



Cuadernos Gestión Turística del Patrimonio (2) 2023
Handbook of tourism management heritage (2) 2023

Cuadernos Gestión Turística del Patrimonio

Handbook of tourism management heritage

Journal homepage: <https://cuadernosgestionturisticadelpatrimonio.es>

ISSN: 2952-2390

GESTIÓN EN CIUDADES PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD: LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA

RICARDO D. HERNÁNDEZ-ROJAS ¹

PALABRAS CLAVE

Gestión turística
Patrimonio
Congreso Internacional
Cigestur
satisfacción

RESUMEN

Esta opinión, trata de recordar el valor y la búsqueda necesaria de la satisfacción en quien visita al patrimonio. En concreto en el Caso de Córdoba, destaca el hecho de la realización del Congreso Internacional Gestión Turística del Patrimonio, cigestur, un congreso consolidado donde prima la satisfacción del congresista junto a los estudios académicos presentados. Su consolidación se basa precisamente en pilares como la calidad de investigaciones junto a mejora constante en la experiencia del congresist

¹ Universidad de Córdoba. Ricardo.hernandez@uco.es

La economía de Córdoba capital se paralizó en 2020 igual que el resto del mundo por la crisis mundial sanitaria producida por el Covid-19. En Córdoba, ciudad patrimonio de la humanidad, además de la crisis sanitaria el problema económico se sumó de forma más que proporcional que en otras regiones. El motivo es el elevado peso en la economía de la capital del sector turístico. Una ciudad que venía de presumir del cumulo de cuatro patrimonios otorgados por la Unesco (1984 la Mezquita-Catedral, 1994 al casco histórico, 2012 a la Fiesta de los patios y en 2019 al Conjunto Arqueológico Yacimiento de Madinat Al-Zahra o más adecuado, desde mi opinión, el nombre Yacimiento Arqueológico de Medina Azahara) fue también su punto débil económico. Los sectores económicos en relación directa con el turismo: el sector hotelero y hospedaje, tiendas de souvenir, artesanos, guías turísticos, hostelería, transportes como el taxi, museos y una larga lista de actividades económicas directas e indirectas quedaron paralizadas.

En el transcurso del año 2021, una lenta recuperación de la llegada de turistas empezó a reactivar el sector turístico en Córdoba. Aún lejos en cifras turísticas del año 2019, se empezó a ver, al menos, un deseado incremento de turistas y visitantes a lo largo del año 2021. Si bien es positivo este incremento de entradas y pernoctaciones en Córdoba capital presentó dos importantes hándicaps: los turistas internacionales aun eran inexistentes y un número de entradas acumuladas a esa fecha menor en los turistas nacionales. Eran síntomas que indican un diagnóstico donde la gestión del turista en Córdoba no fluyó de forma adecuada. Acciones, como ejemplo, tener muy claro como manejar los flujos turísticos en el casco histórico, en los propios patrimonios materiales o qué hay que mejorar de cara a la experiencia del turista (prueba de la necesaria mejora son las cifras tan dispares en entradas de turistas entre patrimonios materiales, museos, fiesta de los patios...), son acciones parciales que hubiesen ayudado en el año 2021.

Durante el año 2022 en Córdoba, en la línea del año anterior, fue primando el turista de procedencia nacional y viene atraído por ver el patrimonio aclamado por la Unesco, el turismo patrimonial es nacional, por factores externos y no tan controlables por la administración local (atracción en primer lugar de las grandes capitales españolas y el denominado turismo de sol y playa) pero también por factores internos: no se han realizado acciones directas en Córdoba para atraer mercados internacionales, prueba de ellos son las cifras que nos mostrarían ese "gran despertar" internacional en Córdoba. A partir del segundo semestre del 2020, tras el reinicio de la actividad económica actual y normalización, es el mes donde el mercado internacional empezará a dinamizarse de una forma más clara. En primer lugar, Francia nuestro mercado mas receptor para ir atrayendo a destinos más lejanos como Estados Unidos, China o Japón.

El turista internacional no necesariamente lleva aparejado un gasto medio superior en la ciudad al turista nacional por día de estancia, lo que si lleva aparejado es un gasto superior en el total de su viaje puesto que el coste del vuelo se suma al gasto total (Córdoba no tiene aeropuerto internacional en pleno rendimiento y ese gasto no nos suma). Ese gasto medio se explica mejor por la tipología turística (patrimonial, gastronómico, religioso...).

Esto significa que debemos de focalizar en atraer tanto turista nacional como internacional. En este sentido, el turismo de reuniones y negocios se configura como una de las claves para atraer el turismo internacional y nacional y presenta ventajas: por ejemplo, se desarrolla entre semana y sirve de prescriptor en los lugares de origen del congresista. **La motivación de asistir al propio congreso supera de forma usual al lugar, aunque en el caso de**

Córdoba, al ser atractiva desde el punto de vista patrimonial le aporta un complemento “extra” en la visita precisamente mejora la satisfacción del congresista. La puesta en marcha del palacio de congresos, el Centro de Ferias y Convenciones son estructuras vitales para impulsar esta tipología turística e incrementa este sector tan útil y promocional como es el turismo. Su evolución en el año 2024 tendrá que ser estudiada.

Como en otros textos referidos por el autor, es primordial, en primer lugar, ordenar la oferta de patrimonio (gestionado en su mayoría por las administraciones: junta de Andalucía y Ayuntamiento, y dentro del propio ayuntamiento donde hay que recordar que están por separado cultura, casco histórico y turismo) y su puesta en valor turístico y eso conlleva mejorar lo actual para incrementar la calidad tras la experiencia en la visita.

La clave está en lograr la más alta satisfacción del turista que viene y nos visita. Lograr tener estrategias que vengas de unos objetivos turísticos concretos. Eso se consigue teniendo una oferta muy clara y ordenada. Mejorarla de forma sustancial y después, sólo después, promocionarla en el sentido que interese a la ciudad y provincia (teniendo en cuenta las perspectivas de los ciudadanos, empresas y administraciones públicas).

En todos estos aspectos y de forma más amplia con el objetivo de servir de foro de debate y transferencia de conocimiento entre los gestores turísticos profesionales, tanto privados como públicos, y la academia, acerca de los principales y actuales aspectos relacionados con la gestión turística del patrimonio. Y de forma más concreta: conocer casos de éxitos y fracasos en turismo patrimonial, formas de gestionar determinados sitios patrimoniales, museos, patrimonios materiales en general o conocer formas de actuar, mediante conferenciantes, mesas de debate en torno a temas de interés y las investigaciones académicas existe una herramienta muy potente: se trata del denominado [congreso internacional gestión turística del patrimonio](#) dado que se ha convertido en su tercera edición en un referente donde ya pone a Córdoba, ciudad patrimonial, el centro de exposición de estudios académicos y profesionales en gestión del turismo y patrimonio.

Este congreso internacional, es organizado por una Universidad Pública, como es la Universidad de Córdoba pero tiene como elemento diferenciador muchos aspectos: co-organización Cátedra de turismo patrimonial y cultural de la UCO, revistas académicas anexas, los libros con editorial de prestigio, master oficiales, facultades, gastronomía tradicional anexa, visitas sociales incluidas, conferencias previas, **en definitiva un congreso que une y suma por la mejora continua**, prueba de ello es la creación de un [comité internacional](#) de expertos, Sipatur, además de las diferentes [universidades internacionales](#), Sinai High Institute for Tourism and Hotels, de El Cairo (Egipto), la Universidad de Michoacán de San Nicolás de Hidalgo, la Universidad Juárez de Tabasco, Universidad de Guanajuato y Universidad de Monterrey (México); Universidad Nacional Frontera de Perú; Universidad Nacional de Costa Rica -Sarapiquí; Universidad de Ecotec (Ecuador); Universidad Nacional de la Patagonia Austral (Argentina) o la Universidad Ibn Zohr Ecole Nationale de Commerce et de Gestion, Dakhla (Marruecos). Fruto de estas colaboraciones, se creó el denominado Cigestur-El Cairo celebrado el pasado mes de abril 2023. La fecha clave y agendada de expertos en Córdoba es noviembre 2023. Un congreso donde no existe uno igual, y créame el lector que el que escribe asistió a numerosos por todo el mundo y sabe de lo que escribe.