

## **Proyecto**

# **Enhancing SUStainable tourism attraction in small fascinating med TOWNS – SuSTowns**

**Priority Axis 3: Protecting and promoting Mediterranean natural and cultural resources.  
Specific Objective 3.1: To enhance the development of a sustainable and responsible coastal and maritime tourism in the MED Area.**

## **Términos de Referencia (TdR)**

**Elaboración de una metodología para aplicar el enfoque de la gestión de la calidad total en la gobernanza y la gestión del turismo sostenible.**

**Project Partner in charge: PP1 MUSOL foundation**

**Project partners involved: -**

## 1 Antecedentes (ES).

### Descripción resumida del proyecto.

La Fundación MUSOL forma parte del consorcio del proyecto “Enhancing SUSTainable tourism attraction in small fascinating med TOWNS – SuSTowns” (en adelante, SuSTowns), liderado por ANCI Lazio (Asociación de las ciudades y municipios de la región Lazio). El proyecto SuSTowns ha sido cofinanciado por el FEDER e IPA en el marco de la 3ª convocatoria para proyectos modulares del programa Interreg MED 2014-20. Los otros socios que forman parte del proyecto son: BSC, Business Support Centre, Kranj (Slovenia), Development agency of eastern Thessaloniki’s local authorities – Center for the development of human resources and the support of local economy (Grecia), Association of Albanian Municipalities (Albania), The most beautiful villages of Italy (Italia), Federación aragonesa de municipios comarcas y provincias (España), Island Development Agency Ltd (Croacia), University of Algarve (Portugal), Make it Better, Association for Innovation & Social Economy (Portugal). En total 10 socios ejecutan el proyecto en 7 países (Slovenia, Grecia, Albania, Italia, España, Croacia, Portugal). El proyecto pretende aumentar la vocación turística local de los pequeños centros, generando oportunidades económicas, a través de políticas turísticas locales estructuradas y codiseñadas.

Los pequeños pueblos del Mediterráneo hacen de esta región europea un destino turístico aún más atractivo y representan una alternativa para el desarrollo sostenible de zonas de interior e islas. Dichos pueblos atraen cada día a más visitantes y están expuestos a un declive provocado por el sobredimensionamiento de los flujos turísticos, que impacta además en la calidad de vida de las personas residentes, así como por otros factores. El proyecto pretende ofrecer a los pequeños pueblos bonitos del Mediterráneo herramientas de planificación y gestión del turismo que eviten el declive de dichos destinos y promueva un turismo sostenible y de calidad. Capitalizando las herramientas existentes y aplicando a las políticas públicas las técnicas más innovadoras de la gestión de la calidad total, el proyecto promoverá procesos participativos de planificación y promoción de los pequeños pueblos bonitos del Mediterráneo, basados en la sostenibilidad y en la valorización del patrimonio cultural local. El proyecto se dirige a 165 autoridades locales y autonómicas de Italia, España, Albania, Grecia, Eslovenia, Croacia y Portugal.

La Fundación MUSOL está a cargo de la coordinación general del paquete de trabajo 3 (Testing) así como de la ejecución de las actividades del proyecto en las Islas Baleares. En particular, la Fundación MUSOL trabajará en la isla de Mallorca con dos municipios pilotos. En estos municipios pilotos, el proyecto SuSTowns pretende elaborar planes de acción local para enfrentar/prevenir el declive del turismo en los pequeños centros piloto (actividad 3.3), de acuerdo con una metodología común. Dicha metodología se basará en la gestión de la calidad total – Total Quality Management, se preparará en la actividad 3.1 y se actualizará en la actividad 3.5, una vez concluidas las experiencias piloto. Además, los planes de acción local para enfrentar/prevenir el declive del turismo en los pequeños centros piloto serán elaborados con un enfoque participativo basado en grupos focales locales. Dichos grupos se establecerán en el Actividad 3.2 en cada municipio piloto o se reforzarán en caso de existir, entre otras acciones proporcionando formación en la gestión de la calidad total – Total Quality Management a los operadores turísticos. De acuerdo a los planes de acción local elaborados, en cada municipio piloto se diseñará un producto/paquete/itinerario de turismo sostenible que será promovido con campañas de marketing nacionales e internacionales (actividad 3.4). Los resultados de los proyectos piloto serán evaluados y capitalizados en una versión actualizada del método basado en el TQM para la gestión y gobernanza del turismo sostenible (actividad 3.5).

Posteriormente, los aprendizajes generados en los municipios piloto serán diseminados a nivel nacional e internacional en seminarios (actividad 4.1 y 4.4, 4.5, 4.6), cursos (actividad 4.2) y prestando asesoramiento a nuevos municipios que quieran adherirse al proyecto (actividad 4.3).

*Proyecto “Enhancing SUSTainable tourism attraction in small fascinating med TOWNS – SuSTowns”*

Además, en el paquete de trabajo 5, se pretende que los aprendizajes de los municipios piloto se sistematicen en un modelo de turismo sostenible que se propondrá a las autoridades autonómicas conjuntamente con recomendaciones de mejora de las políticas públicas de turismo sostenible. El modelo y las recomendaciones serán objeto de difusión a nivel nacional e internacional.

**Antecedentes del servicio contratado.**

Tal y como se ha mencionado, la Fundación MUSOL es el partner responsable del paquete de trabajo 3 – testing (WP3). Por lo tanto, la Fundación MUSOL ha de coordinar la ejecución de todas las actividades del WP3 en todos los países, además de ser responsable de la ejecución de las actividades del WP3 en las Islas Baleares. En el marco de sus responsabilidades de coordinación general del WP3, MUSOL es responsable de la actividad 3.1-Elaboración de un método para aplicar el enfoque de la gestión de la calidad total en la gobernanza y la gestión del turismo sostenible. Dicha actividad permitirá elaborar el deliverable 3.1.1 (metodología para aplicar el enfoque de la gestión de la calidad total en la gobernanza y la gestión del turismo sostenible), que es al mismo tiempo el output 3.1, siendo por lo tanto uno de los productos más trascendentales del proyecto. De hecho, la metodología producto de la actividad 3.1 guiará las actividades del WP3 en todos los municipios piloto del proyecto, teniendo un rol fundamental en el éxito del proyecto.

Por todo ello, MUSOL pretende contratar un/a experto/a en turismo sostenible que elabore la metodología para aplicar el enfoque de la gestión de la calidad total en la gobernanza y la gestión del turismo sostenible, de acuerdo a los lineamientos de los presentes Términos de Referencia.

## **2 Objetivos (ES).**

Elaborar una metodología para aplicar el enfoque de la gestión de la calidad total en la gobernanza y la gestión del turismo sostenible, que permita a los socios del proyecto, y a todos los actores interesados, elaborar - de forma participativa y en base a un método común - planes de acción locales para el turismo local que prevengan el declive del turismo en los pequeños pueblos del Mediterráneo mediante productos turísticos sostenibles e innovadores.

### 3 Lineamientos del manual metodológico (ES).

#### Público meta.

El público meta del manual son:

- Los partners del proyecto, que - en base a dicha metodología - deberán poner en marcha los espacios participativos y elaborar los planes de acción local para el turismo sostenible así como diseñar y promover los productos/itinerarios/paquetes de turismo sostenible, todo ello en los pequeños centros o pueblos piloto del proyecto en los 7 países Mediterráneos ya mencionados y con el objetivo final de prevenir el declive del turismo en los pueblos.
- Las autoridades locales – tanto las involucradas en el proyecto como todas las autoridades locales interesadas en la temática del proyecto -, que podrán aplicar la metodología para replicar en otros municipios el proceso impulsado por el proyecto en los pueblos piloto;
- Las autoridades nacionales, regionales y supramunicipales, así como las organizaciones internacionales, que podrán diseminar la metodología en sus territorios o extraer de la metodología elementos para sus políticas públicas de turismo sostenible.
- Las consultoras que apoyan a las entidades públicas en el diseño y ejecución de las políticas públicas de turismo sostenible y podrán tener interés en utilizar la metodología ampliando así su impacto.

#### Los enfoques.

- El **enfoque de gestión de la calidad total**: El enfoque de la gestión de la calidad total estará presente en toda la metodología (TQM), ya que el proyecto SuSTowns prevé la aplicación del TQM como elemento innovador. Dicha opción metodológica se basa en consideraciones relacionadas con las características del TQM, que hace de éste un enfoque útil para la gestión del turismo sostenible y también para la gobernanza del turismo sostenible. De acuerdo a Filippi (2016, 81),

La gestión de la calidad total, en general, se posiciona como un enfoque de gestión de la calidad funcional a la gobernanza. Sus principios son coherentes con la gobernanza, y las prácticas y técnicas asociadas a dichos principios contribuyen a establecer un modelo de gestión pública basado en la gobernanza. (Filippi, 2016, 81).

- La **sostenibilidad del turismo en los pequeños centros o pueblos**. La metodología debe guiar a las autoridades locales en la elaboración de planes de turismo local basados en la sostenibilidad, que prevengan el declive de los flujos turísticos en los pueblos. En este sentido, la metodología debe ser didáctica y sencilla porque será aplicada por municipios con escasos recursos económicos y técnicos. Al mismo tiempo, la metodología debe hacer referencia en todo momento a la sostenibilidad, no solo económica, sino también social y medioambiental, así como cultural (4º pilar promovido por la Asociación Mundial de Ciudades y Gobiernos Locales Unidos – CGLU, que asume especial relevancia a la hora de promover el turismo en pequeños pueblos). Para ello, la metodología tomará en consideración las “Cartas de calidad” utilizadas por las

asociaciones nacionales de pueblos bonitos (“I borghi più belli d’Italia”, “Los pueblos bonitos de España”, etc.) que forman parte de la federación internacional “Federation of the Most beautiful Villages of the Earth”.

## Los contenidos.

El manual deberá describir de forma sencilla y gráfica los pasos que debe de dar una autoridad local para elaborar de forma participativa los planes de acción local para el turismo sostenible en los pueblos, con el objetivo final de prevenir el declive del turismo en los pueblos.

Los contenidos mínimos que deberá tener el producto son:

- Introducción: explicación del proyecto en que se enmarca la metodología.
- Lineamientos metodológicos:
  - Descripción del modelo teórico del Ciclo de Vida de los Destinos Turísticos (CVDT) y del potencial impacto en los pueblos de la fase de “Declive o Rejuvenecimiento” teorizada por dicho modelo.
  - Descripción del turismo sostenible y su pertinencia para evitar el declive de los destinos turísticos y favorecer su “Rejuvenecimiento”.
  - Descripción del enfoque de la gestión de la calidad total, su pertinencia y aplicación a la gestión y gobernanza del turismo sostenible en los pueblos.
- Los pasos de la metodología: Este apartado, que contiene el contenido principal de la metodología, será una combinación de textos, gráficos, etc. Que explicará los pasos que debe dar una autoridad local para elaborar de forma participativa los planes de acción local para el turismo sostenible en los pueblos, con el objetivo final de prevenir el declive del turismo en los pueblos. Cada paso deberá ser descrito de forma sencilla y práctica, proporcionando técnicas y herramientas coherentes con la gestión de la calidad total y concretas, incluyendo de ser necesarios, modelos de matrices, formularios y otros instrumentos. No se establece a priori cuántos pasos ha de tener la metodología, pero los pasos a describir deberán incluir obligatoriamente las siguientes fases (todas ellas pueden ser descrita en un único paso o desglosarse en más pasos):
  - La conformación de espacios participativos locales de co-diseño de los planes que incorporen autoridades locales, sector privado (operadores turísticos, etc.) y sociedad civil (asociaciones de emprendimientos turísticos, ec.).
  - La detección temprana del deterioro de factores locales (calidad medioambiental, infraestructuras, factores sociales, etc.) e internacionales (modas, tendencias, etc.) que puedan anunciar el declive del turismo en el pueblo.
  - La planificación participativa y basada en evidencias, aportándose técnicas y métodos sencillos y concretos coherentes con la gestión de la calidad total que faciliten la identificación de prioridades locales compartidas para promover el desarrollo sostenible.
  - La entrega final de un plan local de turismo sostenible para prevenir el declive turístico del pueblo y favorecer su rejuvenecimiento, suficientemente concreto para que posteriormente se puedan fácilmente extraer y construir productos/paquetes/itinerarios turísticos que sean promovidos para evitar el declive turístico del pueblo. Los contenidos mínimos del plan local serán descritos en la metodología y tendrán que incluir necesariamente:
    - descripción de los riesgos y desafíos del destino turístico;

- potencialidades del destino turístico para su rejuvenecimiento;
- prioridades de acción para explotar las potencialidades del destino turístico para su rejuvenecimiento.

### **La capitalización de los productos de otros proyectos.**

Los partners del proyecto cuentan con experiencia en proyectos de turismo sostenible, así como en la elaboración de metodologías para la elaboración de políticas públicas locales. Los productos de dicha experiencia previa serán puestos a disposición del consultor contratado y deberán ser tenidos en cuenta a la hora de elaborar la metodología.

### **Características básicas del producto.**

El manual que describirá detalladamente la metodología deberá tener entre 60 y 100 páginas.

El manual deberá ser entregado en dos versiones:

- En castellano;
- En inglés.

#### **4 Plazos (ES).**

Primer plazo - 15 de marzo 2020: entrega del borrador completo de la metodología en castellano o en inglés.

Segundo plazo - 15 días naturales a partir de la entrega por parte de MUSOL de los comentarios al borrador completo de la metodología: entrega de la versión final de la metodología en el idioma en que se ha elaborado el borrador completo.

Tercer plazo - 22 días naturales a partir de la entrega por parte de MUSOL de los comentarios al borrador completo de la metodología: entrega de la versión final de la metodología en el otro idioma requerido.

#### **5 Bibliografía de los Términos de Referencia (ES).**

Filippi, F., 2016. Gestión de la calidad total y calidad de la democracia. Coincidencias y sinergias entre la gestión de la calidad total y la gobernanza en las administraciones locales. COSITAL: Madrid.

I Borghi Piú Belli D’Italia, (SF). Carta di qualità. I Borghi Piú Belli D’Italia: Roma.

Los Pueblos Más Bonitos de España, (SF). La carta de calidad. Los Pueblos Más Bonitos de España: Polinyà (Barcelona).

La bibliografía se refiere a los textos citados en los presentes términos de referencia. El adjudicatario utilizará la bibliografía que considere necesaria.