

# Conclusiones

## 3er. Seminario Internacional de Turismo Rural en Bolivia



E

n Santa Cruz de la Sierra en los Salones de la Cámara de Industria y Comercio de Santa Cruz, el 24 y 25 de Agosto de 2009, se realizó el 3er. Seminario Internacional de Turismo Rural organizado por A-TEC Consultores y Turismo Rural Bolivia.

El Seminario contó con el apoyo de diferentes empresas e instituciones: Municipio de Santa Cruz, Organización y Gestión del Destino Turístico Santa Cruz, CAINCO, OGD La Paz, la UCT, UTEPSA, ExpressTravel, GTS, Camino Real, GBT, RTP, Red Travel, Escuela de Hotelería y Gastronomía Tatapy, Fama Comunicación, Jenecherú, AEROSUR y Amazonas.

La presencia Expositores Nacionales como: Adrián Leaños de la Mancomunidad de Los Municipios de la Gran Chiquitania, Walter Guzmán Ferrel CANOTUR, Ángel Sumami Alcalde de San Antonio de Lomerío, Maria Lourdes Zambrana de la OGD Santa Cruz y Sandro Saravia de la Red TUSOCO.

Contó con la presencia de invitados internacionales: Federico Esper de la OMT, Enrique Cabanilla del Ecuador, Cecilio Solís de México, Julio Grande de España y Eduardo Eberhardt de Argentina. En la dinámica del Seminario y junto a las exposiciones magistrales, se creó un espacio de intercambio y conversación con los invitados, esto permitió un acercamiento a las experiencias de los diferentes países y organizaciones en la temática de la Calidad en Los Servicios.

Asistieron al Seminario: Empresarios privados, profesionales, representantes de ONG's e instituciones vinculadas al turismo, del mismo modo, estudiantes de diferentes universidades. Entre los participantes asistió una delegación de 50 personas de la Provincia de Jujuy de Argentina.

Las diferentes intervenciones y las jornadas de conversación nos permitieron arribar a las siguientes conclusiones:

- La Definición integrada de la OMT de la CALIDAD en TURISMO nos dice que: Es **resultado** de un proceso que implica: La satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable y de conformidad con: Las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y los factores subyacentes que determinan la calidad tales como: la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad, la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural.

- La calidad tiene como objetivo prioritario el alcanzar el máximo nivel de satisfacción del turista. Para ello es necesario tener un conocimiento preciso de la demanda, de las expectativas que creamos o que él se crea y de su opinión sobre el resultado. Sin estos datos es muy difícil poder ajustar adecuadamente los niveles correctos de calidad.
- El futuro del turismo rural, pasa por implicar a todos los agentes interesados en el mismo en un proceso de mejora de la calidad de gestión, de servicio y de producción. Sólo así el turismo podrá terminar por cumplir su papel cada día más necesario para la supervivencia del medio rural.
- El futuro pasa por estructurar nuevos y competitivos productos. Estos tienen que reunir los necesarios criterios de calidad, por lo que se hace necesario una buena definición, un buen sistema productivo y una correcta implantación, todo ello con las herramientas necesarias para garantizar la calidad de los mismos, tanto si están paquetizados como si no lo están. El diseño de estas nuevas herramientas va a centrar el esfuerzo de los próximos años, lo que no implica abandonar y seguir depurando las estrategias ya marcadas de calidad de los servicios.
- El nuevo paradigma de calidad está en la sonrisa del visitante, sin llegar a un atosigamiento, descubrir qué modelo de atención prefiere y dárselo. Descubrir que inclusive el internet se ha alineado a escuchar más al visitante como un juez y regulador del servicio turístico y su calidad. Cualquier emprendimiento que desee estar en el mercado por los próximos 15 años lo deberá asumir lo más pronto posible.
- El concepto de calidad ha evolucionado desde un punto tangible y muchas veces operativo, a un concepto subjetivo que reside en la mente del consumidor sin importar los espacios, infraestructuras y actividades. En circunstancias similares los resultados pueden ser opuestos. ¿De qué depende entonces el mantener un estándar alto de calidad? De la lectura de nuestro cliente.
- La calidad debe cumplir un proceso: PEMR (Planificar - Ejecutar - Monitorear - retroalimentar). El proceso debe ser socializado y trabajado en consenso por todo el equipo y además puntualizado por áreas y estar seguros que el mercado será cada vez más implacable con quienes no satisfagan las expectativas de sus visitantes.
- La mejora en la calidad en los establecimientos rurales eleva la **calidad general** de todo el destino turístico. La calidad es un proceso de aprendizaje continuo.
- Actualmente la competitividad del sector turístico pasa por una apuesta clara por la calidad. El Turismo Rural, no puede ser ajeno a estos planteamientos y por ello, es conveniente que todos los actores involucrados en el sector realicen en forma conjunta los esfuerzos necesarios para el logro de un turismo de calidad, que repercuta en resultados favorables tanto para oferentes como para demandantes.

## Jornadas de Conversaciones con los Invitados:



Federico Esper (OMT)



Enrique Cabanilla (Ecuador)



Cecilio Solís (México)



Eduardo Eberhardt (Argentina)



Julio Grande (España)

**Si UD. no pudo asistir al Seminario** haga su pedido del CD del evento, con ponencias y presentaciones en:  
[info@turismoruralbolivia.com](mailto:info@turismoruralbolivia.com)

Ver contenido y forma de pago del CD en:  
<http://www.turismoruralbolivia.com/img/VentaCD3er.SeminarioTRB.pdf>

## Más

**+** turismo + formación + información +  
+ eventos + empresas + innovación en:

<http://WWW.TurismoRuralBolivia.COM>