del Plan.

5. CONCLUSIONES.

Dada la naturaleza heterogénea de la actividad turística y su fuerte relación, no sólo con la economía sino también con la sociedad, tanto por el lado del consumidor como por el de la sociedad de acogida, y con el medio ambiente, cualquier tipo de actuación sobre turismo debe considerar los impactos que éste tiene sobre: El empleo, la distribución de la renta, el medioambiente, el patrimonio cultural, la sociedad de acogida, el crecimiento económico, los recursos existentes (agua,...), las infraestructuras existentes (sanidad, seguridad, limpieza), la repercusión sobre otros sectores, el movimiento de factores productivos (inmigración,...), etc.

Si esto es así, las políticas de promoción de la investigación en turismo creemos que deben ser concordantes con esta pluralidad de intereses que no sólo abarca al desarrollo empresarial sino también el posible bienestar de toda la sociedad y del medioambiente que nos acoge.

Naturalmente, un Plan de política científica debe marcar unas prioridades. En el apartado anterior se ha expuesto cuáles son estas prioridades para los planes europeos y estatales. Como hemos visto el PN se enmarca en la mayoría de sus acciones estratégicas sobre turismo, en las directrices de V PM, muy especialmente en la investigación relacionada con

la innovación tecnológica y la sociedad de la información vía sistemas de información y reservas, comercio electrónico etc. También presta especial atención el PN como indica el V PM, a la relación entre conservación del medio ambiente y turismo y a la aplicación de los principios de sostenibilidad. Relacionado con ello el V PM incentiva la investigación sobre el desarrollo de las ciudades y su patrimonio cultural y el PN dedica también una acción a las ciudades turísticas con importante patrimonio histórico.

El programa de Turismo, Ocio y Deporte del PN se muestra sensible a la compatibilidad entre desarrollo turístico y respeto al medio ambiente toda vez que este último es uno de los principales activos del turismo hoy en día.

De todo lo anterior se extrae, a nuestro entender, que en términos generales puede reconocerse que en la U.E. y en España empieza a existir un interés y a constatarse la necesidad de incentivar la investigación en turismo, aunque hasta el momento los recursos destinados a ello son escasos, sobre todo si tenemos en cuenta que el Programa Philoxenia no llegó a ponerse en marcha, presumiblemente por falta de acuerdo entre los países implicados, i que el Programa de Turismo, Ocio y Deportes del Plan Nacional de I+D es por el momento papel mojado, ya que no se ha hecho efectiva ninguna convocatoria.

En cuanto a los temas prioritarios que se encuentran en los diversos planes, consideramos que están enfocados a favorecer la eficiencia empresarial y, por ende, también la calidad del servicio al consumidor. Sin negar la gran importancia del turismo como actividad económica y los impactos positivos que pueda tener en este sentido, creemos que los objetivos de los planes de investigación, tal vez adolezcan de un interés explícito en cuanto a las repercusiones en la sociedad que acoge a los visitantes de un destino turístico, en la distribución de su renta y en las características del mercado laboral, etc. ¿Son estas cuestiones que se considera que deben tratarse en otros programas del PN?. En este sentido, también nos preguntamos porque se explicita en el PN que la investigación turística debe ser eminentemente aplicada. ¿No es acaso, la investigación teórica, qué en materia turística no ha sido nunca incentivada en España, la base de la investigación aplicada?.

Para acabar, una muestra de la importancia relativa que el Plan Nacional da a la investigación en turismo es que el presupuesto del Programa de Turismo, Ocio y Deportes es de 350 millones de pesetas, uno de los más bajos de entre los programas del Plan y que la investigación turística debe compartir con los *deportes*. Además, hemos de tener en cuenta que una gran parte de este presupuesto se destinará a investigación tecnológica en turismo ya que es una de sus prioridades, cuando el Programa de Sociedad de la Información del PN tiene destinados a su vez, 5.778 millones de pesetas. Si tenemos en

cuenta además el peso, de sobras conocido, que la actividad turística en Europa y en España tiene en el PIB, creemos que podemos afirmar que aún falta por recorrer un largo camino hasta el reconocimiento de la investigación turística, no sólo en España sino también en Europa.

6 BIBLIOGRAFÍA.

LEGISLATIVA:

- Decisión nº 182/1999/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de diciembre de 1998, relativa al quinto programa marco de la Comunidad Europea para acciones de investigación, demostración y desarrollo tecnológicos (1998-2002).
- Orden de 25 de abril de 1996. Establece subvenciones para la tecnificación e innovación tecnológica de la industria turística en aplicación del Plan Futures 1996-1999. BOE 1 de mayo de 1996 (nº 105).
- Orden de 25 de abril de 1996 y Orden de 3 de junio de 1998, donde se establecen subvenciones dirigidas a promover la internacionalización de la empresa turística española en aplicación del Plan FUTURES 1996-1999. BOE de 1 de mayo de 1996 y de 12 de junio de 1998, nº 140.
- Orden de 25 de abril de 1996 donde se establecen subvenciones para el desarrollo de nuevos productos turísticos en aplicación del Plan FUTURES 1996-1999. BOE de 1 de mayo de 1996.
- Orden de 14 de maig de 1997 , Orden de 11 de maig de 1998 y Orden de 7 de abril de 1999, por la que se establecen las bases que regirán la concesión de subvenciones encuadradas en el Marco del Plan FUTURES (1996-1999). Conselleria de Turisme. CCAA Illes Balears. BOCAIB de 22 de mayo de 1997, nº 62 , de 27 de junio de 1998, nº 84 y de 15 de marzo de 1999, nº 47.
- Resolución de 19 de abril de 1996, del Instituto de Turismo de España, por la que se convoca la oferta pública de servicios para la mejora de la competitividad en aplicación al Plan Marco de Competitividad del Turismo Español (Plan FUTURES 1996-1999).BOE de 1 de mayo de 1996, nº 105.
- Propuesta modificada de Decisión del Consejo sobre un primer programa plurianual en favor del turismo europeo “Philoxenia” (1997-2000). Presentada por la Comisión el 5 de diciembre de 1996.
- Informe de Ponencia para el estudio de la actual situación del sector turístico en España, constituida en el seno de la Comisión de Industria, Comercio y Turismo (543/000012) BOLETIN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES (SENADO) de 22 de diciembre de 1999.
- REAL DECRETO 2346/1996, de 8 de noviembre, por el que se establece un régimen de ayudas y se regula su sistema de gestión, en aplicación del plan marco de Competitividad del Turismo Español 1996-1999.BOE nº2 de 23 de noviembre de 1996.
- REAL DECRETO 159/1999, de 15 de octubre por el que se aprueba el programa anual 2000 del Plan Estadístico Nacional 1997-2000.BOE de 28 de octubre de 1999,nº 258.
- ORDEN FORAL 43/2000, de 30 de marzo, de la Consejera de Industria, Comercio, Turismo y Trabajo por la que se convocan ayudas que integran el Plan de

Internacionalización de la Empresa Navarra para el año 1999 y 2000.

- Reunión de la Comisión Europea de 15 de junio de 2000.2272 Council meeting. Sobre I+D.

OTROS:

- Blanco Herranz, J. (1998) *Descentralización y cooperación intradministrativa en el turismo español. Proceso, instrumentos y propuestas de futuro*. Revista de Estudios Turísticos, nº 137 , pp. 67-86.
- CICYT (1999) Plan Nacional de Investigación Científica, desarrollo e innovación tecnológica 2000 – 2003 vol. I y II. Ministerio de Presidencia. Secretaría de Estado de la Comunicación. Madrid.
- Smith S.L.J. (1994) *Tourism analysis: a handbook*. Longman Scientific and Technical. Essex.
- Plan Trienal del CITTIB 2000. Centre de Investigacions Turístiques i Tecnològiques de les Illes Balears.
- PLAN INTEGRAL DE CALIDAD DEL TURISMO ESPAÑOL (2000-2006). Ministerio de Economía y Hacienda. Secretaría de Estado de Comercio.