



LA DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS: NECESIDADES DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL EN TURISMO CULTURAL Y DE CONGRESOS

INFORME DE ENTREVISTAS



UNIÓN EUROPEA

Fondo Social Europeo

el FSE invierte en tu futuro

SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Introducción: Aspectos metodológicos	4
II. Objetivos	6
III. Método de recogida de información	7
1. Instrumento de recogida de información	7
2. Desarrollo de la entrevista	14
IV. Perfil de las personas entrevistadas	15
V. Método de análisis de la información	17
VI. Resultados del análisis de la información	19
1. El sector Turismo en el Principado de Asturias	19
1.1 Evolución del sector Turismo en el Principado de Asturias	19
1.2 Situación actual del sector Turismo en el Principado de Asturias	21
1.3 Perspectivas de evolución del Turismo a corto-medio plazo	23
2. Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones en el Principado de Asturias	25
2.1 Importancia del Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones en la economía del Principado de Asturias	25
2.2 Evolución del Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones en el Principado de Asturias	28
2.3 Características principales del Turismo de Congresos y Reuniones: perfil medio de los/as turistas	31
2.4 Fortalezas y debilidades del Principado de Asturias para el óptimo desarrollo del Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones	35
3. Estructura ocupacional del sector Turismo	42
3.1 Perfiles profesionales específicos	42
3.2 Profesiones directamente vinculadas al Turismo de Congresos y Reuniones	43
3.3 Ocupaciones emergentes y nuevas competencias profesionales como consecuencia del desarrollo del Turismo de Congresos y Reuniones	45
3.4 Ocupaciones en recesión o proceso de desaparición	47
4. Necesidades de cualificación de los profesionales ocupados en el sector Turismo	48

4.1 Valoración de la oferta formativa dirigida a los profesionales del sector Turismo	48
4.2 Nivel de cualificación de los profesionales del sector Turismo	49
4.3 Necesidades de cualificación profesional	51
4.4 Barreras de acceso a la formación	53
4.5 Acciones formativas a incluir en el diseño de Planes de Formación	55
VII. Conclusiones	57

I. INTRODUCCIÓN: ASPECTOS METODOLÓGICOS

La entrevista en profundidad, como técnica generadora de información primaria, presenta ventajas respecto a otras técnicas, entre las que pueden destacarse: la riqueza informativa y la capacidad de ofrecer el contraste cualitativo de los resultados obtenidos mediante el procedimiento cuantitativo.

Así mismo, la entrevista favorece la comprensión de los temas debido, principalmente, al contacto directo con los/as expertos/as en la materia, capaces de enriquecer, corroborar o refutar posibles argumentos planteados durante el análisis documental.

En esta línea, mediante esta técnica se ha recopilado información rica en detalles acerca de los contenidos e indicadores en que se estructura la investigación, siendo éstos:

- ⇒ Situación actual del sector Turismo en el Principado de Asturias.
- ⇒ Relevancia del Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones en el sector Turismo del Principado de Asturias.
- ⇒ Principales características del Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones en el Principado de Asturias.
- ⇒ Perfiles profesionales relacionados directamente con el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones.
- ⇒ Competencias profesionales que deben poseer los/as profesionales que desarrollan su actividad en Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones.
- ⇒ Oferta de formación para aquellos/as profesionales que desarrollan su actividad en el sector Turismo, en especial, la dirigida a aquéllos/as que desarrollan su actividad en Turismo de Congresos y Reuniones.
- ⇒ Necesidades de cualificación profesional en dichas áreas temáticas específicas.

En este informe se identifican las entidades a las que pertenecen las personas que han sido entrevistadas. Se trata de entidades cuya actividad está directamente vinculada con las diferentes perspectivas implicadas en el ámbito objeto de estudio. De ahí que las personas que representan a dichas entidades hayan sido consideradas informantes clave cualificados/as. Así mismo, en la relación nominal también se detalla el puesto que ocupa la persona entrevistada.

Una vez expuesta esta información, se presentan los resultados obtenidos. Para ello, se ha redactado un informe estructurado en cuatro bloques temáticos en los que se recogen fragmentos literales que han sido extraídos de las transcripciones de las entrevistas realizadas. Los criterios de selección de dichos fragmentos o citas, son:

1. La vinculación con los objetivos de la investigación.
2. La riqueza informativa que aportan.
3. La relevancia y/o trascendencia de la aportación.

II. OBJETIVOS

Una vez finalizada la fase de análisis de la información recopilada, se confirma que a través de esta técnica de recogida de información se han alcanzado los siguientes objetivos:

- ✎ Describir y conocer la situación económica-empresarial del sector Turismo en el Principado de Asturias.
- ✎ Analizar la situación actual del Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones en el Principado de Asturias, así como la tendencia en la que previsiblemente evolucionarán estas tipologías de turismo.
- ✎ Identificar las ocupaciones, directa e indirectamente, vinculadas al Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones.
- ✎ Identificar competencias específicas necesarias para desempeñar ocupaciones presentes en la estructura organizativa de empresas de Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones.
- ✎ Determinar áreas temáticas y acciones concretas de formación que persigan la mejora de la cualificación profesional de la población ocupada en empresas que desarrollan actividades vinculadas con el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones.

III. MÉTODO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo de esta técnica se han realizado **14 entrevistas** en profundidad, dos más de las requeridas, a personas consideradas informantes cualificadas/os por su trayectoria profesional, conocimientos y/o vinculación con el ámbito sectorial y territorial objeto de estudio.

Las entrevistas se han desarrollado dentro de un marco y contexto socio-laboral determinado, por lo que se ha requerido la presencia de una entrevistadora (sujeto que realiza la entrevista) y de un/a entrevistado/a (informante que aporta la información requerida por la entrevistadora).

Hay que destacar dos momentos relevantes que han marcado esta fase:

- La elaboración del instrumento de recogida de la información en forma de guión semiestructurado.
- El desarrollo de las entrevistas.

1. Instrumento de recogida de información: el guión

Para establecer un orden o secuencia lógica, se han utilizado dos guiones predeterminados integrados por preguntas abiertas, diseñados a partir de la información recopilada a lo largo de la fase documental, integrando los temas y subtemas principales que han considerado convenientes tratar a lo largo de la conversación.

En efecto, con el objetivo de profundizar al máximo en los diferentes aspectos comprendidos en el estudio, se ha aplicado durante la entrevista un extenso guión organizado según la información que se pretendía obtener, de manera que cada persona entrevistada ha podido expresar su visión y opinión respecto a los temas propuestos en función de sus conocimientos, experiencia y/o vinculación con el ámbito objeto de estudio.

Los modelos de GUIONES utilizados son los que se adjuntan a continuación; el primero de ellos, dirigido a las diferentes entidades relacionadas con el sector Turismo, exceptuando las directamente relacionadas con Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones; y el segundo, centrado en las entidades vinculadas directamente al Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones.

GUIÓN DIRIGIDO A ENTIDADES RELACIONADAS DIRECTAMENTE CON EL SECTOR TURISMO

(ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, ASOCIACIONES PROFESIONALES, ASOCIACIONES EMPRESARIALES, EMPRESAS REPRESENTATIVAS...), EXCEPTUANDO LAS DIRECTAMENTE RELACIONADAS CON TURISMO CULTURAL, DE CONGRESOS Y REUNIONES

BLOQUE 1: CONTEXTUALIZACIÓN ECONÓMICA DEL SECTOR

1. ¿Cuál ha sido la evolución del sector Turismo en el Principado de Asturias en los últimos años? (número de empresas, oferta/demanda de empleo, volumen de negocio, etc.)
2. ¿Cuál es la situación actual del sector Turismo en esta comunidad autónoma?
3. En líneas generales, ¿qué modalidades de Turismo son más importantes en cuanto a turistas recibidos, población ocupada, etc. dentro del Principado de Asturias?
4. ¿Cómo ha afectado la crisis económica al sector Turismo en el Principado de Asturias?
5. Dentro del sector, ¿qué actividades o subsectores se han visto más afectados? ¿Y menos perjudicados? ¿Por qué?
6. ¿Cómo cree que evolucionará el sector Turismo asturiano a corto-medio plazo (uno a tres años)?

BLOQUE 2: EL TURISMO CULTURAL, DE CONGRESOS Y REUNIONES EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS

7. Concretamente, ¿qué importancia considera que tiene el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones en el sector Turismo del Principado de Asturias?
8. ¿Cómo ha sido la evolución de este tipo de turismo en el Principado de Asturias?
9. ¿Considera que el desarrollo del Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones beneficia a otras actividades económicas? ¿Cuáles?
10. ¿Cuáles son los puntos fuertes (recursos o características) que posee el Principado de Asturias para el desarrollo del Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones?

11. ¿Qué medidas incluiría para aumentar la competitividad de Asturias como destino turístico Cultural, de Congresos y Reuniones en cuanto a los siguientes ítems?
- ✓ Al propio destino
 - ✓ Infraestructuras públicas
 - ✓ Servicios/productos ofrecidos
 - ✓ Coordinación entre instituciones
 - ✓ Información proporcionada
 - ✓ Tecnología empleada
 - ✓ Imagen del Principado de Asturias
 - ✓ Promoción de este tipo de Turismo
12. ¿Conoce si hay alguna medida desde la Administración Pública y los distintos agentes sociales para incentivar este tipo de Turismo en Asturias?
13. ¿Existen diferencias (sociodemográficas, actividades complementarias realizadas, acompañantes, estancia, etc.) entre los/as turistas que acuden a Asturias para asistir a congresos, reuniones y por motivos culturales y el resto de turistas?
14. ¿Cómo cree que va a evolucionar a corto-medio plazo (de uno a tres años) el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones en el Principado de Asturias?

BLOQUE 3: PERFILES PROFESIONALES EN EL SECTOR TURISMO

15. En cuanto a la ocupación, ¿podría identificar cuáles considera que son las ocupaciones o perfiles profesionales más relevantes en el sector Turismo del Principado de Asturias?
16. Como consecuencia de la evolución del sistema productivo, ¿han surgido o están surgiendo nuevas ocupaciones en el sector Turismo? ¿Cuáles?
17. ¿Existen ocupaciones en proceso de desaparición en el sector Turismo? ¿Cuáles?
18. ¿Cuáles son las profesiones directamente relacionadas con el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones?
19. ¿Cuáles son las ocupaciones que, sin estar directamente relacionadas con este tipo de Turismo, se ven afectadas por visitas culturales y por la celebración de reuniones y congresos en el Principado de Asturias?

BLOQUE 4: FORMACIÓN PROFESIONAL

20. En referencia al nivel formativo de la población ocupada, ¿cómo valoraría la cualificación y formación profesional de los/as trabajadores/as del sector Turismo asturiano?
21. En su opinión, ¿qué necesidades formativas tienen los/as profesionales del sector Turismo en Asturias?
22. ¿Cree que la oferta formativa se adecua a las necesidades de formación de los/as trabajadores/as del sector Turismo en el Principado de Asturias?
23. En ocasiones el personal ocupado no puede acceder a la formación a causa de ciertos obstáculos o barreras. ¿Cuáles serían esas barreras para los/as profesionales del Turismo en Asturias?
24. ¿Considera que deberían incluirse Acciones formativas en los Planes de Formación para mejorar esa adecuación? En caso afirmativo, ¿qué temáticas tendrían que agregarse?
25. Respecto a los/as trabajadores/as directamente vinculados/as con el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones, ¿creé que están suficientemente cualificados/as?
26. ¿Qué competencias profesionales específicas considera que deben poseer los/as trabajadores/as que desarrollan su actividad en Turismo Cultural, de Reuniones y Congresos?
27. Y en último lugar, si usted tuviera que diseñar Acciones formativas para los/as profesionales en materia de Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones, ¿qué temáticas o contenidos incluiría?

GUIÓN DIRIGIDO A ENTIDADES RELACIONADAS DIRECTAMENTE CON EL SECTOR TURISMO CULTURAL, DE CONGRESOS Y REUNIONES

(ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, ASOCIACIONES PROFESIONALES, ASOCIACIONES
EMPRESARIALES, EMPRESAS REPRESENTATIVAS...)

BLOQUE 1: CONTEXTUALIZACIÓN DEL TURISMO DE CONGRESOS Y REUNIONES

1. ¿Qué importancia considera que tiene el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones en el sector Turismo del Principado de Asturias?
2. ¿Ha afectado la crisis económica al Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones en el Principado de Asturias? En caso afirmativo, ¿de qué modo?
3. ¿Cómo influye el desarrollo del Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones en la economía local? (empleo, actividades económicas, infraestructuras, inversiones...)
4. En su opinión, ¿cuáles serían los requisitos que tendría que tener una ciudad/zona para albergar de manera óptima un congreso o reunión?
5. ¿Cree que el Principado de Asturias posee estos requisitos para acoger Turismo de Congresos y Reuniones?
6. Concretamente, ¿cuáles son los puntos fuertes (recursos o características) del Principado de Asturias como receptora de Turismo de Congresos y Reuniones?
7. ¿Qué medidas incluiría para aumentar la competitividad de Asturias como destino turístico Cultural, de Congresos y Reuniones en cuanto a los siguientes ítems?
 - ✓ Al propio destino
 - ✓ Infraestructuras públicas
 - ✓ Servicios/productos ofrecidos
 - ✓ Coordinación entre instituciones
 - ✓ Información proporcionada
 - ✓ Tecnología empleada
 - ✓ Imagen del Principado de Asturias
 - ✓ Promoción de este tipo de Turismo
8. Cree que actualmente la Administración Pública o los distintos agentes sociales involucrados con el Turismo, ¿están fomentando y/o

promocionando de manera adecuada el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones en Asturias? En caso afirmativo, ¿de qué modo?

9. ¿Cómo cree que va a evolucionar a corto-medio plazo (de uno a tres años) el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones en el Principado de Asturias?
10. ¿Cuáles suelen ser las características de los eventos, congresos, reuniones que se celebran en el Principado de Asturias? (Destinos, tipología congresual, tipo de organizadores, procedencia de los participantes, lugares habituales de celebración de la reunión, dimensión del evento, estancia media, gasto medio por congresista, etc.).
11. ¿Cuál es el perfil medio del/la turista de Congresos y Reuniones que acude al Principado de Asturias? (Edad, sexo, estatus, etc.).
12. ¿Estos/as turistas suelen realizar actividades complementarias a la asistencia de un evento? (visitas culturales, gastronómicas, actividades relacionadas con la naturaleza, etc.) En caso afirmativo, ¿cuáles?
13. El/la turista Cultural, de Congresos y Reuniones, ¿demanda unos servicios o productos diferentes que el resto de turistas? ¿Cuáles?

BLOQUE 2: PERFILES PROFESIONALES

14. ¿Qué ocupaciones están involucradas en la celebración de un congreso o reunión desde su planificación hasta su cierre? (*Distinguir entre las que tienen una vinculación directa y las que están relacionadas indirectamente con el tema objeto de estudio*)
15. ¿Cuáles son las ocupaciones más demandadas relacionadas con en Turismo de Congresos y Reuniones?
16. Como consecuencia de la evolución del sistema productivo, ¿han surgido o están surgiendo nuevas ocupaciones en este tipo de Turismo? ¿Cuáles?
17. ¿Existen ocupaciones en proceso de desaparición en el Turismo de Congresos y Reuniones del Principado de Asturias? ¿Cuáles?

BLOQUE 3: FORMACIÓN PROFESIONAL

18. Con referencia al nivel formativo de la población ocupada en el Turismo de Congresos y Reuniones, ¿cómo valoraría la cualificación profesional de estos/as trabajadores/as en Asturias?
19. En su opinión, ¿qué necesidades formativas tienen estos/as profesionales del Turismo de Congresos y Reuniones?
20. ¿Cómo valora la oferta formativa dirigida a estos/as profesionales vinculados/as con el Turismo de Congresos y Reuniones?
21. ¿Considera que esta oferta formativa se adecua a las necesidades de formación de los/as trabajadores/as del Turismo de Congresos y Reuniones en el Principado de Asturias?
22. ¿Qué competencias profesionales específicas deben poseer los/as trabajadores/as que desarrollan su actividad en Turismo de Congresos y Reuniones?
23. En ocasiones el personal ocupado no puede acceder a la formación a causa de ciertos obstáculos o barreras. ¿Cuáles serían esas barreras para los/as profesionales vinculados/as con el Turismo de Congresos y Reuniones?
24. Y en último lugar, si usted tuviera que diseñar acciones formativas para los/as profesionales en materia de Turismo de Congresos y Reuniones, ¿qué temáticas o contenidos incluiría y a qué profesionales irían dirigidas estas acciones?

El hecho de diseñar guiones totalmente abiertos, amplios y flexibles ha permitido adaptar las cuestiones que se han abordado en cada entrevista en función del contexto de referencia de cada informador/a, sus conocimientos, aportaciones y valoraciones. Este hecho ha permitido recopilar información relevante y ha contribuido a enriquecer los resultados de esta técnica de recogida de información.

2. Desarrollo de la entrevista

Las entrevistas se han concertado en función de la disponibilidad de los/as informadores/as. Respecto al procedimiento de recogida de la información, éste ha consistido en la grabación de las entrevistas en profundidad en soporte de audio digital, facilitando su posterior transcripción literal.

A continuación se enumeran las fases del proceso de recogida de información primaria a través de la realización de las entrevistas personales a informantes clave:

- Fase 1 Selección de un grupo de posibles expertos/as (25 – 30).
- Fase 2 Búsqueda de los datos de contacto.
- Fase 3 Primer contacto telefónico con el/la experto/a o, en su defecto, asistente o personal de su departamento.
- Fase 4 Envío de la información relativa al proyecto mediante correo electrónico y/o fax.
- Fase 5 Llamada telefónica para confirmar la recepción de la documentación y concertar una cita para mantener la entrevista personal.
- Fase 6 Entrevista personal.
- Fase 7 Escucha de la grabación y validación de la misma.
- Fase 8 Transcripción de la entrevista.
- Fase 9 Análisis de la información recabada.

IV. PERFIL DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

Con la finalidad de obtener información relevante, válida y fiable acerca de los cinco bloques de contenido preestablecidos se han realizado, en el Principado de Asturias, un total de 14 entrevistas a representantes de los siguientes colectivos directamente vinculados social, económica y/o profesionalmente con el ámbito objeto de estudio:

- ✎ Representantes de organismos pertenecientes a la Administración Pública vinculados directamente con el sector Turismo en el Principado de Asturias.
- ✎ Representantes de entidades sindicales y de los/as trabajadores/as vinculados con el sector Turismo.
- ✎ Responsables de formación y de recursos humanos de empresas representativas de Turismo en Asturias.
- ✎ Empresarios/as y trabajadores/as que desempeñen puestos de responsabilidad en empresas dedicadas al Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones en la comunidad objeto de estudio.
- ✎ Representantes de entidades gestoras de Formación Profesional.
- ✎ Etc.

RELACIÓN NOMINAL DE INFORMANTES CLAVE

Nombre	Entidad	Cargo
ÁNGELES SOLÍS	OFICINA MUNICIPAL DE CONGRESOS	DIRECTORA
BÁRBARA MONTESERÍN	CONGRESOS PRINCIPADO DE ASTURIAS, S. L.	GERENTE
CAROLINA GARCÍA	CLUB DE EMPRESAS TURISMO DE NEGOCIOS. PRINCIPADO DE ASTURIAS	COORDINADORA
GUMERSINDO CUERVO	FECOHT-ASTURIAS	SECRETARIO DE SALUD LABORAL Y FORMACIÓN
GUSTAL CELSO	FEDERACIÓN EMPRESARIAL DE HOSTELERÍA DEL PRINCIPADO ASTURIAS	GERENTE
IGNACIO BAYLÓN	SOCIEDAD MIXTA DEL TURISMO AYUNTAMIENTO DE GIJÓN	RESPONSABLE DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
JAVIER ÁLVAREZ	MESA DE TURISMO DE LA FEDERACIÓN ASTURIANA DE EMPRESARIOS	COORDINADOR
LUÍS VALDÉS	SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE ASTURIAS (SITA)	DIRECTOR UNIVERSIDAD OVIEDO Y MIEMBRO DEL CONSEJO ASESOR DE TURISMO
Mª ELISA LLANEZA	DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO	DIRECTORA
Mª JESÚS FERNÁNDEZ	FUNDACIÓN FORMACIÓN Y EMPLEO ASTURIAS (FOREM)	RESPONSABLE DE FORMACIÓN
MARINA MOTTO	FUNDACIÓN ESCUELA DE HOSTELERÍA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS	JEFA DE ESTUDIOS
ROBERTO ALONSO	ESCUELA DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE GIJÓN. CENTRO INTEGRADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL	JEFE DE ESTUDIOS
SILVIA GÁNDARA	OFICINA DE TURISMO DE AVILÉS	RESPONSABLE DE OFICINA
SILVIA SUÁREZ	ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS	PRESIDENTA

V. MÉTODO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Una vez registrada la información, se ha realizado un análisis de discurso y de contenido con la finalidad de identificar unidades de sentido, detallando los argumentos que responden a los objetivos de la investigación.

El análisis de las entrevistas en profundidad ha perseguido una finalidad específica y concreta: la comprensión del objeto de estudio tal y como las propias personas entrevistadas lo entienden, perciben y describen. Esta tarea de estudio sitúa a los/as investigadores/as y analistas en una posición de descripción EMICA¹, es decir, el recorrido del análisis del discurso respeta la subjetividad de la persona entrevistada y evita cualquier tipo de criterio personal y/o postura ideológica por parte de los/as investigadores/as y analistas.

Las tareas de análisis han comenzado por la escucha activa de las grabaciones de las entrevistas y por la lectura detallada del contenido transcrito. A continuación, los/as técnicos han realizado un proceso de reconstrucción del corpus lingüístico para dar cabida a los objetivos establecidos.

En el análisis del discurso se han contemplado dos dimensiones: el texto y el contexto. Es por ello, que el proceso de contextualizar los argumentos expresados por parte de la persona entrevistada se ha llevado a cabo de manera transversal, siendo la tónica general de todo el proceso de estudio y análisis, ya que el objetivo fundamental ha consistido en buscar y sistematizar las categorías empleadas por el/la entrevistado/a.

El recurso a las categorías ha permitido codificar toda la conversación mediante conceptos. Una vez fijados los núcleos centrales, las categorías globales (conceptos - eventos), se ha elaborado el plan específico de análisis.

Seguidamente, se ha iniciado el proceso deductivo que ha consistido en:

- Segmentar la información sujeta a las categorías de interés para el estudio.
- Codificación de cada división realizada. Se han propuesto los conceptos comunes asociados a cada división. Estos conceptos, de orden más general, sugieren varias dimensiones, razón por la cual se han ido codificando las subdivisiones del texto de manera progresiva hasta lograr una completa codificación del mismo. Esta categorización ha permitido efectuar dos tareas: establecer las relaciones entre las

¹ Una descripción *emic*, o émica, es una descripción en términos significativos (conscientes o inconscientes) para el agente que las realiza. Así por ejemplo, una descripción *emic* de cierta costumbre tradicional estaría basada en cómo explican los miembros de esa sociedad tradicional el significado y los motivos de esa costumbre.

diferentes categorías (equivalencia, contradicción...); y señalar los conceptos sensibilizadores destacados por la importancia que les atribuye el/a entrevistado/a.

- Interpretación semiótica y hermenéutica de lo expresado por el/la entrevistado/a.

1. El sector Turismo en el Principado de Asturias

1.1 Evolución del sector Turismo en el Principado de Asturias

El sector Turismo en el Principado de Asturias ha tenido, según los/as entrevistados/as, una evolución positiva a lo largo de estos últimos años, motivado, entre otras, por el incremento progresivo del número de turistas, así como por el surgimiento de nuevos negocios con el desarrollo del Turismo Rural, lo que ha supuesto la mejora económica de pequeñas localidades y no sólo el desarrollo tradicional de las grandes ciudades del Principado de Asturias como son Oviedo, Gijón o Avilés.

*“Creo que ha sido una evolución positiva en el Principado de Asturias (...) Y la evolución ha sido siempre progresiva”.
(Representante Entidad Sindical)*

*“El Turismo de Asturias en los últimos años ha ido creciendo progresivamente en número de visitantes, lo cual es bueno y nos ayuda a seguir luchando para que podamos conseguir todavía más y completar todas esas plazas que tenemos a disposición de los turistas”.
(Representante Organización Empresarial)*

*“La evolución ha sido muy positiva, porque hace unos años en el Principado de Asturias existían muy pocos negocios que se dedicaban a temas de Turismo, muy pocos hoteles y además muy centralizados, localizados sólo en lo que era Oviedo, Gijón y ya, en menor medida, zonas costeras del Oriente y de Occidente como puede ser Luarca o Llanes. Creo que en los últimos años, al surgir más el Turismo Rural, aparecen muchas casas de aldea, muchos negocios relacionados directa o indirectamente con el Turismo que antes no existían”.
(Responsable de Formación)*

En esta línea, los/as expertos/as entrevistados/as afirman que el volumen de negocio referente al Turismo en Asturias ha crecido en los últimos años cerca de un 70%, motivado por el aumento de visitantes (turistas y excursionistas). No obstante, la crisis económica internacional también ha afectado al Turismo asturiano, haciendo que en este último año haya disminuido el número de turistas que acuden al Principado de Asturias. Sin embargo, se espera que, una vez superada la crisis, el Turismo vuelva a evolucionar favorablemente, pues viajar forma parte de la cultura occidental.

“En los últimos años el volumen de negocio creció en Asturias casi un 70%. No nos referimos a este año, que éste tuvo un descenso importante, pero en

los últimos años creció casi un 70% en relación a los últimos cinco anteriores".
(Representante Entidad Sindical)

"En Asturias ha aumentado la oferta dentro de las tipologías turísticas y durante los ocho últimos años ha habido crecimiento de pernoctaciones y de viajeros. A partir del 2008 y la tendencia del 2009 por las estadísticas, tanto a nivel local como de las principales ciudades de Asturias como del global del Principado de Asturias se mantiene la bajada del 2008 y 2009".
(Representante Administración Pública)

Además, para algunos/as de los/as entrevistados/as la ya citada crisis económica ha provocado una disminución en el número de turistas que se alojan n hoteles. Sin embargo, los alojamientos rurales y campamentos turísticos han mantenido el crecimiento de los últimos años.

"Hasta el año 2008 ha habido un crecimiento continuado de plazas y, prácticamente también hasta final del 2008, del número de turistas. No obstante, en los últimos meses del 2008 hubo una disminución en el número de turistas pero fueron unos pocos menos que el 2007. Anteriormente, fueron años de crecimiento continuado tanto del número de establecimientos, plazas y turistas. En el 2009 estamos viendo una cierta disminución en el número total de turistas, sin embargo en el caso de turistas de Turismo Rural y campamentos de Turismo se ve que se mantiene e incluso hay un crecimiento".
(Responsable de Formación)

Este hecho supone que, en las grandes ciudades donde en los últimos años se ha incorporado una importante planta hotelera, exista un excedente de oferta frente a la demanda actual, mermada por la crisis económica.

"Dentro de las grandes ciudades como Gijón, Oviedo o Avilés se ha incorporado una planta hotelera importante y ahora mismo existe una diferencia entre lo que es la oferta y la demanda".
(Representante Organización Empresarial)

Sin embargo, pese a la crisis económica, el sector Turismo asturiano, evoluciona de forma positiva debido, por un lado, a que se está trabajando en torno a una oferta de calidad, y por otro, a la diversificación de los distintos tipos de turismo ofertados, principalmente basados en la gastronomía y la riqueza cultural que caracteriza al Principado de Asturias.

"La evolución ha sido siempre hacia una calidad en la oferta que se da a los clientes. También en el sentido de ofertar Turismo, no solamente Gastronómico, por lo que nos corresponde aquí, sino también Turismo Cultural, creo que ahí hemos evolucionado bastante".
(Responsable de Formación)

“Pues la crisis no nos ha afectado desde el punto de vista de tener un filtro contracción importante o significativa en el sector. Lo que sí hemos notado es que seguimos creciendo en los mercados que nos conocen bien, que son mercados estables, y de cercanía, en un radio de desplazamiento corto, ahí es donde hemos conseguido crecer. Parece que los desplazamientos cortos ganan sobre los desplazamientos largos en términos generales. En el caso concreto de la llegada de turistas a nuestro país, la tendencia es que haya más españoles que viajan por España, más franceses que viajan por Francia, más ingleses que viajan por Inglaterra... Creo que este ha sido un año en el que, al menos en el entorno de la Unión Europea, las personas se han quedado mayoritariamente en su propio país”.
(Representante Administración Pública)

1.2 Situación actual del sector Turismo en el Principado de Asturias

La diversificación del Turismo en el Principado de Asturias supone que no sea fácil realizar una evaluación sobre la situación actual de este sector, ya que es muy diferente el Turismo que se desarrolla en la costa de la comunidad asturiana que en el interior, así como muy distinta la situación del Turismo Vacacional frente al Turismo de Congresos o Negocios, por ejemplo.

“Es muy difícil evaluar cómo esta ahora mismo el turismo de Asturias, ya que la propia comunidad autónoma es totalmente diferente, tanto la costa como el interior, tanto el Turismo de Congresos como el Turismo Vacacional, que son totalmente diferentes”.
(Representante Organización Empresarial)

Pese a esta dificultad de evaluación, los/as expertos/as entrevistados/as coinciden en manifestar el buen momento que vive el sector Turismo asturiano, avivado por la llegada de turistas fuera de la estación de verano, lo que supone una desestacionalización de la demanda y, por tanto, ingresos económicos en el sector durante todo el año, principalmente en puentes o fines de semana.

“Creo que la situación es buena. Es una situación de bonanza, sobre todo cuando hablamos de Turismo de fin de semana o de puentes, no en el sentido de estar un mes en Asturias”.
(Responsable de Formación)

En este sentido, las personas entrevistadas destacan que la desestacionalización de la demanda se debe principalmente al desarrollo de otros tipos de actividades turísticas como la gastronomía, la cultura o la asistencia a congresos y reuniones. Actividades que se suelen desarrollar fuera de la temporada de verano.

“Actualmente estamos viendo mucho Turismo fuera de la estación de verano, es decir, no vienen a disfrutar del sol y playa, sino que vienen durante todo el año por temas de reuniones, congresos y temas culturales. También estamos viendo gente de otras zonas de España que viene unos cuantos días a Oviedo o a Gijón, como el Turismo de Mayores o gente que puede moverse fuera del verano”.

(Responsable de Formación)

De este modo, se pueden encontrar en Asturias varios tipos diferenciados de Turismo; Turismo de Sol y Playa, el Turismo de Montaña y Turismo Urbano, con el desarrollo del Turismo de Congresos y Reuniones, así como el Turismo Cultural.

En Asturias hay dos tipos de Turismo: uno puede ser de Naturaleza; costa, montaña y, por otro lado, está el Urbano que una parte es Cultural; de escapada, fines de semana o puentes, pero otro grueso es el Turismo de Reuniones que además es el tipo de viajero que desestacionaliza el Turismo porque viene siempre en periodos laborales. Este tipo de Turismo tiene un peso muy importante y un buen futuro”.

(Representante Administración Pública)

“Pienso que está muy marcado el Turismo de Ocio y Turismo de Congresos, creo que aunque se quiera separar está muy marcado (el Turismo) por lo que es costa-interior”.

(Representante Organización Empresarial)

Además del desarrollo del Turismo Urbano, existe otro marcado tipo de Turismo en el que Asturias es uno de los pioneros, el Turismo Rural. Este tipo de turismo, unido al desarrollo y auge de actividades “en relación con la naturaleza”, supone un verdadero impulso del Turismo en Asturias, con el consecuente aumento tanto de la oferta como de la demanda. Sin embargo, algunos/as de los/as entrevistados/as hace referencia a que el Turismo Rural suele generar pocos puestos de trabajo, ya que suelen ser pequeñas empresas familiares las que dan respuestas a las demandas del sector.

“El Turismo Rural ahora mismo en Asturias está en auge, no sé si es por el precio, la calidad-precio, pero el Turismo Urbano (en cuanto a ocupación) bajó bastante”.

(Representante Entidad Sindical)

“En cuanto a Turismo Rural, hay mucha oferta de casas y apartamentos rurales que están funcionando bastante y creo que es lo que funciona bien, a diferencia de otros sitios. Por otro lado, las empresas de actividades tipo: descenso en canoas, caballos, etc., también están funcionando bastante bien, sobre todo en la zona Oriente”.

(Responsable de Formación)

“El tipo de Turismo que aquí está más desarrollado sería Turismo Cultural y Turismo Rural. En contrapartida, son dos tipos de Turismo que no generan mucho empleo, pues muchas veces quien lleva esas casas rurales y esos pequeños hoteles es una familia y poco más. Es decir, el número de empleados que puede generar un hotel en una zona rural es muy bajo con dos ó tres trabajadores como mucho, y a veces la propia familia es suficiente para dar respuesta a la demanda del sector”.
(Responsable de Formación)

1.3 Perspectivas de evolución del Turismo a corto-medio plazo

Las opiniones de los/as expertos/as entrevistados/as sobre las tendencias de evolución del sector en los próximos años giran en torno a la salida de la crisis internacional vivida en estos momentos. Para ello, opinan que es necesario que los agentes económicos y sociales trabajen junto a las administraciones públicas competentes en la promoción del Principado de Asturias como destino vacacional, así como ofrecer y apostar por una diversificación turística de actividades.

Al mismo tiempo, las administraciones públicas deben ser conscientes de la deficiencia de algunos servicios e infraestructuras que posee Asturias, ya que para competir en igualdad de condiciones con el resto de las comunidades autónomas, se deben realizar fuertes inversiones en infraestructuras y servicios, de forma que se equipare al resto de comunidades.

“Hay que seguir trabajando junto con la administración para intentar conseguir que venga más turismo, para que nos ayude a salir de esta situación de crisis”.
(Representante Organización Empresarial)

“En Asturias tenemos que ser conscientes que a nivel de infraestructuras y de servicios vamos mucho más atrasados que otras comunidades”.
(Responsable de Formación)

Además de las medidas que deben aplicar las administraciones públicas competentes, los/as expertos/as piensan que ha de haber un ajuste entre oferta -demanda, por lo que si no aumenta la demanda, muchas empresas hosteleras no podrán sobrevivir a la crisis actual.

“Creo que es el sector que peor lo ha pasado y que peor lo pasará en un futuro próximo hasta que logremos equilibrar esa oferta-demanda”.
(Representante Organización Empresarial)

Pese a estas opiniones otras, con una visión más optimista, se basan en que la evolución del Turismo será positiva y que esta evolución debe ir enfocada hacia el desarrollo de actividades que tengan en cuenta los nuevos hábitos de

ocio y consumo, basados en la realización de un mayor número de viajes pero por un período de tiempo inferior.

Por tanto, según los/as expertos/as consultados/as se debe desarrollar un Turismo de Sol y Playa, basado en la sostenibilidad ambiental, pero también es fundamental seguir fomentando otros tipos de Turismo como el Urbano, Cultural, Rural, de Salud, de Congresos, etc., ofreciendo siempre servicios basados en altos estándares de calidad.

“Creo que el Turismo de Sol y Playa tiene grandes posibilidades de continuar creciendo si hacemos las cosas bien y si mantenemos la calidad de los destinos de sol y playa y los planificamos de una forma integral, teniendo en cuenta los aspectos medioambientales. Lo que pasa es que también se está viendo una fragmentación del período de vacaciones. La gente viaja más pero con una duración menor, los viajes ya no son tan largos. Ahora son estancias más cortas pero más bien es a lo largo del año y eso explica que aún manteniendo el Turismo de Sol y Playa, el Turismo Cultural, de Ciudad, el Rural, de Salud, etc. vayan creciendo, porque las personas a lo mejor dedican una semana al Sol y Playa, pero después un fin de semana hacen Turismo Rural en Asturias, otro fin de semana hacen Turismo Cultural en Salamanca. Eso se está estudiando también a escala mundial y efectivamente se ve como ahora ya hay segundas y terceras vacaciones a lo largo del año”.
(Responsable de Formación)

“Aparte del Turismo Vacacional puro y duro, también hay que intentar compaginar el Turismo de Congresos y Reuniones, incluso hay que tener en cuenta que hay peregrinos, que es un grupo muy pequeño, pero es otro grupo de turistas. Creo que es combinar un poco y romper la estacionalidad, saber realmente los recursos que tenemos y potenciarlos lo máximo posible para poder atraer al mayor público pero sin tener un Turismo de masas. Un Turismo de calidad para diferentes sectores, creo que es de lo que se trata, de no olvidarse de nadie y pensar también en el Turismo accesible”.
(Representante Administración Pública)

2. Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones en el Principado de Asturias

2.1 Importancia del Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones en la economía del Principado de Asturias

Los/as expertos/as consultados/as son unánimes respecto a la importancia que supone, para la economía asturiana, el auge y desarrollo del Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones. Así mismo, manifiestan el esfuerzo realizado por las principales ciudades asturianas para captar este tipo de Turismo y la inversión realizada en infraestructuras para albergar dichos eventos.

“En Asturias el Turismo de Congresos y Reuniones cada vez es más relevante. Asturias es el 4º destino de Turismo de Congresos y Reuniones en nuestro país. Teniendo en cuenta nuestro tamaño y que no somos una de las comunidades que tradicionalmente se ha considerado como muy turística, pues no somos un destino de sol y playa evidentemente, sino que trabajamos sobre todo con temas de calidad turística y somos la comunidad autónoma que más certificados de calidad tiene en el país, tanto desde el punto de vista relativo como desde el punto de vista absoluto, somos más de 1.800 establecimientos certificados con sistemas reconocidos de calidad y eso creo que ha tenido una importancia decisiva para posicionarnos en ese 4º lugar, detrás de Madrid, Cataluña y Andalucía en cuanto a Turismo de Reuniones”
(Representante Administración Pública)

“Con respecto al Turismo de Congresos, nuestras principales ciudades asturianas están haciendo un esfuerzo por captar eventos, lo cual tampoco es exclusivo porque hoy en día todas las ciudades en España y en Europa tratan de captar estos eventos. Las infraestructuras son cada vez mejores y ha mejorado mucho su calidad”.
(Responsable de Formación)

“El Turismo de Congresos tiene una importancia relativa en Asturias. Tenemos estructuras suficientes para albergar grandes eventos como se demostró el año pasado con el Auditorio en Oviedo o la Ciudad de la Cultura en Gijón. Hay grandes infraestructuras congresuales que están a punto de terminarse y nos van a poner en una situación inmejorable para poder captar ese mercado y poder hacerlo crecer rápidamente. En cuanto a Turismo Cultural, creo que tenemos un patrimonio cultural importante y que está suficientemente explotado. Es uno de los reclamos pero no sólo se viene aquí a ver Prerrománico, sí que es un valor muy importante, y junto con el paisaje y la gastronomía hace de Asturias un destino muy apetecible para pasar un tiempo de ocio.”
(Representante Organización Empresarial)

Además, las personas entrevistadas reconocen los grandes beneficios que, para el conjunto del Principado de Asturias supone el desarrollo del Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones, puesto que repercute en otras actividades, como son el transporte o el comercio. Además los/as turistas que acuden a Asturias por motivos de Congresos y Reuniones suelen tener un gasto diario superior a los/as turistas que acuden para realizar otro tipo de turismo, como el Vacacional o de Ocio.

“Lógicamente esto es beneficioso, no solamente para la ciudad donde se realiza sino para todo Asturias. (...) Si Oviedo está lleno, pues lógicamente nos beneficiamos todo el resto de Asturias”.
(Representante Organización Empresarial)

“Sí que beneficia a otras actividades como a hoteles, pero también en todo lo que está alrededor; compras, tiendas, es decir, comercio menor o de proximidad. Beneficia sobre todo al comercio local, pues es una inyección económica importante a tenor de lo que es el congreso y que hay que diferenciar. Cada congresista se gasta sobre 220 euros y más, variando si el congreso es de medicina o de otro tipo”.
(Representante Organización Empresarial)

“El comercio y todas las actividades paralelas de servicios, como taxis, autobuses, etc., todo eso se beneficia cuando hay un acontecimiento y hay presencia importante de personas consumiendo Turismo en Oviedo, Gijón y en Asturias en general”.
(Responsable de Formación)

“Turismo de Congresos, que evidentemente viene siempre con una característica particular, y es que hay una persona de la unidad familiar que viene al congreso pero hay otra que viene buscando ocio dentro de ese congreso. Eso repercute en las compras, en el consumo, en Hostelería y el gasto repercute en todo. Es decir, esos 200 ó 300 euros que pueden estar gastándose al día por congresista se distribuyen en varios subsectores”.
(Representante Organización Empresarial)

En relación a los/as turistas que acuden por motivos de celebración de congresos y reuniones, éstos/as tienen la peculiaridad, no sólo de generar un mayor gasto que el resto de turistas, sino también que la experiencia positiva de su paso por el Principado de Asturias repercute posteriormente en su vuelta a Asturias, pero vez por motivos de ocio y, normalmente, acompañados/as por familiares y amigos/as, activando nuevamente la economía asturiana a través de nuevos ingresos económicos.

“Se está dando mucha importancia al Turismo de Congresos y está clarísimo que repercute en todos los sectores. Cuando viene un congreso a Asturias arrastra con ello beneficio para todos los sectores, sobre todo para el sector

Servicios, y luego a posteriori, porque la gente que acude al congreso después vuelve, ve el servicio que hay en Asturias y vuelve”.
(Representante Organización Profesional)

“Es una fuente muy importante porque la gente viene a esos congresos, conoce Asturias, eso implica inversiones más o menos grandes, porque siempre que sales haces algún tipo de inversión y aparte, si te gusta la zona, luego vas a venir con la familia. Entonces es muy importante, es una manera de dar a conocer Asturias y genera muchos visitantes”.
(Responsable de Formación)

Por último, los/as entrevistados/as resaltan una de las características más importantes del Turismo de Reuniones puesto que este tipo de Turismo supone la desestacionalización del sector turístico, ya que el Turismo de Congresos concentra su temporada alta en los meses de otoño y/o primavera, al contrario que el Turismo de Sol y Playa o el Turismo de Invierno (navidades). Por tanto, esta desestacionalización ayuda al total de la economía asturiana, mediante la inyección monetaria procedente del sector Turismo que se prolonga durante todo el año.

“El Turismo de Congresos y Reuniones es un motor de desestacionalización y ayuda a toda la cadena del sector turístico desde restaurantes, salones, azafatas/os, guías, traductores/as... El Turismo de Congresos tiene detrás un grupo grande de subsectores y de especialistas que no existirían si este sector no funcionara”.
(Representante Administración Pública)

“Está claro que para Asturias y para cualquier comunidad autónoma es un pilar base porque desestacionaliza el Turismo, así como el Turismo de Verano o el de Navidades está centralizado en unos meses, el Turismo de Reuniones se celebra durante otros meses, en los meses que quedarían más vacíos, entonces sí que es importante para el Principado de Asturias”.
(Representante Organización Profesional)

“El Turismo de Congresos es un tipo de turismo que no se da en las temporadas altas, en verano, Semana Santa, festivos... Los/as turistas vienen en invierno, cuando el Turismo Vacacional está más bajo. Además, es un Turismo que busca calidad, buenos alojamientos, pues poseen un poder adquisitivo más alto y todo eso es muy beneficioso para toda la Región”
(Representante Administración Pública)

“La estacionalidad del Turismo de Reuniones es justamente la inversa que el Turismo Vacacional, permite generar riqueza durante todo el año, pues las necesidades del turista de reuniones, congresos o seminarios son distintas a las del turista vacacional. Éste, implica a muchos más sectores económicos, a una mayor variedad de empresas en el reparto, en la recepción que traen esas reuniones a Asturias en general y a Gijón en particular. Aparte tiene otro

componente importante, es decir, en primer lugar genera un impacto económico en ese mismo momento, genera un consumo no sólo en las empresas turísticas tradicionales, sino en aquellas especializadas que van desde las azafatas/os, montadores/as, imprentas, etc.”
(Representante Organización Empresarial)

2.2 Evolución del Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones en el Principado de Asturias

Para los/as entrevistados/as en los últimos años la evolución del Turismo de Congresos, Reuniones e Incentivos en el Principado de Asturias ha sido muy positiva, con un crecimiento de más del 10%, además de un auge en el número de infraestructuras dedicadas a estos tipos de Turismo.

Pese a este incremento, los/as expertos/as abogan por seguir trabajando en la mejora de la planta hotelera y las infraestructuras dedicadas a este tipo de Turismo, pues la competencia con el resto de comunidades autónomas e incluso con ciudades extranjeras es mayor, ya que este tipo de turismo aporta importantes beneficios en la economía global del lugar donde se desarrolla.

“El Turismo Cultural, el Turismo Urbano y el Turismo de Congresos y Negocios durante estos últimos años han crecido más de un diez por ciento, creo recordar. La evolución es buena, lo único que todos los destinos apuestan por el Turismo de Congresos y por el Turismo Cultural y la competencia es mayor”.
(Representante Administración Pública)

“De no tener prácticamente, por no decir absolutamente, nada, a unos años en que nació el Auditorio en Oviedo, la Universidad Laboral en Gijón, ha sido brutal el incremento incluso en Avilés, con los eventos que se celebran en la Cámara de Comercio utilizando el Palacio de la Magdalena, que no es el mismo nivel, no es la misma capacidad porque es muy pequeña, pero también las Ferias que allí se desarrollan son de gran importancia. De no tener absolutamente nada a tener congresos, que estamos hablando de 1.500-1.600 personas, de una ocupación hotelera de dos-tres días del 100%.”
(Representante Organización Empresarial)

Esta importante evolución se ha debido principalmente a dos factores, la creación por parte de empresas privadas y con el estímulo y colaboración de las administraciones públicas, de infraestructuras para la celebración de congresos y reuniones, y la mejora de la planta hotelera generada en Asturias.

“La evolución ha ido de la mano de las plazas hoteleras que se han generado en Asturias y de las infraestructuras congresuales mediante la colaboración

de las administraciones públicas y la parte privada, que van a poner en valor grandes infraestructuras para este tipo de congresos".
(Representante Organización Empresarial)

Sin embargo, pese al buen momento que atraviesa el Turismo de Congresos y Reuniones, la crisis financiera y económica también afecta a este tipo de Turismo. Pese a la necesidad, por parte de las organizaciones profesionales, de seguir realizando reuniones y congresos donde poner en común los temas que inquietan a las distintas profesiones, los eventos acortan el tiempo de celebración, así como el número de congresistas y acompañantes.

"Las reuniones ya antes de la crisis económica habían empezado a variar, por ejemplo, los congresos se concentran en menos días, el/la viajero/a de Turismo de Reuniones se comporta de una forma que va siendo cada vez más profesional. El congreso se especializa, por lo tanto requiere reuniones más pequeñas, de menos días, hay menos programas sociales, lo cual significa que las pernoctaciones también se acortan y hay menos acompañantes, ya que hay una feminización de los participantes".
(Representante Administración Pública)

"Las sociedades científicas, las sociedades profesionales siguen teniendo la necesidad de reunirse para tratar aquellos temas de formación o de debate que les son necesarios, pero lo que estamos detectando es que baja el número de asistentes. El número de reuniones se puede mantener pero el número de delegados/as y de pernoctaciones baja."
(Representante Organización Empresarial)

Por otro lado, respecto a la previsión para los próximos años (2-3 años), los/as expertos/as entrevistados/as manifiestan que el Turismo de Reuniones exigirá nuevas demandas, como es el desarrollo de congresos en espacios singulares o la realización de otras actividades complementarias al desarrollo del congreso.

"El Turismo de Reuniones no es estático, ha ido evolucionando en sus necesidades, es decir ya no vale con darles alojamiento, no vale con darles una sala de reuniones, cada vez demandan más espacios singulares, bien para reunirse, bien para servir de marco al programa social después de la reunión".
(Representante Organización Empresarial)

En este sentido se prevé una evolución difícil para el próximo año como consecuencia de la actual crisis económica. No obstante, a lo largo del 2011 el Turismo de Congresos y Reuniones remontará, debido a que Asturias cuenta con buenas infraestructuras para la celebración de congresos y reuniones, unida a que están desarrollando campañas de comercialización y captación que darán sus frutos en los próximos años, situando a Asturias como foco de atracción de turistas de congresos y reuniones.

“Se prevé más problemático el 2010 que el 2009, pero sin embargo hay buena perspectiva ya para el 2011”.
(Representante Organización Profesional)

“Vamos a pasar todos por un momento difícil y de tres años en adelante el trabajo de captación, de comercialización que se está haciendo en las ciudades y la apertura de infraestructuras van a aumentar la captación de reuniones para el Principado, con base en sus ciudades, hablando sobre todo de congresos”.
(Representante Organización Empresarial)

“Las ciudades de Asturias no están vistas todavía como un destino muy importante de congresos. Pero poco a poco, eso lleva una trayectoria para darse a conocer, para adecuar todas las infraestructuras”.
(Representante Administración Pública)

“Viendo un poco como ha evolucionado en los últimos años creo que va a ir a más, porque realmente las personas o las entidades que hacen estos congresos en Asturias ven que la comunidad responde”.
(Responsable de Formación)

“Creo que cada vez va a ser mayor, en tres años creo que va a estar funcionando tanto el Niemeyer como el Calatrava y cada vez va a haber una oferta muchísimo mayor para poder atraer más congresos y, por lo tanto, más Turismo de Congresos. Es lo que se está proyectando ahora mismo, la idea que tienen, yo me circunscribo más a Oviedo, pero Avilés está ahí con el Centro Cultural y la idea es que se va tener muchísima más población de Turismo de Congresos”.
(Representante Organización Empresarial)

“La tendencia será al alza seguramente por el esfuerzo que estamos haciendo tanto Administración Pública como privada, por que en los últimos diez años ha habido una evolución considerable y esa será la tendencia; desde el Recinto Ferial de Asturias se está haciendo una apuesta importante por renovar el producto que se va a ofrecer, además también se está haciendo una campaña fuerte. Creo que la tendencia será al alza y más con la nueva apertura del nuevo Palacio de Congresos”.
(Representante Organización Profesional)

2.3 Características principales del Turismo de Congresos y Reuniones: perfil medio de los/as turistas y actividades complementarias

Tipología del Turismo de Congresos y Reuniones

El Principado de Asturias acoge congresos, jornadas y, principalmente, reuniones, normalmente de carácter nacional y en menor medida eventos extranjeros, procedentes principalmente de Francia, Italia, Portugal y Alemania.

Instituciones médicas, organizaciones como la Universidad e incluso las administraciones públicas son las entidades que mayormente reclaman espacios para la celebración de estos eventos. No obstante, debido a la situación económica actual, los días de celebración de estos congresos, jornadas o reuniones se han visto reducidos y no han durado más de dos días por término medio.

“El principal evento que se celebra son congresos, el 31%, las convenciones el 5% y el 62% son reuniones (...) El dato interesante para nosotros es que el 57,5% de las organizaciones que generan las reuniones que vienen a Gijón están ubicadas fuera del municipio, lo cual quiere decir que tenemos la capacidad de captar esas reuniones. En el 85,4%, mayoritariamente nuestro cliente, es de nacionalidad española y un 14,16% proviene de otros países como son, por orden de importancia, Francia, Italia, Portugal, Alemania, Gran Bretaña, Grecia y Brasil. El 57% de los/as participantes son hombres, el 56% de los/as congresistas tiene entre 25 y 44 años. En cuanto al alojamiento, el 99% de ellos se hospeda en hoteles”.
(Representante Organización Empresarial)

“La mayoría de los congresos que se hacen en Asturias, al igual que el resto de España, es del sector médico. Es el que más congresos mueve, el tipo de congresista habitual de reuniones de trabajo está entre dos ó tres días, donde que se combina la parte científica con la parte lúdica”
(Representante Organización Profesional)

“Tenemos un porcentaje pequeño pero interesante de Turismo Corporativo, de pequeñas reuniones de empresa que se celebran en los hoteles de las ciudades. Ese segmento está este año golpeado por la crisis, pero esperamos que vuelva a repuntar en el momento que esto se solventa. La procedencia de nuestros clientes es mayoritariamente nacional, aunque en el año 2008 lo que sí hemos observado un incremento de congresistas internacionales, bien porque asisten a reuniones de carácter internacional o bien porque en las reuniones nacionales aparece un número importante de extranjeros”.
(Representante Organización Empresarial)

“Con respecto a la tipología congresual, en los Palacios de Congresos hay más congresos y en los hoteles hay más convenciones. El tipo de

organizadores suele ser sociedades, aquí en Oviedo destacan dos tipos: uno son las sociedades médicas, porque hay un gran número de congresos médicos, y otro son instituciones como puede ser la Universidad. (...) La estancia media está variando y actualmente más de dos días es raro que se quede el asistente al congreso. Respecto al gasto medio, es siempre alto”,
(Representante Administración Pública)

Por otro lado, para que una ciudad o región sea considerada óptima para el desarrollo de reuniones y congresos debe cumplir una serie de requisitos: debe tener carácter propio y singular, ofrecer actividades diversas y complementarias a la celebración de un congreso o reunión y, por supuesto, ofrecer servicios basados en la calidad. Además, las comunicaciones por vía terrestre y aérea suponen un factor importante para la organización de eventos en un determinado lugar. Todo ello, sin olvidarse de la profesionalización de los/as trabajadores/as del sector.

“Las ciudades tienen que cumplir una serie de requisitos; tienen que tener carácter, ser ciudades que tengan cosas que ofrecer, desde intereses culturales, artísticos, monumentales pasando por servicios de alto nivel: alojamientos, restauración, buenas comunicaciones... La comunicación es fundamental, tanto por carretera como por ferrocarril, sobre todo en mercados internacionales. Las líneas aéreas directas son fundamentales para que una ciudad llegue a constituirse como un destino de reunión. Y desde mi punto de vista, hay otro elemento fundamental y es disponer de una organización profesionalizada que conozca el mundo de las reuniones y las necesidades que puedan tener los distintos tipos de reuniones”.
(Representante Organización Empresarial)

Perfil medio del/la turista de congresos y reuniones

En lo referente al perfil medio de los/as turistas que acuden a Asturias para asistir a congresos o reuniones, según la mayoría de los/as entrevistados/as la edad media suele estar en cincuenta años, con un estatus social alto o medio-alto y un alto nivel de formación.

“La edad suele ser una media de cincuenta años más o menos, estatus medio o medio alto, ya te digo que la mayor parte son del sector médico, también desde el sector de ingeniería se están haciendo cosas. El sexo no te puedo decir, cada vez están más presentes las mujeres, según el tipo de congreso hay más mujeres que hombres o al revés. Creo que no hay un sexo determinado, están muy integrados tanto la mujer como el hombre”.
(Representante Organización Profesional)

Debido al mayor nivel económico de estos/as turistas, suelen demandar unos servicios más “selectos” en los hoteles, restaurantes y demás lugares donde

acuden mientras dura su estancia en el Principado de Asturias, por lo que suele generar un gasto más elevado que el/la turista vacacional.

“Suele ser un turista de cierto nivel de formación, cierto nivel económico y, por tanto, es de suponer que el gasto que realice en gastronomía y en algunas otras actividades será mayor que el de otro tipo de turistas”.
(Responsable de Formación)

“Un turista de reuniones consume un servicio de más alto standing en hoteles, restaurantes y más compras que un turista vacacional. Ésa es una de las grandes diferencias y es una de las razones por la cual interesa captar congresos a las ciudades y al Principado. Porque el gasto está muy por encima al del turista vacacional y más en estos momentos”.
(Representante Organización Empresarial)

“La forma de viajar y disfrutar del destino del turista de congresos es totalmente diferente al del resto de turistas, ya viene un poco “teledirigido” por la organización del congreso. Con lo cual, al sentirse más organizado, en los pocos ratos libres que le dejan lo que realmente hace es posiblemente consumir de una forma más abundante que otro tipo de Turismo”.
(Representante Organización Empresarial)

En cuanto al sexo de los/as turistas que acuden a Asturias por motivos de congresos, reuniones y negocios, los/as entrevistados/as expresan que a este tipo de eventos acuden cada vez más mujeres. Sin embargo, el tiempo del que disponen para estar fuera de casa es menor debido a que en muchos sectores profesionales aún no se ha conseguido la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, por lo que continúan realizando una “doble jornada laboral” que les impide, en muchos casos, acudir a este tipo de eventos.

“Hay muchos congresos en los que son mayoría las mujeres, puesto que también se feminiza el mundo profesional en general. Esa persona que viaja es mujer, pero como todavía no se ha equilibrado socialmente el reparto de tareas, esa persona viaja con el tiempo muy escaso porque puede pasar poco tiempo fuera de casa”.
(Representante Administración Pública)

“Con respecto al sexo de los turistas, éste se está feminizando, es una evolución paulatina en los últimos años, nosotros ya hemos tenido tres congresos con servicio de guardería, lo cual es significativo y ha funcionado bien”.
(Representante Administración Pública)

Actividades complementarias que realiza el/la turista de congresos y reuniones

El turista que visita el Principado de Asturias para acudir a reuniones y congresos, no sólo realiza esta actividad, sino que la complementa con otro tipo de actividades, como son visitas culturales, actividades en contacto con la naturaleza e incluso de tipo gastronómico, dada la riqueza que presenta Asturias para el desarrollo de estos tipos de turismo, y haciéndose patente la diversificación de la oferta turística del Principado de Asturias.

“Durante la celebración del congreso (que puede ser en torno a una jornada y media, dos jornadas) siempre se complementa con visitas culturales para acompañantes o para los propios congresistas, o también visitas gastronómicas porque en Asturias hacemos patria y siempre intentamos ofrecer nuestra rica gastronomía. Con respecto a las actividades relacionadas con la naturaleza es más difícil, porque a lo mejor el perfil puede ser en torno a cincuenta años y es más difícil poder sacarlos a hacer alguna actividad relacionada con la naturaleza, pero sí que en alguna ocasión se ofrecen actividades”.

(Representante Organización Profesional)

“La gente que viaja para un congreso no solamente se aloja y hace las actividades típicas del congreso, sino que después visita otros lugares, probablemente se preocupe por conocer la gastronomía de la zona, compre regalos, recuerdos o algún material que necesite. Por lo tanto tiene una capacidad de expansión importante”.

(Responsable de Formación)

“Las más solicitadas han sido las visitas gastronómicas con un 4,30 en una escala de 5, visitas turísticas (entendiendo por tales excursiones y visitas guiadas) con un 3,87 de intensidad, y visitas culturales (museos, conciertos y exposiciones) con una intensidad de 3,44. Ésas son las actividades que más realizan los congresistas”.

(Representante Organización Empresarial)

“Por supuesto la gastronomía es fundamental, en eso tenemos un nivel muy bueno. Las actividades relacionadas con la naturaleza tienen mucho éxito y la gente suele querer añadir algo de este tipo”.

(Representante Administración Pública)

2.4 Fortalezas y debilidades del Principado de Asturias para el óptimo desarrollo del Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones

Fortalezas

El Principado de Asturias tiene un amplio compendio de atractivos turísticos que hacen de la Región un espacio singular y seductor para la celebración de reuniones y congresos.

De esta forma, las personas consultadas en este estudio destacan el enorme patrimonio cultural y natural, el desarrollo de actividades relacionadas con la naturaleza y el turismo de aventura, así como la gran diversidad gastronómica.

“Tenemos un amplio patrimonio cultural bastante exclusivo y no sólo me refiero a los prerrománicos, tenemos pinturas prehistóricas, cuevas visitables, patrimonio (que se dice ahora) industrial importantísimo en Asturias, tenemos una historia bastante importante, a parte de Covadonga. (...) Asturias “Paraíso Natural”, patrimonio gastronómico, Turismo Verde, Turismo de Aventura, Turismo Cinegético, caza, pesca. Todo eso lo puede ofrecer el Principado y lo está ofreciendo con gran ventaja por delante de otras comunidades.
(Responsable de Formación)

“Recursos naturales protegidos y con un patrimonio cultural y gastronómico, que creo que es el gran atractivo para la parte de ocio de este tipo de Turismo Congresual”.
(Representante Organización Empresarial)

“Asturias tiene ciudades con un tamaño muy cómodo, no son excesivamente grandes, con un tamaño para que las personas puedan disfrutarla. También, en Asturias es más fácil convivir con lo rural y lo urbano. Aquí estamos rodeados de naturaleza, es parte de los atractivos que transmite nuestra marca “Asturias, paraíso natural”, y para esa parte tan importante que son las actividades complementarias. Para los congresos o reuniones es una ventaja competitiva tremenda porque puedes estar en el centro de Oviedo y en 40 minutos estar en pleno corazón de una reserva de la biosfera”.
(Representante Administración Pública)

“A nivel Cultural muy importante, porque posee desde unos cascos históricos muy valiosos, como fuente de cultura, a equipamientos culturales importantes, gran número de museos, actividades de tipo cultural, como teatro, opera...”.
(Representante Administración Pública)

Además de todas estas características intrínsecas del Principado de Asturias, la Región posee, en estos momentos, infraestructuras adecuadas para el desarrollo óptimo del Turismo de Congresos y Reuniones, pues se han incrementado el número de plazas hoteleras, de empresas con capacidad para desarrollar programas sociales a los/as congresistas, así como el de empresas de incentivos. El diseño y creación de espacios que puedan albergar un gran número de personas para la celebración de eventos también es uno de los puntos fuertes para el desarrollo de Turismo de Negocios y Reuniones.

“Ahora mismo estamos en una situación inmejorable para atacar este segmento, por dos motivos: primero porque tenemos suficientes plazas hoteleras en el centro de Asturias (estoy hablando de Oviedo, Avilés y Gijón) como para albergar grandes congresos y, segundo, porque en breve vamos a tener tres infraestructuras muy importantes y de gran capacidad para poder albergar los actos de estos congresos”.
(Representante Organización Empresarial)

“Tienen Palacios de Congresos, recintos singulares y además restaurantes de gran capacidad y espacios singulares para la realización de los programas sociales. Tanto para el Turismo Cooperativo como el de Congresos estoy convencida de que el Principado tiene muchos puntos fuertes”.
(Representante Organización Empresarial)

“El tener una región pequeña, pero por otra parte la calidad tanto de hotelería, restauración, el tema gastronómico, tener buenas instalaciones para hacer las reuniones en sí, el tener esa oferta complementaria, primero para atraer, para actuar como tirón para las reuniones y además, para poder intentar, aunque se resistan en estos momentos, los programas sociales”.
(Representante Administración Pública)

“En cuanto a infraestructuras para congresos y reuniones, las cubrimos con creces para el volumen que tenemos ahora mismo. La capacidad hotelera es suficiente y de calidad, la gastronomía, etc. Asturias ahora mismo tiene todo lo que se necesita para salir a competir con otros destinos. El mayor handicap son las comunicaciones aéreas”.
(Representante Organización Profesional)

Por otra parte, los/as expertos/as en el sector, destacan la calidad de los servicios ofrecidos, así como la profesionalización de los/as trabajadores/as que desarrollan su actividad en trabajos relacionados con el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones formando un tejido profesional amplio, variado y con amplios conocimientos en el sector.

“Los puntos fuertes de cara a los congresos son: uno, el tejido profesional y dos, el carácter de la Región”.
(Representante Organización Empresarial)

“La calidad del servicio que ofrecemos, pues brinda un buen servicio tanto a nivel de organización de congresos, como hotelero, y de restauración. Después, la gente que viene valora muchísimo la tranquilidad, eso es un punto fuerte al igual que el gastronómico”.
(Representante Organización Profesional)

“Los puntos fuertes pueden ser la calidad de nuestras instalaciones, tanto de salas de reuniones como de hoteles y restaurantes, como la calidez de los asturianos, pues llama la atención la acogida que damos a los asistentes”.
(Representante Organización Profesional)

“El tejido profesional es importante para atraer los congresos, la naturaleza del Principado, nuestros espacios protegidos, la historia y el arte que hay en toda Asturias cada una con sus especificidades, estoy pensando concretamente en Gijón en su patrimonio industrial y en su pasado romano. Todo eso son atractivos que le dan carácter al Principado. Las reuniones en función de cómo sean van a buscar las ciudades o van a buscar el resto del territorio. Si estamos hablando de Turismo Corporativo, de Incentivos, el Principado, desde mi punto de vista, tiene un potencial enorme para atraerlos”.
(Representante Organización Empresarial)

“Asturias tiene un entorno natural bastante bueno, bien conservado y bien valorado por los visitantes que acuden a Asturias y con buena imagen en el conjunto de España. Eso es importante porque la imagen del destino, sea para Turismo de Congresos o Turismo Cultural, es importante y creo que la de Asturias es buena. Después, el carácter de la gente y la amabilidad salen muy bien valoradas en las encuestas y no es solamente lo comenten, sino que realmente es así. Asturias no es muy grande y se puede pasar de la ciudad al medio rural muy fácilmente y esto también para el Turismo de Congresos ayuda porque fácilmente se les puede organizar una visita o ellos mismos pueden ir a esa zona de paisaje en un entorno natural y cultural agradable. Las ciudades son ciudades medias, tanto Oviedo, Gijón y Avilés. Avilés es más pequeño, pero también en Oviedo y Gijón se puede mover uno fácilmente de unos lugares a otros, son agradables, tiene un buen nivel de calidad de vida, de limpieza... de una serie de elementos que se tienen en cuenta cuando hablamos de Turismo Cultural. Y por último buenos equipamientos que han ido mejorando en los últimos años, lugares más adecuados para celebrar los encuentros, incluso para un número elevado de personas ya hay un Palacio de Congresos y Reuniones y también ha crecido mucho la oferta de hoteles en la ciudad. Hay un buen número de plazas de hoteles de tres y cuatro estrellas o de otros establecimientos más pequeños; las cadenas hoteleras también tienen presencia y son, para cierto tipo de clientela, un elemento de atracción. Para determinado tipo de eventos y también para Turismo Cultural, tenemos elementos patrimoniales muy interesantes tanto en nuestras ciudades como incluso arte Prerrománico a las

afueras de las ciudades. Así mismo, creo que también hay un personal que ha ido mejorando en los últimos años, por tanto si hablamos de los niveles superiores universitarios como de Formación Profesional con la Escuela de Hostelería de Gijón por ejemplo. Todo hace que estemos en una posición bastante buena para competir y acoger congresos de tamaño medio".
(Responsable de Formación)

En síntesis, según las personas entrevistadas, Asturias contiene un conjunto de características y peculiaridades que lo convierten en un lugar propicio para la celebración de Congresos y Reuniones. Estas características son, entre otras:

- ☞ Entorno natural y paisajístico
- ☞ Carácter y calidez de los/as asturianos/as
- ☞ Tamaño de las ciudades ayuda a la organización de múltiples actividades
- ☞ Patrimonio cultural
- ☞ Calidad del servicio
- ☞ Limpieza de las ciudades
- ☞ Planta hotelera
- ☞ Riqueza gastronómica
- ☞ Equipamientos para la celebración de eventos
- ☞ Tejido profesional

Debilidades

A pesar de que los/as entrevistados/as apreciaban la multitud de ventajas que Asturias presenta para el desarrollo del Turismo de Congresos y Reuniones, existen factores que aún deben mejorar para que el Principado de Asturias se convierta en el destino turístico por excelencia de esta tipología de turismo.

De este modo, los/as expertos/as destacan que una de las principales debilidades que posee el Principado de Asturias para la consolidación definitiva de este tipo de turismo se haya en las comunicaciones, principalmente las áreas, por lo que las autoridades públicas deben adoptar las medidas oportunas enfocadas a acortar el tiempo de desplazamiento entre Asturias y el resto de España y Europa, principalmente.

"La situación del aeropuerto es terrible".
(Representante Administración Pública)

"Tenemos un problema importantísimo de comunicación y hay que vigilar mucho el tema de la calidad en relación calidad-precio. El tema del transporte es importantísimo. A nosotros el tema del aeropuerto nos está haciendo un daño tremendo".
(Representante Administración Pública)

“Si queremos abarcar a todo tipo de público y vemos que parece que cada vez Europa está más cerca y que nos pueden venir, pues hay que mejorar mucho las infraestructuras de comunicación... Asturias en cuanto a comunicaciones, tiene bastante que mejorar”.

(Representante Administración Pública)

“Tendríamos que tener mejores comunicaciones, los transportes. No acabamos de tener tren de alta velocidad y por avión tenemos un único aeropuerto y no está en Oviedo”.

(Responsable de Formación)

“Mejorar sobre todo el tema de infraestructuras de transporte, ahora mismo es donde podemos tener uno de los peores puntos en Asturias. Todavía estamos mal comunicados todavía, sobre todo en comunicaciones aéreas”.

(Representante Organización Profesional)

“Considero que Asturias está mal comunicada con el resto del territorio nacional (...) El aeropuerto no funciona bien, tiene pocos vuelos”.

(Responsable de Formación)

“En el Principado de Asturias ahora mismo estamos viviendo varios factores, no sólo la crisis económica, que por supuesto nos afecta como a todos los sectores económicos, sino que también el hecho de que nuestras comunicaciones cada vez vayan a peor, pues afecta considerablemente a la hora de competir con otros destinos. (...) En incentivos para convenciones estamos en clara desventaja por la comunicación aérea. A la hora de hacer un cálculo del tiempo que se pierde, no compensa, a la hora de venderlo de cara a los asistentes de Turismo de Congresos y Reuniones es difícil venderlo con comunicaciones en autobús y en tren que no es AVE. Ahora mismo a la crisis económica se une la falta de buenas comunicaciones aéreas”.

(Representante Organización Profesional)

“Cuando llegue el AVE a Asturias va a ser un elemento muy importante, una buena conexión por ferrocarril que disminuya el tiempo de viaje, va a ser fundamental en estos momentos. Eso se está notando en el caso de Sevilla, Zaragoza o Barcelona y es realmente es importante. Situar a Oviedo o a Gijón a tres horas de Madrid en tren, va a ser un cambio bastante importante. También las conexiones aéreas, cuantas más haya que nos permitan conectar con otras ciudades y núcleos importantes de comunicaciones aéreas, pues lógicamente es mejor. Por carretera estamos bastante bien comunicados, ahora se están terminando algunos tramos que faltan de la autopista hacia Galicia y creo que cuando se termine ayudará, porque estaremos más cerca de La Coruña y de algunas otras ciudades. El tramo que falta en el Oriente, en Llanes, con Cantabria, pues lo mismo, nos permitirá estar más cerca de Bilbao, San Sebastián o Santander que son ciudades importantes. En esa línea no vienen mal las comunicaciones para las ciudades que quieren

avanzar en Turismo de Congresos y, en general, en Turismo. Las comunicaciones son fundamentales".
(Responsable de Formación)

Por otro lado, la coordinación entre las diferentes instituciones de las principales ciudades asturianas parece insuficiente, pues éstas deben aunar sus fuerzas para presentar a Asturias como un conjunto y no establecer diferencias entre las ciudades.

"Coordinación entre las instituciones. Creo que ese es un punto débil en todos los aspectos, no sólo para el Turismo Cultural, sino para el Turismo en general. Creo que es muy importante que haya una coordinación entre las instituciones".
(Representante Administración Pública)

"Es importantísima la coordinación entre instituciones y también las prioridades de servicios de actividades para este tipo de congresos".
(Representante Administración Pública)

Por último, los/as entrevistados/as exponen que las administraciones públicas no promocionan de manera eficaz este tipo de Turismo, sino que está siendo promocionado por diferentes iniciativas privadas. Por ello, que piden un mayor empuje y respaldo de las administraciones públicas.

"La Administración Pública del Principado de Asturias a la hora de promover Asturias como destino de reuniones, lamento decirlo, pero considero que no se están utilizando las ideas más adecuadas"
(Representante Organización Empresarial)

"A la hora de vender Asturias como un destino global de reuniones, las únicas iniciativas que hay giran en torno, por un lado, al papel que hace la Sociedad Regional de Turismo y, por otro, al convenio de las Tres Ciudades (Oviedo, Gijón y Avilés), y todavía tendría que desarrollarse más para llegar a ser realmente el adecuado".
(Representante Organización Empresarial)

"Nosotros ahora mismo estamos desarrollando un nuevo reglamento que le vamos a llamar "Turismo de Experiencia", para dar apoyo a todas las iniciativas novedosas que están surgiendo en el tejido productivo turístico asturiano y que está orientada, sobre todo, a que las personas sientan cosas cuando vengan a Asturias. No solamente les vamos a ofrecer un paisaje maravilloso, un patrimonio histórico absolutamente impresionante y que arranca con las pinturas rupestres que son patrimonio de la humanidad. No solamente tenemos eso, gastronomía y empresas de Turismo Activo, sino que también tenemos esa intención, esa misión de lograr que el Turismo sienta todavía más y viva más experiencias. Creo que lo vamos a conseguir a través de ese nuevo reglamento, de nuevas actividades que vamos a normativizar

*con un contenido amplio, de manera que den cabida a cualquier idea original,
a cualquier iniciativa innovadora que el sector quiera poner en marcha".
(Representante Administración Pública)*

3. Estructura ocupacional del sector Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones

3.1 Perfiles profesionales específicos del sector Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones

El profesional que organiza el congreso es para los/as entrevistados/as el perfil específico más presente en el Turismo de Reuniones y Congresos, en especial aquellos/as profesionales que desarrollan su actividad en Empresas Organizadoras Profesionales de Congresos (OPC).

“La situación ideal (que no necesariamente se corresponde con la realidad) en toda la planificación, a parte del promotor, otro papel fundamental puede ser el del operador profesional de congresos o la agencia de viajes con departamento especializado”.
(Representante Organización Empresarial)

“Son todas las profesiones vinculadas en Turismo Cultural, la formación e interpretación de patrimonio, guías de museo o, en el caso de Congresos, el personal especializado en traducción y organización de congresos y eventos”.
(Representante Administración Pública)

“Hay técnicos de distinto tipo que pueden ser audiovisuales, que pueden ser de utillería, azafatas, intérpretes, traductores, transportistas, chóferes... Todo esto da lugar a un tipo de empresa especial que son los Organizadores Profesionales de Congresos (OPC), que es la gente que se dedica a organizar esto profesionalmente desde que se empieza el proyecto hasta que se acaba”.
(Representante de Administración Pública)

Para otros/as entrevistados/as existen dos tipos de profesionales, por un lado aquéllos/as relacionados/as directamente con la organización del evento, como son; agentes de viajes, acompañantes turísticos y organizadores. Por otro lado, restan los que se ocupan de tareas propias de la Hostelería, independientemente del tipo de Turismo que se esté desarrollando: camareros/as, cocineros/as, gobernantas, etc.

“Refiriéndonos a los profesionales del Turismo serían: agencias de viaje, informadores, acompañantes turísticos, guía de ruta... Todos esos son los de cuello blanco y los de Hostelería, los de cuello azul, es decir, camareros, cocineros, etc. Todos son importantes y todos tienen que estar coordinados, sino no se da calidad al cliente”.
(Responsable de Formación)

“Directamente, la propia del funcionamiento de los recintos, de los espacios de las reuniones, los perfiles profesionales que están ligados a los equipamientos cuando alguien organiza reuniones. La Hostelería,

evidentemente, es la directamente beneficiada también de la presencia de esta tipología de Turismo que se suele desarrollar en ciudad y en hoteles con una capacidad de alojamiento más potente. También la Restauración que tiene una parte fundamental y que cada vez tiene mayor peso en la toma de decisiones del que organiza el congreso o las jornadas. Otra actividad que no está dentro de la actividad turística pero que sí tiene relación directa, es el Comercio, es uno de los grandes subsectores que se beneficia de la actividad congresual”.

(Representante Administración Pública)

3.2 Profesiones directamente vinculadas al Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones

El Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones congrega un alto número de personal ocupado en múltiples y diferentes profesiones. Además, muchas de estas profesiones no están vinculadas estrechamente al turismo como pueden ser traductores/as, técnicos de sonido, montadores/as, etc. Sin embargo, estos sectores “no-turísticos” se benefician con la realización del Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones, pues sus servicios son demandados para la realización de los eventos.

Así, los/as entrevistados/as opinan que esta vinculación de numerosas profesiones a la celebración de congresos y reuniones, muestra la importancia económica global que representa el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones en el Principado de Asturias.

“En la vinculación directa, dentro del tema de la organización, están incluidos todos los aspectos que lleva un congreso, desde la reserva de espacios, reservas hoteleras, reservas de transporte, lugares de almuerzo, catering...

Realmente todos los servicios son subcontratados, pero el buen funcionamiento del congreso creo que depende que todo eso esté ligado y esté unido. Ocupaciones en el sector Servicios, prácticamente todas”.

(Representante Organización Profesional)

“Guías, azafatas, traductores, montadores. Hay un abanico amplio de profesiones que actúan detrás de la celebración de los congresos. No solamente turístico sino que tiene una extrapolación a otros sectores que también viven de atender estos grandes eventos”.

(Representante Organización Empresarial)

“Desde técnicos de sonido, traductores, montadores, empresas de alquiler de materiales para eventos masivos, limpieza, azafatas... son muchos”.

(Representante Organización Empresarial)

“Empresas de regalos, de producción o incluso artesanos que pueden contribuir a proporcionar regalos, obsequios y materiales para el congreso,

también floristerías y todo lo que son elementos de señalización en imagen y comunicación del congreso, me refiero a pancartas, señalización en la sede, impresión para determinados elementos, etc.”.
(Representante Organización Empresarial)

“Algo fundamental es un buen traductor, el uso de idiomas es fundamental en un congreso de nivel y que quiera dar calidad. Los servicios de Restauración también son fundamentales e importantes, y van en función del tipo de reunión que sea”.
(Representante Organización Empresarial)

“Movimientos de autobuses que hay para una comida y después todos los otros servicios de azafatas, audiovisuales para presentaciones, montajes y desmontajes... todo lo que es utillería”.
(Representante Administración Pública)

“Las agencias de eventos. Y ahora mismo está surgiendo el tema de incorporar intérprete de lengua de signos en todas las conferencias. Son ocupaciones que están surgiendo en este tipo de Turismo (de Congresos)”.
(Representante Entidad Sindical)

“Lo que necesitaríamos para un congreso medio sería secretaria, traductores, azafatas, técnicos audiovisuales, montaje, desmontaje, camareros... Está muy diversificado porque tendría que incluirse también la floristería, el taxista... Todos los agentes involucrados, que son muchos para un congreso”.
(Representante Organización Profesional)

“Las ocupaciones más demandadas para la celebración de un congreso pueden ser azafata, auxiliar de congresos, guías turísticos, traductores, técnicos audiovisuales y secretarías”.
(Representante Organización Profesional)

De este modo, según los/as entrevistados/as, las profesiones y empresas más involucradas en el desarrollo de un congreso o evento son las siguientes:

- ✓ Técnicos audiovisuales
- ✓ Técnicos de sonido
- ✓ Azafatas/as
- ✓ Interpretes
- ✓ Traductores/as
- ✓ Organizadores/as de congresos
- ✓ Agentes de viajes
- ✓ Servicios de restauración
- ✓ Personal de hotel
- ✓ Empresas de alquiler de materiales
- ✓ Transportistas
- ✓ Empresas de regalos

3.3 Ocupaciones emergentes y nuevas competencias profesionales como consecuencia del desarrollo del Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones

Para los/as entrevistados/as no están surgiendo nuevas ocupaciones con el desarrollo del Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones en el Principado de Asturias. En cambio, sí se están potenciando y desarrollando ocupaciones y profesiones que, aunque existían, no tenían una demanda excesiva de estos/as profesionales.

De esta forma, las profesiones que más se han desarrollado mediante el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones es la del/la Organizador/a de Congresos, entendida como aquella persona que diseña, organiza y ejecuta la totalidad del congreso. Dichos profesionales encuentran refugio en agencias de viajes o en aquellas empresas especializadas, Organizadoras Profesionales de Congresos (OPC).

“No he visto el surgimiento de una ocupación diferente o nueva. He visto la potenciación y el desarrollo de determinadas ocupaciones, hablando de una industria que va más allá de los congresos, que va más allá incluso de las convenciones. Es lo que llamamos el mundo de los eventos, de lo que empezamos a tener consciencia ahora mismo en Asturias. Muy probablemente, para nosotros en Asturias sí sea nueva la figura del Project Manager, es decir, la persona que es capaz de diseñar un programa y organizar la realización y ejecución del mismo”.
(Representante Organización Empresarial)

“Ocupaciones importantes y fundamentales son comerciales y gestores de los espacios de reuniones. Importante o fundamental también son los/as comerciales de los hoteles que además de salas tengan una oferta de alojamiento y quieran apostar por este segmento. Así mismo, una ocupación que debería ser fundamental es la del organizador profesional que puede estar dentro de una agencia de viajes o puede estar dentro de las empresas Organizadoras Profesionales de Congresos (OPC's). Es fundamental todo el tema del personal auxiliar, las azafatas que son la base de un buen congreso”.
(Representante Organización Empresarial)

Además, estrechamente vinculadas a estas profesiones, se sitúan las nuevas tecnologías como medio de comunicación y comercialización de este tipo de negocio, lo que potencia la demanda de profesionales con conocimientos informáticos y tecnológicos.

“Están surgiendo relacionadas con la conducción del Turismo a las nuevas tecnologías. El posicionamiento de Internet en los establecimientos, todas las labores de comercio y de promoción turística han cambiado en los últimos diez años, producto de Internet y de las nuevas tecnologías. Por lo tanto, un

sector que sí puede crecer dentro del empleo es el de la gente especializada en comercialización y redes sociales”.
(Representante Administración Pública)

“Organizar un congreso es algo complicado, intervienen muchos elementos que hay que tener en cuenta. Entonces, quien lo vaya a hacer, tiene que ser un buen coordinador, conocer en profundidad cómo son los eventos, quizá haberlo vivido él o ella en algún momento. Es ahí, por ejemplo, donde creo que se necesita personal cualificado y que además esté al tanto de las nuevas tecnologías para difundirlo o para captar a la gente. Creo que ahí hay un hueco de mercado y de formación bastante importante en los próximos años”.
(Responsable de Formación)

“Nuevas profesiones que se dedican a temas informáticos para que facilite todo este negocio con un sistema informatizado”.
(Responsable de Formación)

Vinculado con el comercial u organizador de congresos, los/as entrevistados/as destacan la presencia del promotor local, ya que es aquel profesional que estimula la presencia de congresos en las ciudades a través de la comercialización de los productos asturianos, por tanto, vende la imagen del Principado de Asturias como destino Cultural, de Congresos y Reuniones.

“Los congresos no van a las ciudades por azar, los congresos que a fin de cuentas están convocados por asociaciones sean profesionales, empresariales, científicas... necesitan siempre de un promotor local”.
(Representante Organización Empresarial)

Otras profesiones con alta demanda en el Principado de Asturias son los guías de Turismo, vinculados tanto al Turismo Natural (con el desarrollo del Turismo de Aventura) como al Cultural, pues son actividades complementarias que suelen realizar los/as turistas que acuden a Asturias por motivos profesionales.

“El propio sector genera nuevas figuras que antes no existían. Ante todo el tema de guías de Turismo Natural, pues antes no tenían razón de ser porque no había esa demanda, o monitor de tiempo libre relacionado con Turismo. Creo que se han potenciado ocupaciones que ya existían pero que en Asturias prácticamente no se daban”.
(Responsable de Formación)

“Están surgiendo en Asturias los guías de Turismo, además con regulación de la Administración Pública”
(Representante Entidad Sindical)

3.4 Ocupaciones en recesión o proceso de desaparición

En lo referente a ocupaciones en proceso de desaparición, las personas consultadas no consideran que se esté produciendo, sino que los perfiles profesionales se reciclan y se abren nuevas posibilidades de oferta para los/as clientes.

*“No estamos perdiendo ocupaciones sino que estamos ampliando nuestro abanico de posibilidades hacia el cliente”.
(Representante Organización Empresarial)*

4. Necesidades de cualificación de los/as profesionales ocupados/as en el sector Turismo

4.1 Valoración de la oferta formativa dirigida a los/as profesionales del sector Turismo

En lo que respecta a la oferta formativa dirigida a los/as profesionales dedicados/as al sector Turismo, las personas entrevistadas destacan la alta calidad de la formación reglada, con buenos/as profesores/as y amplia y variada temática, por lo que los/as profesionales que deciden formarse adquieren una formación suficiente y salen muy preparadas para incorporarse al mercado laboral.

“Hay entidades que dan una oferta formativa realmente buena, a veces veo la Asociación de Hostelería o la Escuela de Hostelería de Oviedo o de Gijón que para mí son los referentes en cuanto a formación de Hostelería y Turismo, y creo que dan una oferta buena. Ya luego si acude o no la gente o si sabe llegar a los potenciales destinatarios no sabría decírtelo, pero para mí la oferta es buena”.
(Responsable de Formación)

“Creo que podríamos valorarla bien, al menos en el sentido de las posibilidades que se tiene de formación hoy en día. Tenemos Escuelas de Turismo, escuelas de azafatas, de Hostelería. Facilidades para adquirir la formación adecuada sí existen, y ¿con qué nivel de formación salen estas personas al mercado laboral? Pues a veces hasta se los rifan y quiero creer que lo hacen bien”.
(Responsable de Formación)

“Tenemos dos Escuelas Universitarias de Turismo con programa de Diplomatura. Tenemos también un ciclo de 2º grado que solamente hay dos en España y un máster en Oviedo de Turismo también para que las personas que vayan con Diplomatura tengan opción de seguir perfeccionando su formación, y luego hay varias Escuelas de Hostelería repartidas por la comunidad autónoma. Desde el punto de vista de la Formación Reglada hay mucha densidad de centros de formación, y desde la Formación Ocupacional también hay muchísima oferta de cursos y seminarios que se organizan a lo largo del año, dirigidos a los jóvenes profesionales. Creo que afortunadamente tenemos muy buena cobertura de formación turística que va desde las cuestiones más básicas hasta las cuestiones más complejas”.
(Representante Administración Pública)

Sin embargo, otras personas tienen la opinión de que, pese a que la oferta formativa reglada es amplia, la formación dirigida a la población trabajadora es escasa y deficiente, no contemplando las necesidades reales de los/as trabajadores/as del sector. Además, en lo que respecta a la formación enfocada a Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones ésta es deficiente y

no existen muchas posibilidades para formarse en el mercado, por lo que muchos de los/as trabajadores/as deciden formarse en el exterior, con el consiguiente gasto y esfuerzo personal que ello supone.

“La Formación Superior creo que ha ido dando respuestas a las necesidades de profesiones turísticas y decían en el congreso que la Formación Continua es la que necesita quizá un impulso y una reorientación importante en los últimos años. Todo esto está relacionado con lo que comentaba, que no es que a lo mejor para el puesto no sea necesario, sino que son más conocimientos, con más versatilidad y eso lo hace la Formación Continua”.
(Responsable de Formación)

“En Asturias lo que es la oferta formativa enfocada al Turismo de Congresos y Reuniones puede ser escasa, pero también porque somos una provincia pequeña, tampoco tenemos un mercado, un grupo objetivo lo suficientemente grande como para ampliar esa oferta formativa. (...) Si te quieres formar bien, primero tienes que trabajar en algo relacionado con el tema y segundo, tienes que irte fuera. Ahora mismo no hay mucha oferta”.
(Representante Organización Profesional)

“Donde veían más lagunas era en la Formación Continua, en detectar bien cuáles son las necesidades de formación en estos momentos y después, responder a esas necesidades de formación”.
(Responsable de Formación)

4.2 Nivel de cualificación de los/as profesionales del sector Turismo

Existe unanimidad entre el grupo de expertos/as con respecto a la importancia que la formación tiene para los/as trabajadores/as que desarrollan su actividad en el sector Turismo. Así mismo, la cualificación y profesionalización de los/as trabajadores/as del sector es un aspecto muy importante y valorado por los/as turistas que acuden al Principado de Asturias, siendo una de las vías para lograr un servicio y un sector con altos estándares de calidad.

“La figura del propietario, que coincide en la mayoría de los casos con el gestor, es fundamental. Y luego evidentemente, también hay algo en el Turismo de Congresos, y es que en las estadísticas de Oviedo Congresos cuando los/as turistas valoran Asturias la nota más alta es la Gastronomía, que la valoran con un 8,8 sobre 10 y la segunda nota más alta es para las personas con las que se tiene una relación turística, que le dan un 7,7. Creo que los profesionales de Asturias y los trabajadores y directivos tienen un alto nivel de compromiso, de cualificación y así lo valoran los turistas”.
(Representante Administración Pública)

“El Turismo es una actividad de intensiva mano de obra, las instalaciones y equipamientos son importantes, pero después el personal es fundamental. No creo que se pueda avanzar hacia un Turismo de más calidad si no contamos con un personal bien formado y bien preparado”
(Responsable de Formación).

En líneas generales y según las personas entrevistadas, los/as profesionales del sector Turismo poseen un bajo nivel de formación en relación a la profesión que desarrollan. Así, pese a que de las Escuelas de Turismo y Hostelería salen grandes profesionales, éstos/as después no suelen desarrollar su actividad en el Principado de Asturias. Por otro lado, los puestos relacionados directamente con la restauración no suelen contar con personal formado.

“La enseñanza existe, me consta, y cada vez con mejor calidad y buen profesorado, pero no llega luego a los puestos de trabajo. Ese es el eslabón perdido que tiene todavía la Hostelería en Asturias”.
(Representante Organización Empresarial)

“En Hostelería encuentro que hay buenos profesionales, pero a veces esos profesionales que se encuentran en el centro de formación no te los encuentras cuando vas a un restaurante y los hosteleros te dicen que es un sector donde les cuesta encontrar personal que quiera trabajar en él”.
(Responsable de Formación)

“Los profesionales valen para todo, hay una deficiencia total en el sector de la Restauración. Unos ayudantes de cocina están haciendo de cocineros, no existe una categoría profesional pagada porque el contrato es totalmente precario, y aparte de eso, en el tema del Turismo de Aventura que hay en Asturias, por ejemplo, no hay profesionales formados, no tienen una formación adecuada y no por culpa de ellos, sino es que nadie se la da y como los contratos de trabajo son precarios aquí el que menos vale es el que sirve”.
(Representante Entidad Sindical)

“Quitando los profesionales totalmente relacionados con el Turismo de Congresos, el resto de Hostelería adolece muchísimo de personal y no hace ni dos años se hablaba en el verano de tener que traer personal de fuera, porque no hay profesionales en Hostelería o la gente no quiere trabajar en el sector. (...) Carecemos de personal de Hostelería cualificado”.
(Representante Organización Empresarial)

“El sector de cafetería, café-bar y sidrerías, casi el 80% no tiene personal que haya recibido cursos en una Escuela de Hostelería o similar. En hoteles afortunadamente hay, pero lo que es el sector pequeño de café-bar, cafetería y demás, carecen de formación”.
(Representante Organización Empresarial)

“La formación es alta, sobre todo en todo lo que tiene que ver con el Turismo Hotelero o con las plazas hoteleras. También en el caso del Turismo Rural, la formación de los propietarios-gestores también suele ser muy alta. Donde encontramos niveles más bajos, porque hay mucha entrada y salida de personal, es en las funciones básicas de la Restauración y de la Hostelería, ahí sí que hay mucha población trabajadora con poco nivel de cualificación que se dedica de forma coyuntural a trabajar una temporada. Hay una parte que son personas formadas en una Escuela de Hostelería y luego hay un porcentaje que está ligado a motivos de oportunidad y tienen una entrada y una salida rápida del sector”.

(Representante Administración Pública)

En opinión de los/as entrevistados/as, el sector Turismo padece un grave problema que hace que no se dignifique la profesión, el intrusismo, por tanto cualquier persona, independientemente de la formación que posea acude al sector en busca de empleo, por lo que no se valora la importancia de la formación en este sector.

“Creo que hay mucho intrusismo en general, la parte de profesionales de Turismo ha sido algo que nunca ha estado muy valorado. Hay unos estudios y cuando te pones a trabajar te das cuenta que cualquiera está haciendo el trabajo que tú haces. Creo que no se ha valorado muy bien al técnico, al profesional del turismo y hay muchísimo intrusismo”.

(Representante Administración Pública)

“Primero necesitamos tener un poco más clara la formación que se exige a la gente y según en qué sector se necesita algo más de profesionalidad y que haya menos intrusismo. En general, cada vez el nivel está siendo más alto”.

(Representante Organización Profesional)

4.3 Necesidades de cualificación profesional

Ante esta situación, las personas entrevistadas manifiestan que se necesita formación en muchos aspectos, pues existen lagunas de formación en ocupaciones relacionadas con el sector turístico, dependiendo éstas de la actividad que desarrolle, por lo que destacan la importancia de formación específica, es decir, más concreta.

“Creo que en general el sector Turismo necesita mucha formación en cualquier aspecto. En este sector aún se sigue considerando que cualquiera puede realizar el trabajo, cualquiera sirve para atender una recepción, cualquiera sirve para hacer las camas de un hotel sin saber cómo se pone una habitación bien, cualquiera sirve para ser camarero, cualquiera sirve para casi todo... Pero bueno, se nota muchísimo la baja formación”.

(Responsable de Formación)

“Con independencia de que haya un Convention Bureau, una Oficina de Congresos que sea capaz de aunar lo público y lo privado: necesita que los profesionales del sector sean muy profesionales y que estén bien formados”.
(Representante Organización Empresarial)

“Está desde la formación que necesita quien gestiona una sala, hasta formación de quien trabaja en un hotel, en una agencia de viajes. Las necesidades formativas varían según los segmentos. Lo que se necesita no es una formación turística, sino además una formación específica en lo que supone planificar, gestionar y comercializar los servicios necesarios para una reunión”.
(Representante Organización Empresarial)

“Quizá falta formación específica, que haya una pequeña parte de especialización que hay que tener en cuenta y más en momentos de crisis. Hay que tener una polivalencia, no puedes formar gente sólo para esto, sino que por lo menos sepan de qué va y qué necesidades plantea esa gente; desde qué es un mostrador de inscripción y recogida de credenciales, hasta qué tipo de información sobre la ciudad puede estar pidiendo esta gente, qué es lo importante para ellos entre una reunión y otra, o en el momento que salen al servicio de un café que significa eso y que tiempos tienen”.
(Representante Organización Empresarial)

En concreto, los/as expertos/as entrevistados/as destacan el conocimiento de idiomas como una de las principales necesidades formativas tanto de los/as ocupados/as en el sector Turismo del Principado de Asturias, como el resto de la población que se relaciona indirectamente con los/as turistas.

“Nos faltaría un importante nivel de idiomas extranjeros”.
(Representante Organización Empresarial)

“Desde que un taxista que haga aeropuerto debería tener un perfil mínimo de idioma para poder entenderse correctamente con el cliente. Pero igual que digo un taxista, digo la policía municipal para poder atender a esos congresistas que pueden perderse en Asturias”.
(Representante Organización Empresarial)

Los/as entrevistados/as expresan que las principales necesidades formativas de los/as trabajadores/as directamente vinculados a Turismo de Congresos y reuniones giran en torno a habilidades de comunicación, atención al público, comercio y marketing. Por otro lado, destacan los conocimientos ligados a las nuevas tecnologías y las redes sociales vía Internet.

“Necesitan formación en idiomas, en habilidades de comunicación, atención al público y temas de marketing”.
(Responsable Formación)

“La formación es muy importante para poder desarrollar un trabajo. Además es un tipo de turista (el Cultural, de Congresos y Reuniones) más exclusivo. Requiere cosas más específicas, el profesional tiene que tener una formación acorde con todo ello, por lo que el tema de los idiomas me parece súper importante”.
(Responsable Administración Pública)

“Necesitan reciclaje en nuevas tecnologías, en aspectos relacionados con la comercialización y promoción vía Internet y redes sociales”.
(Responsable Administración Pública)

4.4 Barreras de acceso a la formación

Sin embargo, según la opinión de los/as expertos/as, los/as profesionales del sector turístico encuentran múltiples barreras para poder acceder a la formación destinada a trabajadores/as ocupados/as, es decir, a la Formación Profesional para el Empleo.

Por un lado, la alta estacionalidad del sector repercute negativamente en la formación, pues el no poseer un trabajo continuo durante todo el año conlleva una situación de inseguridad e inestabilidad laboral, por lo que no suele existir motivación suficiente para mejorar en una ocupación que se desarrolla de forma discontinua.

Por tanto, los/as entrevistados/as proponen un diálogo social entre los agentes sociales vinculados y la Administración Pública, de forma que se lleguen a acuerdos y adopten medidas que redunden en lograr puestos de trabajo más estables, duraderos y, por tanto, en la profesionalidad de estos/as trabajadores/as.

“Existe un problema en el tema de la formación y es el tema de la estacionalidad, porque en destinos donde hay mucha estacionalidad a veces ni el trabajador ni el empresario tienen incentivos para formarse. El empresario porque no sabe si el trabajador que tiene ahora lo va a tener el año que viene, pues lo contrató por tres meses, y el trabajador igual, “bueno yo hoy estoy trabajando aquí en Turismo, pero mañana me voy a dedicar a la Construcción”. (...) Se han de buscar fórmulas de contratación más a largo plazo, que permita asegurar la continuidad del trabajador en la empresa. Creo que va a ser algo muy importante, pues a veces los horarios de trabajo son complicados de simultanear con la formación y es muy importante también explicar tanto al trabajador como al empresario las ventajas de la formación. (...) Habrá que ver cómo repercute en él esa mayor profesionalidad en el salario, en la jornada... porque tendrá que tener algún incentivo para ello. Y al empresario igual, le interesa tener un personal contratado que a ser posible continúe en la empresa, que los clientes queden satisfechos y vuelvan”.
(Responsable de Formación)

Otra barrera de acceso a la formación que destacan los/as entrevistados/as es la falta de tiempo del/ a trabajador/a, así como los intempestivos horarios en los que desarrollan su actividad, pues son prácticamente incompatibles con la realización de cursos de formación, más aún si a esta situación se le unen las medidas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

“La falta de tiempo y la necesidad de producir con fecha de caducidad, así como los plazos muy cortos de tiempo, esa podría ser una limitación dentro del Turismo de Reuniones, sobre todo si estamos hablando del mundo privado. La necesidad de competir, la necesidad de ejecutar sus trabajos genera unos ritmos de vida y de trabajo muy tensos y muchas veces esa puede ser una limitación, aunque no siempre”.
(Representante Organización Empresarial)

“Los horarios sin ir más lejos. Para mí un empresario tiene que tener muy claro que si invierte en formación invierte en calidad, porque realmente lo que hace que una empresa, hotel o restaurante funcione es su capital humano, y el capital humano tiene que estar bien formado. Si son unos horarios incompatibles con la formación o si les pides un permiso para formación no te lo dan, eso está fallando”.
(Responsable Formación)

“El horario, hay gente que quiere venir a un curso y no puede por el horario de trabajo. Ahí sí que las administraciones tenían que pactar parte formación parte trabajo. (...) Que tengan (los trabajadores) facilidades de acceso en cuanto a horarios de los cursos de formación que le vienen tan bien”.
(Responsable de Formación)

“El horario, la jornada laboral. Es muy difícil compaginar el trabajo con la formación y además la vida privada, eso es muy difícil”.
(Representante Organización Empresarial)

Por último, la falta de conciencia del empresario/a sobre la importancia de la formación para lograr la profesionalidad y dignificación del sector destaca como otras de las limitaciones al acceso a la formación profesional, ya que éstos/as no facilitan ni incentivan la formación de sus trabajadores/as.

“Las barreras son que los mismos empresarios de la Hostelería o de la Restauración no permiten a los trabajadores acceder a esa formación, ya que no les dan facilidades para acceder a ella”.
(Representante Entidad Sindical)

“El nivel formativo de la población ocupada es bajo porque los propios empresarios no dejan a los trabajadores las horas necesarias para poder formarse adecuadamente y luego el Principado tampoco se abre a subvencionar esos cursos”.
(Representante Entidad Sindical)

4.5 Acciones formativas a incluir en el diseño de Planes de Formación

Los/as entrevistados/as proponen una serie de acciones formativas necesarias para adecuar la oferta formativa a las demandas de los/as profesionales vinculados/as al sector Turismo en el Principado de Asturias y, más concretamente, al Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones, entre las que destacan:

- ✓ Comercialización del Turismo de Congresos
- ✓ Nuevas Tecnologías
- ✓ Idiomas
- ✓ Atención al cliente
- ✓ Habilidades de comunicación
- ✓ Protocolo

“Hacer algunos cursos de especialización en la comercialización de este tipo de Turismo de Congresos. Quizá estemos muy acostumbrados a comercializar y a vender ocio y paisaje y en definitiva el territorio asturiano, pero creo que este tipo de congresos requiere de una argumentación diferente y de una formación específica para ir a convencer a esas grandes empresas que se dedican a organizar este tipo de eventos para poder tratarlos aquí”.
(Representante Organización Empresarial)

“Aproximarles a las nuevas tecnologías que son fundamentales y hacerles conocer las tendencias de la industria a nivel nacional e internacional”.
(Representante Organización Empresarial)

“El tema del idioma es básico a cualquier nivel, desde la persona que hace el montaje, la azafata que atiende a los congresistas, el que hace la inscripción, el que atiende en el restaurante. Luego dependiendo del tipo de trabajo que tienen, necesitarán una formación u otra. (...) Porque el que está en una sala con medios audiovisuales, haciendo montaje, reservas de viajes u hoteles, o está trabajando en una empresa Organizadora Profesional de Congresos (OPC) son caminos muy distintos y ocupaciones muy diversas”.
(Representante Administración Pública)

“Idiomas, atención al público, técnica de ventas, técnica de atención al cliente”.
(Responsable de Formación)

“Herramientas de comunicación, idiomas y unas normas de protocolo”.
(Responsable de Formación)

“Habría que facilitarles cursos de reciclaje, para adecuarse a las nuevas normas de calidad”.
(Responsable de Formación)

Por último, los/as entrevistados/as destacan algunas ideas sobre las que son necesarias tomar medidas, de forma que el sistema formativo actual se adapte a las necesidades de los/as trabajadores/as del sector Turismo, siendo imprescindible adaptar los horarios, el lugar de impartición de los cursos, el sistema de bonificación para las empresas, la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, etc.

“El sistema formativo que tenemos en España tiene que tener siempre una compatibilidad para la gente que trabaja, es decir, que la gente que está trabajando se pueda ir poniendo al día, que pueda hacer cursos de reciclaje. Y que tenga una flexibilidad y, sobre todo, una formación a determinados niveles, así como una gratuidad”.
(Representante Administración Pública)

“Poder incentivar a las empresas a que cojan a esos trabajadores y les dejen parte de la jornada, por lo tanto, eximirles o bonificarles de forma que puedan contratar a alguien a la vez que se están formando a los otros, poder tener contratos de sustitución”.
(Representante Organización Empresarial)

“Habrá que ver la duración de las mismas, los horarios, el lugar donde se van a impartir... No sólo es pensar “bueno, vamos a hacer un curso aquí que la gente venga de 50 kilómetros de distancia”. Hay que pensar muy bien qué se necesita en una zona determinada y qué se puede ofrecer en esa zona con un personal adecuado, pues muchas veces captan a los profesores por ahí y se ponen a preparar la charla. A lo mejor por eso estamos como estamos en el tema de idiomas. No sé si es así exactamente, no tengo tampoco datos ahora, pero creo que a veces no es que no haya Formación Continua, sino que pero quizá no esté bien orientado a satisfacer realmente las necesidades que hay”.
(Responsable de Formación)

VII. CONCLUSIONES

- ☞ A pesar de que la situación de crisis ha resentido la entrada de turistas al Principado de Asturias, los/as expertos/as opinan que esta recesión no ha sido excesivamente notable en el sector Turismo, encontrándose en una buena situación, favorecida por la diversificación de actividades y las nuevas fórmulas de Turismo: Turismo gastronómico, de congresos, activo, rural, etc.

- ☞ En la práctica totalidad de las ciudades asturianas donde se desarrolla Turismo, se está apostando por el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones, ya que presenta grandes ventajas con respecto al Turismo de Ocio: los/as turistas tienen un gasto diario mayor y los congresos suelen celebrarse en épocas no – estivales o festivas, lo que supone la desestacionalización del sector.

- ☞ Además, la celebración de una reunión o congreso moviliza a otros sectores económicos que no están directamente relacionados con el Turismo Cultural, de Congresos o Reuniones, lo que supone una inyección para el total de la economía asturiana. Estos sectores son el comercio, empresas de servicios audiovisuales, empresas de azafatas, transporte, etc.

- ☞ El Principado de Asturias cuenta con una serie de características consideradas por los/as expertos/as idóneas para acoger congresos, reuniones de negocios y, en general, a Turismo Urbano. Entre estas características destacan:
 - ☒ Buenos equipamientos para acoger eventos
 - ☒ Calidad en el servicio
 - ☒ Carácter y calidez de los/as asturianos/as
 - ☒ Entorno natural y paisajístico
 - ☒ Limpieza de las ciudades
 - ☒ Patrimonio cultural
 - ☒ Planta hotelera
 - ☒ Riqueza gastronómica
 - ☒ Tamaño de las ciudades adecuado para la organización de múltiples y variadas actividades
 - ☒ Tejido profesional

- ☞ De este modo, en los últimos años el turismo relacionado con actividades culturales o con la celebración de eventos ha evolucionado de forma muy positiva en el Principado de Asturias, creándose nuevos espacios para la celebración de congresos, ampliando la planta hotelera, así como realizando y ofreciendo servicios turísticos basados en una política de calidad.

☞ Pese a estas fortalezas, el Principado de Asturias presenta algunas debilidades para ser considerado como región idónea para la celebración de congresos, jornadas y reuniones, por lo que es necesario que las administraciones públicas y organismos competentes adopten medidas logrando, de este modo, que Asturias pueda convertirse en centro neurálgico de la celebración de este tipo de eventos. Estas debilidades giran en torno a:

- ☒ Coordinación entre instituciones locales
- ☒ Promoción del Principado de Asturias como destino cultural, de congresos y reuniones
- ☒ Red de comunicaciones, principalmente las aéreas

☞ En cuanto a los/as profesionales vinculados/as al Turismo de Congresos y Reuniones, los/as expertos/as exponen que en la celebración de un congreso o reunión interviene una diversidad de empresas y, con ello, multitud de profesionales, entre los que destacan:

- ☒ Agentes de viajes
- ☒ Azafatas/as
- ☒ Empresas de alquiler de materiales
- ☒ Empresas de regalos
- ☒ Interpretes
- ☒ Organizador/a de eventos
- ☒ Personal de hotel
- ☒ Servicios de restauración
- ☒ Técnicos audiovisuales
- ☒ Técnicos de sonido
- ☒ Traductores/as
- ☒ Transportistas

☞ Según los/as entrevistados/as, no están surgiendo nuevas ocupaciones relacionadas con el Turismo en el Principado de Asturias, aunque sí se está produciendo una demanda mayor de determinadas profesiones relacionadas con el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones, como puede ser Organizador/a profesional de Congresos o el Project Manager.

☞ Se ha registrado un llamativo desacuerdo al valorar la oferta formativa existente para los/as trabajadores/as vinculados/as al Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones en el Principado de Asturias. Así, mientras un colectivo opina que la oferta es suficientemente amplia, otros consideran que ésta es limitada.

☞ En lo referente al nivel de cualificación de la población ocupada en el sector Turismo, existe diversidad de opiniones. Mientras las profesiones

relacionadas con la organización de eventos sí suelen tener una alta cualificación, existen otras profesiones poco profesionalizadas, donde los/as trabajadores/as han recibido escasa formación.

- ☞ Por otra parte, los/as entrevistados/as manifiestan el alto grado de intrusismo que existe en el sector Turismo asturiano, lo que repercute negativamente en la profesionalización y dignificación del sector.
- ☞ Entre las barreras de acceso a la formación para los/as trabajadores/as del sector Turismo asturiano identificadas por los/as entrevistados/as destacan:
 - ✗ Falta de apoyo e incentivos por parte de las administraciones públicas competentes
 - ✗ Falta de concienciación de los/as empresarios/as
 - ✗ Inseguridad laboral que conlleva desmotivación
 - ✗ Las propias características del sector (amplios horarios, rotación, horarios incompatibles)
- ☞ Según los/as expertos/as, las materias en las que el personal vinculado con el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones del Principado de Asturias necesitaría formarse, giran en torno a las siguientes áreas de conocimiento:
 - ✗ Comercialización de este tipo de Turismo
 - ✗ Nuevas Tecnologías
 - ✗ Idiomas
 - ✗ Atención al Cliente
 - ✗ Habilidades de Comunicación
 - ✗ Protocolo
- ☞ El colectivo de expertos/as entrevistados/as propone una serie de medidas que podrían favorecer el acceso y la impartición de formación en el sector Turismo, entre las que sobresalen:
 - ✗ Adaptar horario y temática a las necesidades concretas de los/as trabajadores/as
 - ✗ Animar a las empresas a crear sus propios departamentos de formación
 - ✗ Favorecer los incentivos a los/as trabajadores/as y a las empresas que realicen formación bonificada
 - ✗ Realizar la oferta formativa presencial y cercana al trabajador/a