



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

INFORME VALIDACIÓN DE RESULTADOS PRELIMINARES



UNIÓN EUROPEA

Fondo Social Europeo

el FSE invierte en tu futuro

SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	PRESENTACIÓN	3
II.	BREVE METODOLOGÍA	4
III.	INSTRUMENTO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN	7
IV.	PERFIL DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS	19
V.	RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	22
	OFERTA TURÍSTICA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS	22
	<i>Aspectos que ejercen gran influencia en la llegada de turistas al Principado de Asturias</i>	22
	<i>Aspectos menos influyentes en la llegada de turistas al Principado de Asturias</i>	22
	<i>Tipología de Turismo que practican los/as turistas en el Principado de Asturias</i>	23
	<i>Realización de servicios relacionados con el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones</i>	24
	TURISMO CULTURAL, DE CONGRESOS Y REUNIONES	24
	<i>Servicios proporcionados</i>	24
	<i>Tipología de evento más celebrado</i>	25
	<i>Aumento de la plantilla con la llegada de turistas de congresos y reuniones</i>	25
	<i>Trabajadores/as con formación específica en Turismo de Congresos y Reuniones</i>	25
	<i>Necesidades formativas para adaptarse al Turismo de Congresos y Reuniones</i>	26
	<i>Materias a incluir</i>	27
	<i>Ocupaciones o profesiones de destino</i>	28
	<i>Modalidad de formación idónea</i>	28
	<i>Medidas a implementar para una formación eficaz</i>	29

I. PRESENTACIÓN

Una vez finalizada la fase de recogida de información para realizar el estudio *“LA DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS: NECESIDADES DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL EN TURISMO CULTURAL Y DE CONGRESOS”*, aprobado en el marco de la convocatoria de Acciones de Apoyo y Acompañamiento a la Formación de ámbito regional, 2009, promovido por el Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias, siendo la entidad beneficiaria la Federación de Comercio, Hostelería y Turismo de Comisiones Obreras del Principado de Asturias (FECOHT CC.OO. ASTURIAS) y ARI Business Solutions entidad colaboradora, se recoge en este informe una presentación de resultados preliminares, que ha sido enviado a una selección de expertos/as que han colaborado en diferentes técnicas a lo largo del trabajo de campo aportando información, conocimientos, valoraciones, etc., así como a nuevos informantes cualificados/as por su prestigio y/o experiencia en la materia.

De este modo, la finalidad ha sido someter a su consideración los resultados preliminares de la investigación antes de proceder a la elaboración del Informe de Resultados Global y de la posterior edición del Documento de Síntesis.

II. BREVE METODOLOGÍA

Este estudio sectorial de ámbito regional del Principado de Asturias, es una acción de prospección y análisis que tiene como finalidad fundamental analizar la situación del sector Turismo en el Principado de Asturias, así como la diversificación de la oferta turística asturiana, identificando las ocupaciones vinculadas al Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones para establecer las cualificaciones y competencias requeridas a estos/as profesionales, de forma que se adapten al mercado laboral en el ámbito del Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones, con el fin de contribuir a la realización de una oferta formativa acorde con las necesidades del mercado.

El desarrollo de esta investigación ha perseguido el logro de los siguientes objetivos:

- Analizar la situación económico-empresarial del sector Turismo en el Principado de Asturias y su evolución reciente, haciendo especial hincapié en la creciente tendencia de la diversificación de la oferta turística en las áreas de Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones.
- Describir la oferta turística Cultural, de Congresos y Reuniones existente en el Principado de Asturias, así como las infraestructuras disponibles para la realización de congresos, reuniones y diferentes eventos en la comunidad autónoma.
- Identificar la estructura ocupacional, las cualificaciones y competencias profesionales que requiere el mercado laboral en el ámbito del Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones.
- Realizar un diagnóstico de necesidades de cualificación profesional de la población ocupada en estas actividades, con objeto de diseñar una oferta formativa que responda a la riqueza de la realidad turística del Principado de Asturias, potenciando con ello la profesionalización en el sector Turismo.
- Contribuir a la mejora de la cualificación de la población ocupada en el sector turístico asturiano, así como adaptar la cualificación a la tendencia actual de diversificación turística y aprovechamiento combinado o integrado, de los recursos turísticos de la región.

Con la finalidad de alcanzar estos objetivos, el trabajo de campo se ha desarrollado siguiendo una secuencia de técnicas de investigación insertadas en un marco metodológico preestablecido, el cual se expone a continuación.

De este modo, se ha realizado una combinación de técnicas de investigación cualitativas (entrevistas personales a informantes clave) y cuantitativas (encuesta telefónica) permitiendo la obtención de información de fuentes primarias

suficientemente amplia y variada, como para posibilitar el análisis de la situación económico-empresarial, ocupacional y formativa de las empresas turísticas asturianas. Esta información se ha complementado con la procedente de la consulta de fuentes secundarias durante la fase documental.

A continuación se expone brevemente la metodología aplicada en cada una de las técnicas de recogida de información:

Entrevista personal a 14¹ informantes clave considerados/as representativos/as y cualificados/as por su conocimiento y/o vinculación con el ámbito objeto de estudio.

De este modo, las personas entrevistadas han sido seleccionadas entre los siguientes colectivos:

- ✓ Representantes de organismos pertenecientes a la Administración Pública vinculados/as directamente con el sector Turismo en el Principado de Asturias.
- ✓ Representantes de entidades sindicales y de los/as trabajadores/as vinculados/as con el sector Turismo.
- ✓ Responsables de formación y de Recursos Humanos de empresas representativas de Turismo.
- ✓ Empresarios/as y trabajadores/as que desempeñen puestos de responsabilidad en empresas dedicadas al Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones.

Las entrevistas fueron realizadas por una técnico cualificada instruida para esa tarea, utilizando como instrumento de recogida de información dos guiones semiestructurados adaptándolos en función del colectivo al que pertenecía la persona entrevistada, integrados por preguntas abiertas, diseñados a partir de la información obtenida en la fase documental e integrando los principales temas como puntos a tratar a lo largo de la conversación. Para posibilitar el análisis de contenido, todas las entrevistas fueron grabadas y transcritas posteriormente.

Esta técnica de recogida de información pretende reconstruir la realidad según la posición de los/as expertos/as entrevistados/as. 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 del equipo investigador.

Así mismo, las tareas de análisis comenzaron con la escucha activa de la entrevista grabada y la lectura detenida del contenido transcrito. A continuación, el/la técnico

¹ Se han realizado dos entrevistas más a las planteadas en la Memoria Descriptiva del proyecto debido a la gran colaboración recibida y a la variedad de información proporcionada.

inició el proceso de reconstrucción del corpus lingüístico para dar alcance a los objetivos establecidos.

Encuesta telefónica a 383 empresas. Se trata de un método cuantitativo que tiene como finalidad la recogida de información procedente de una muestra representativa del resto, con objeto de extrapolar los resultados al total de la población a la que dicha muestra representa.

En el caso de esta acción de investigación, la aplicación de la encuesta ofrece un diagnóstico acerca de la realidad económico – empresarial, ocupacional y formativa de las empresas del sector Turismo asturiano, así como el desarrollo por parte de estas empresas de actividades relacionadas con el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones, a la vez que se realiza un análisis de la cualificación de la población ocupada en el sector Turismo asturiano y las barreras formativas y necesidades de cualificación que presenta dicha población.

La muestra ha estado compuesta por 383 empresas asturianas adscritas a los epígrafes de la CNAE-09: 551 Hoteles y alojamientos similares, 552 Alojamientos turísticos y otros alojamientos de corta estancia, 553 Campings y aparcamientos para caravanas, 559 Otros alojamientos, 561 Restaurantes y puestos de comidas, 562 Provisión de comidas preparadas para eventos y otros servicios de comidas, 563 Establecimientos de bebidas, 791 Actividades de agencias de viajes y operadores turísticos, 799 Otros servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos y 823 Organización de convenciones y ferias de muestras, seleccionadas de entre las 9.079 empresas que, según datos publicados por el Directorio Central de Empresas (DIRCE) de 2008, editado por el Instituto Nacional de Estadística (INE), existen en el Principado de Asturias.

Una vez finalizado el trabajo de campo, se procedió a la integración y análisis de los resultados obtenidos del conjunto de las técnicas de recogida de información implantadas.

Integrados los resultados más significativos en un documento preliminar, se estableció un proceso de validación de los mismos. Para ello, un grupo de expertos/as pertenecientes a entidades vinculadas con el ámbito objeto de estudio, ha contrastado y validado esos resultados preliminares obtenidos en el estudio.

III. INSTRUMENTO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo de esta técnica se ha solicitado colaboración a una serie de profesionales considerados/as informantes cualificados/as por su conocimiento y/o relación con el sector Turismo y, más concretamente, con el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones desarrollado en el Principado de Asturias, logrando de este modo la colaboración de 25 expertos/as.

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

- La elaboración del instrumento de recogida de la información.
- El envío del instrumento de recogida de la información mediante correo electrónico para su contestación por parte de los/as informadores/as clave.

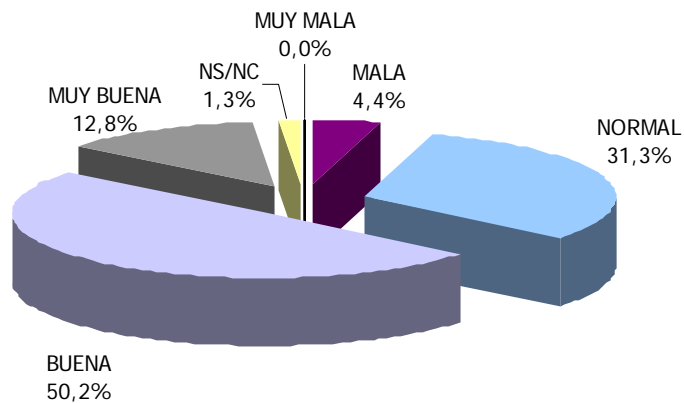
De este modo, el INSTRUMENTO utilizado se adjunta a continuación:

RESULTADOS PRELIMINARES DE LA INVESTIGACIÓN

1. OFERTA TURÍSTICA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

El 50,2% de los/as encuestados/as opina que la oferta turística del Principado de Asturias es Buena. Sólo el 4,4% opina que es Mala o Muy mala.

VALORACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS



¿Está usted de acuerdo con estos resultados?

SÍ

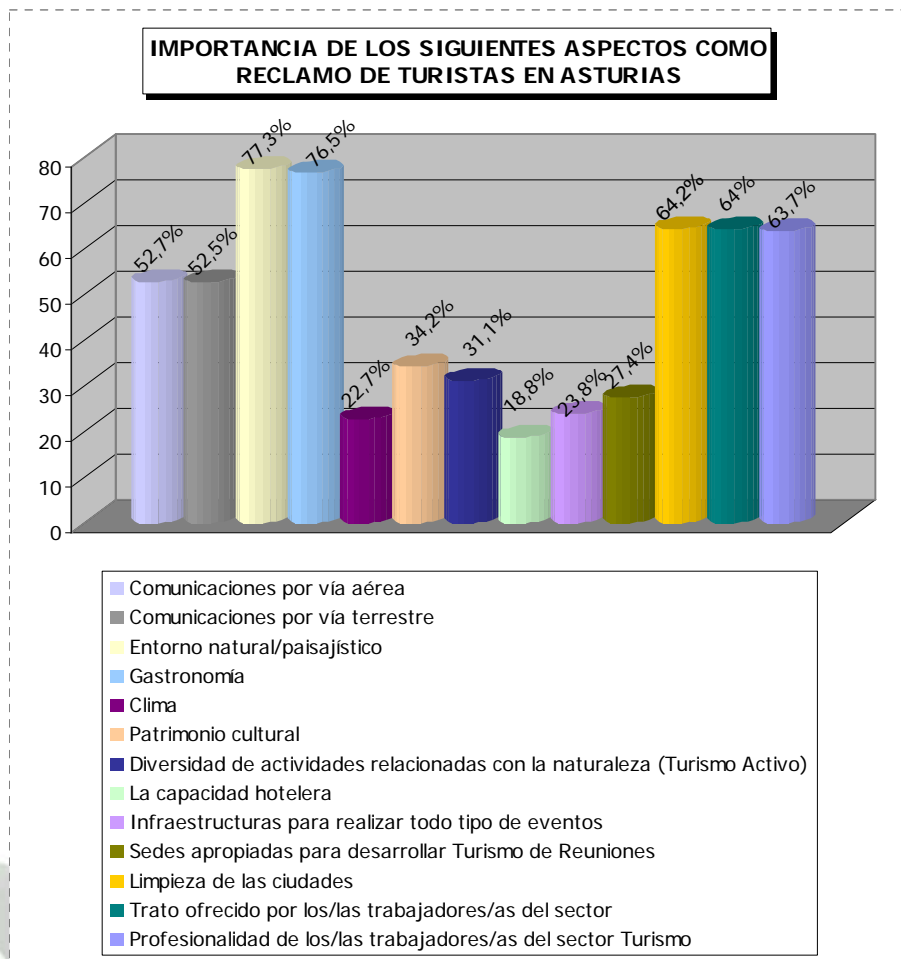
NO



Si cree que la oferta turística del Principado de Asturias en Mala, explique las razones:

El 77,3% de los/as encuestados/as opina que el entorno natural/ paisajístico ejerce una gran influencia en la llegada de turistas a Asturias, seguido de la Gastronomía (76,55).

Por el contrario, entre los aspectos menos influyentes se encuentran, según los/as encuestados/as, el clima (22,7%) y la capacidad hotelera (18,8%).



¿Está usted de acuerdo con estos resultados?

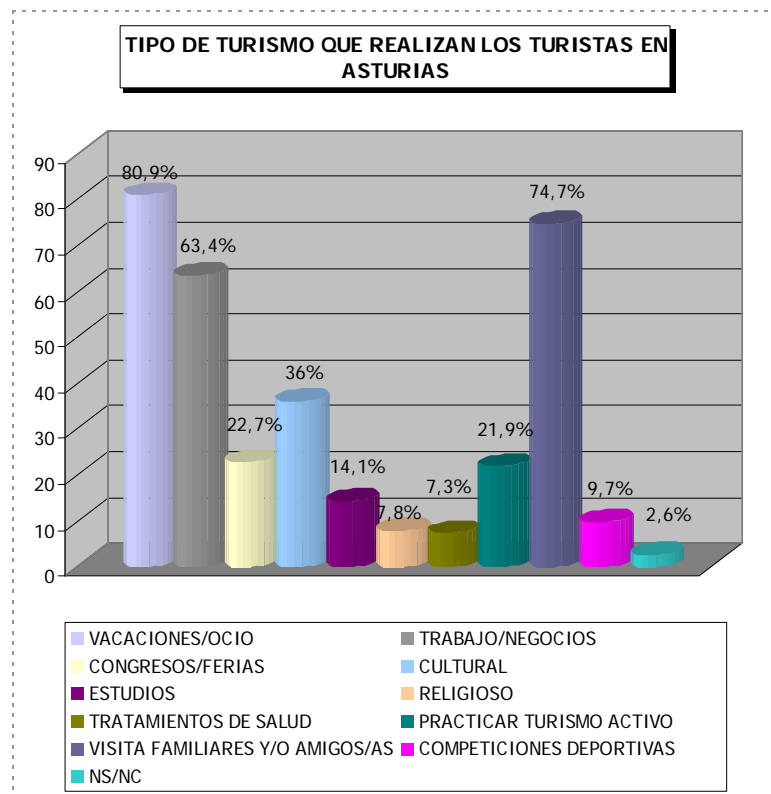
SÍ

NO

¿Destacaría algún otro aspecto como muy influyente para la llegada de turistas a Asturias?

➤ Según las personas encuestadas, los tipos de Turismo que practica la mayoría de turistas que acude a Asturias son:

- Ocio/ vacaciones (80,9%)
- Visita de familiares/amigos (74,7%)
- Trabajo/negocios (63,4%)



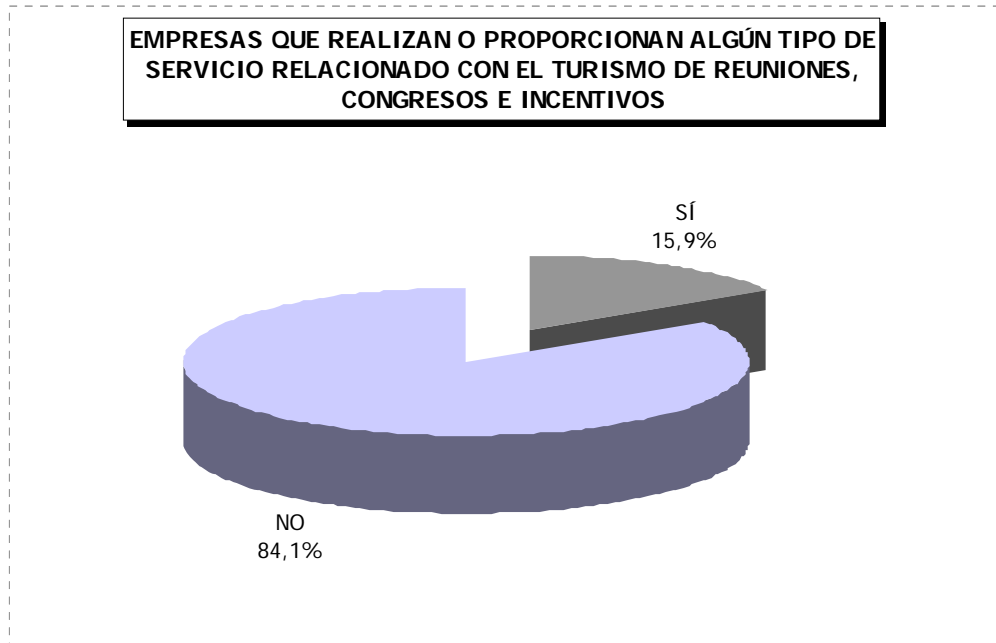
¿Está usted de acuerdo con estos resultados?

SÍ

NO

Por favor, indique su opinión sobre estos resultados:

El 84,1% de las empresas encuestadas relacionadas con el Turismo afirma no realizar servicio alguno relacionado con el Turismo de Congresos, Reuniones e Incentivos.

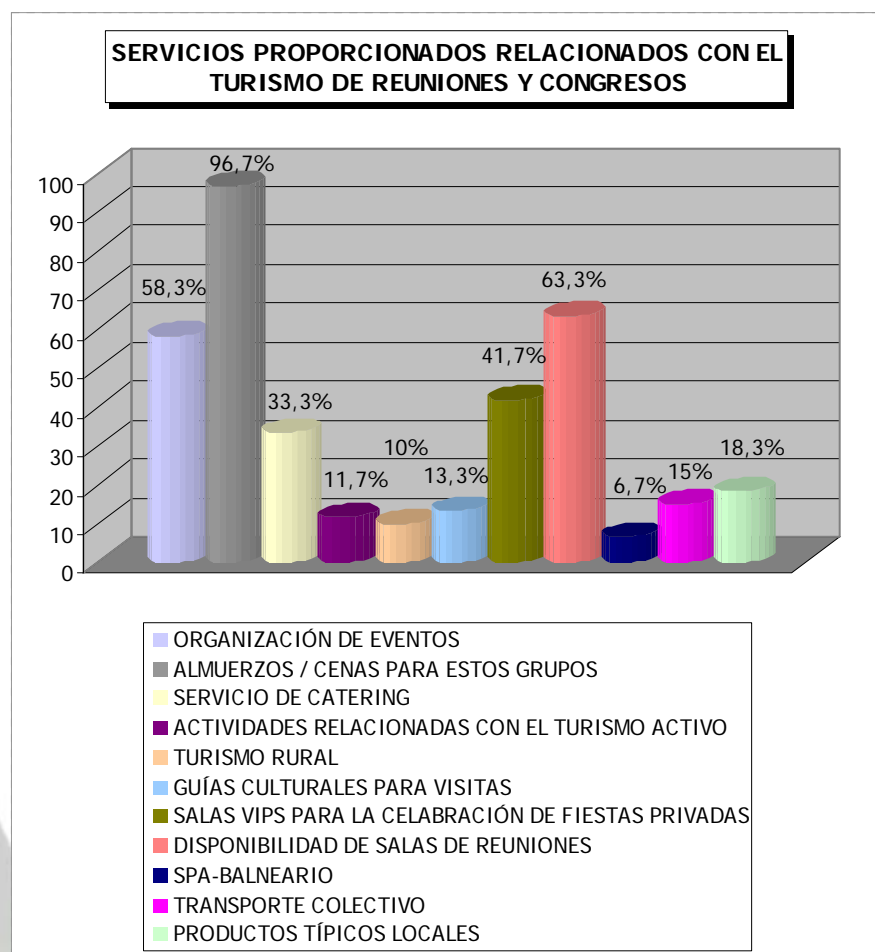


¿Qué opinión le merecen estos datos? ¿A qué cree que es debido?

2. TURISMO CULTURAL, DE CONGRESOS Y REUNIONES

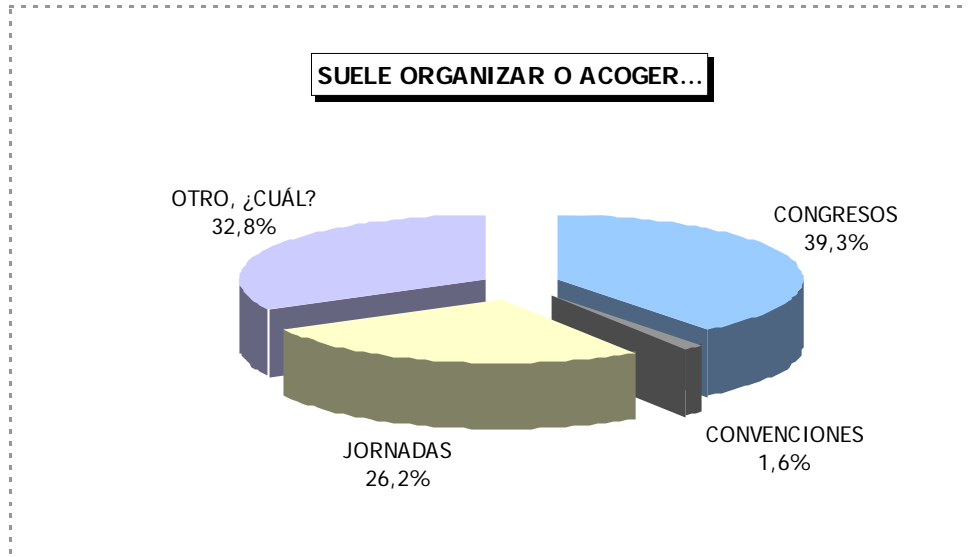
Los servicios que proporcionan las empresas encuestadas relacionadas con el Turismo de Congresos y Reuniones consisten mayoritariamente en:

- Almuerzos/cenas para grupos (96,7%)
- Disponibilidad de salas de reuniones (63,3%)
- Organización del evento (58,3%)
- Salas Vips para la celebración de fiestas privadas (41,7%)



¿Está de acuerdo con estos datos? ¿Qué opinión le merecen estas cifras?

🏠 Suelen celebrarse principalmente Congresos, pero también Almuerzos y cenas para grupos (recogida en la categoría Otros) y Jornadas.



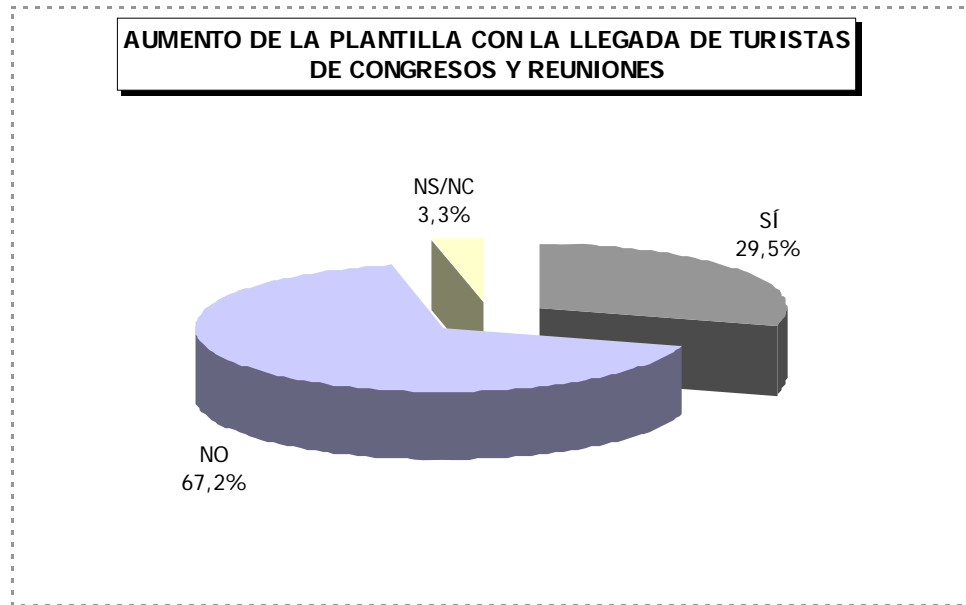
¿Está usted de acuerdo con estos resultados?

SÍ

NO

↓
¿Por qué?

El 67,2% de los/as encuestados/as no aumenta su plantilla con la llegada de turistas de congresos y reuniones.



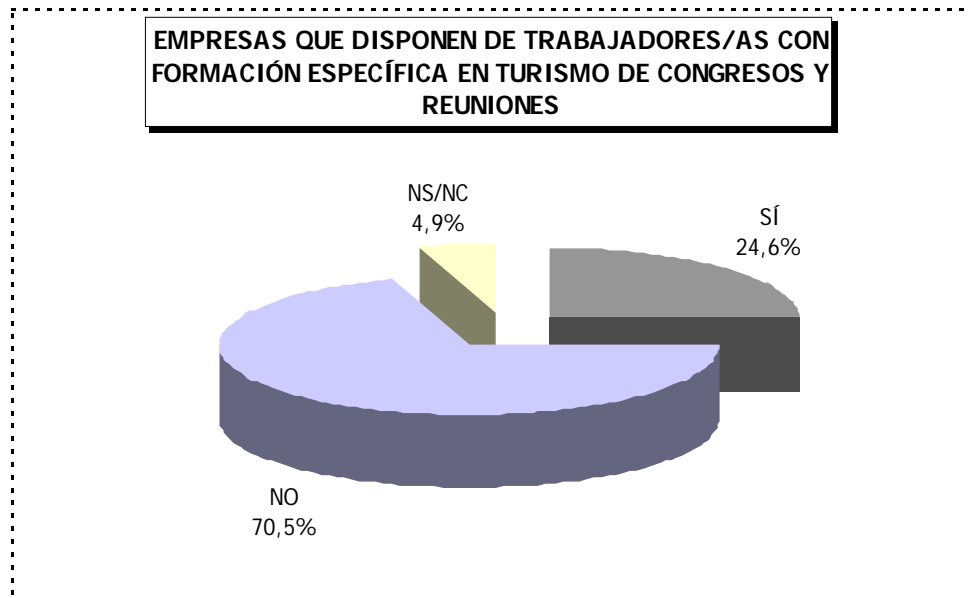
¿Está usted de acuerdo con estos resultados?

SÍ

No

↓
¿Por qué?

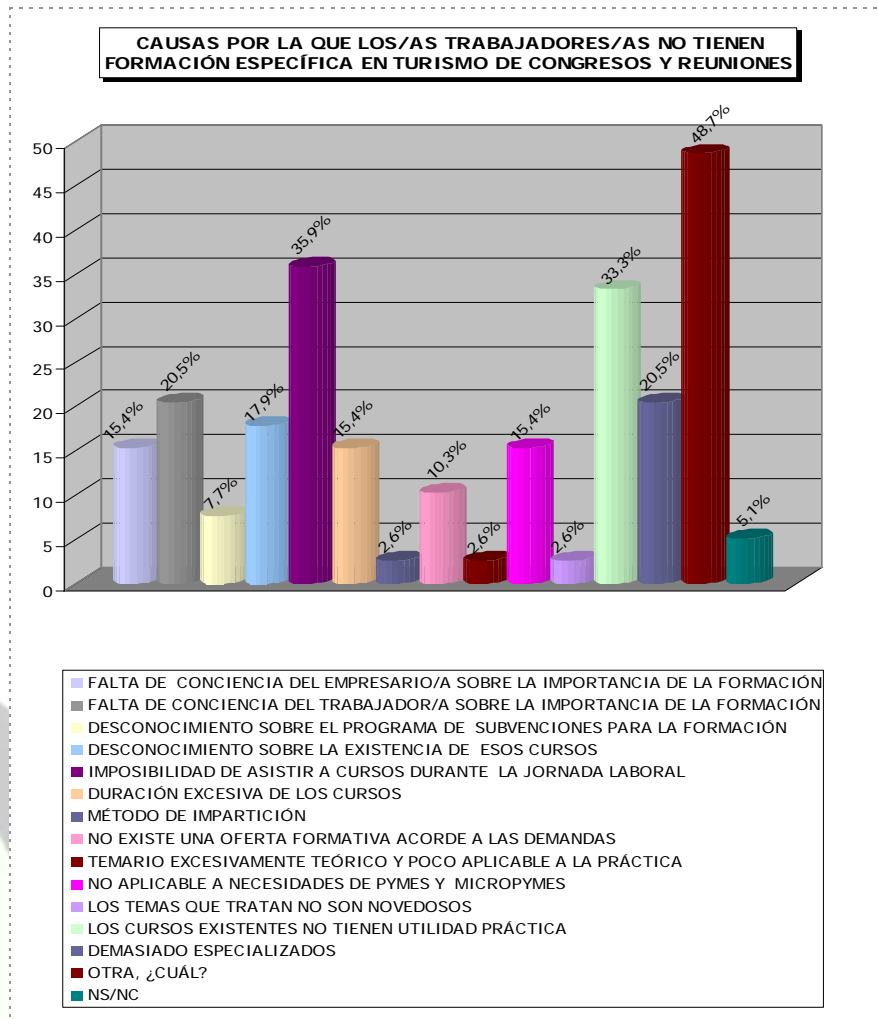
El 70,5% de las empresas que realiza algún tipo de actividad relacionada con el Turismo de Congresos y Reuniones no dispone de trabajadores/as con formación específica en este tipo de Turismo.



¿Está usted de acuerdo con estos resultados?

Los principales motivos por los que los/as trabajadores/as no poseen formación específica en materias relacionadas con el Turismo de Congresos y Reuniones son:

- ☞ No es necesario (recogida en la categoría Otros) (43,1%)
- ☞ Imposibilidad de acudir a los cursos en la jornada laboral (35,9%)
- ☞ Los cursos existentes no son de utilidad práctica (33,3%)
- ☞ Los cursos son demasiado especializado (20,5%)
- ☞ Falta de conciencia del trabajador/a (20,5%)



¿Está usted de acuerdo con estos resultados?

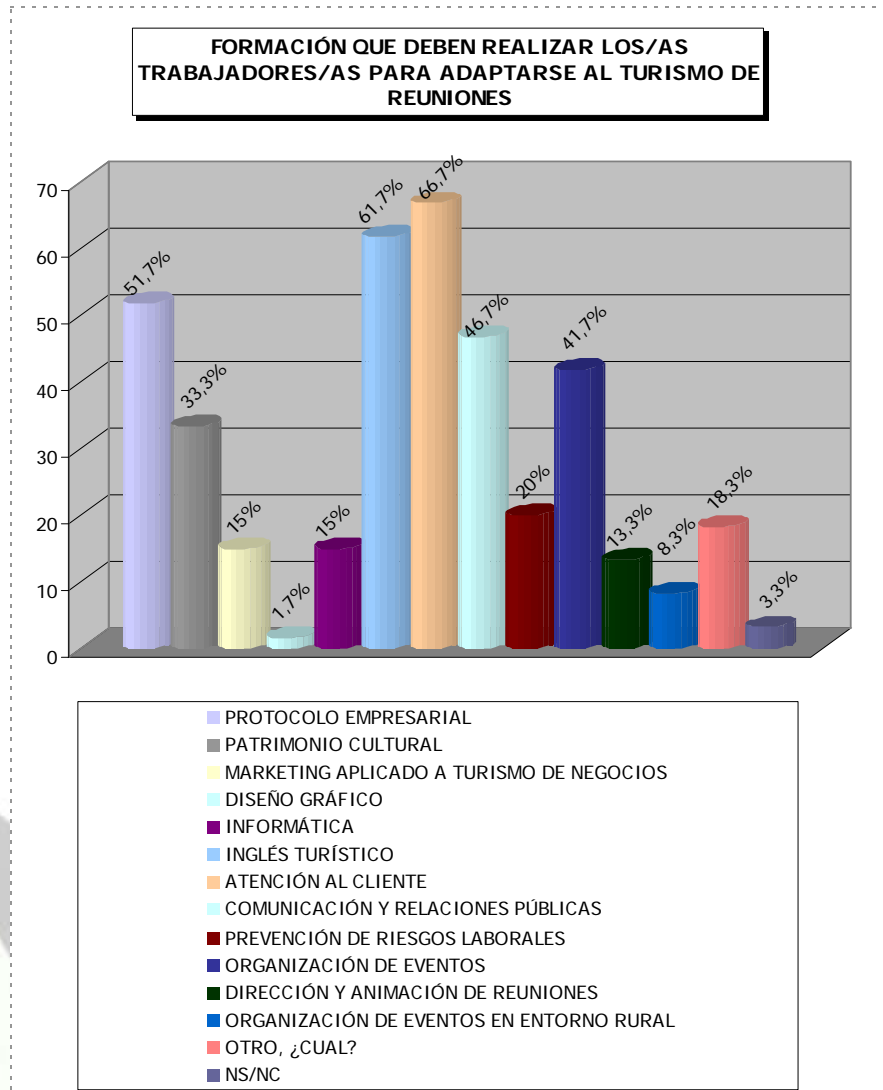
SÍ

NO

¿Por qué?

➤ Según el personal de las empresas encuestadas, la formación que deberían realizar los/as trabajadores/as gira en torno a los siguientes temas:

- Atención al cliente (66,7%)
- Inglés Turístico (61,7%)
- Protocolo empresarial (51,7%)
- Comunicación y relaciones públicas (46,7%)
- Organización de eventos (41,7%)



¿Qué otra Formación cree que es importante realizar?

¿Qué materias incluiría?

¿Hacia qué ocupaciones o profesiones destinaría esa formación?

¿Qué modalidad de formación realizaría para que se adaptase mejor a las necesidades de los/as trabajadores/as y por qué? (Formación presencial, no presencial, duración de los cursos, horario, lugar de impartición...)

¿Qué medidas implementaría para que la Formación fuese eficaz? (En cuanto a horario, concienciación, conocimiento de estas acciones...)

POR ÚLTIMO, ¿DESEARÍA REALIZAR ALGUNA OTRA VALORACIÓN/APORTACIÓN?

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

IV. PERFIL DE EXPERTOS/AS CONSULTADOS/AS

A continuación se presenta la relación nominal de expertos/as a los que se les ha remitido el cuestionario de validación de resultados preliminares para someter a juicio:

RELACIÓN NOMINAL DE EXPERTOS/AS		
NOMBRE Y APELLIDOS	ENTIDAD	CARGO
ANA SÁNCHEZ	CLUB DE EMPRESAS OVIEDO CONGRESOS	RESPONSABLE DE OFICINA
ÁNGELES SOLÍS	OFICINA MUNICIPAL DE CONGRESOS DE OVIEDO. OVIEDO CONVENTION BUREAU	DIRECTORA
ANTÓN PUENTE	INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA (ICTE). DELEGACIÓN ASTURIAS	PRESIDENTE
ARÁNZAZU ÁLVAREZ	ARAL ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	SIN ESPECIFICAR
BÁRBARA MONTESERÍN	CONGRESOS PRINCIPADO DE ASTURIAS, S.L.	SIN ESPECIFICAR
CARMEN RÍO	ASOCIACIÓN DE GIJÓN PARA LA CALIDAD TURÍSTICA (AGICATUR)	RESPONSABLE
CAROLINA GARCÍA	CLUB DE EMPRESAS DE TURISMO DE NEGOCIOS. PRINCIPADO DE ASTURIAS	COORDINADORA
CLEMENTINA RODRÍGUEZ GUILLERMO OLAVI PÉREZ- BUSTAMANTE	ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE ASTURIAS (EUTA)	DIRECTORES DEL CURSO "ESPECIALISTA UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE TURISMO DE REUNIONES"
ELENA M^ª JOSÉ	AZUL CONGRESOS	SIN ESPECIFICAR
GEMA INSUNZA	EUROLANG	GERENTE
GUSTAL CELSO VITAL	FEDERACIÓN EMPRESARIAL DE HOSTELERÍA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS (FEHPA)	GERENTE
JAVIER ÁLVAREZ	UNIÓN HOTELERA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS	PRESIDENTE
JAVIER DÍAZ	AGENCIA EVENTOS	GERENTE
JESÚS LEONARDO GONZÁLEZ MANUEL HERNÁNDEZ	CONSEJO DE ASTURIAS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL. CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CIENCIA	GRUPO DE EXPERTOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL
JOSÉ MARÍA DÍEZ	ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE AGENCIAS DE VIAJES	PRESIDENTE

	ESPAÑOLAS (AEDAVE)	
JUAN MANUEL GARCÍA	ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE CONSULTORÍA Y FORMACIÓN DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS	SECRETARIO GENERAL
JUANA GONZÁLEZ DE CABO	SOCIEDAD DE PROMOCIÓN EXTERIOR DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS, S.A. (ASTUREX)	JEFA DE ÁREA INFORMACIÓN Y MARKETING
LUCÍA CUESTA	ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE HOSTELERÍA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS	RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN
Mª JESÚS FERNÁNDEZ	FUNDACIÓN FORMACIÓN Y EMPLEO ASTURIAS (FOREM-ASTURIAS)	RESPONSABLE DE FORMACIÓN
MARÍA LÓPEZ	LOESTUR. CENTRO DE FORMACIÓN DE TURISMO.	SIN ESPECIFICAR
MARINA MOTTO	FUNDACIÓN ESCUELA DE HOSTELERÍA PRINCIPADO DE ASTURIAS	JEFA DE ESTUDIOS
MIGUEL SOLANA	ASOCIACIÓN DE GUÍAS TURÍSTICOS DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS	JEFE DE GUÍAS Y DIRECTOR COMERCIAL
MÓNICA BALMORI	BALMORI EVENTOS	AUTÓNOMA
ROBERTO	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 (OPC) DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS)	PRESIDENTA
SIN ESPECIFICAR	MESA DE TURISMO DE LA FEDERACIÓN ASTURIANA DE EMPRESARIOS (FADE)	
SIN ESPECIFICAR	ASOCIACIÓN ASTURIANA DE CENTROS COLABORADORES DE FORMACIÓN OCUPACIONAL (ACECO)	CONTACTAR CON EL DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN
SIN ESPECIFICAR	ASOCIACIÓN PROFESIONAL DE INFORMADORES TURÍSTICOS (APIT)	
SIN ESPECIFICAR	ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PRINCIPADO, S.L. (OYG)	CONTACTAR CON SECRETARÍA GENERAL

SIN ESPECIFICAR	SOCIEDAD REGIONAL DE TURISMO	CONTACTAR CON SECRETARÍA GENERAL
SIN ESPECIFICAR	GUIAS TURÍSTICOS DE ASTURIAS (GUIASTUR)	
SIN ESPECIFICAR	SERVICIOS CULTURALES ALGAMA	
SIN ESPECIFICAR	ALTAMIRA CONGRESOS	RESPONSABLE DE OFICINA
SIN ESPECIFICAR	GRECO IMAGEN Y COMUNICACIÓN	
SIN ESPECIFICAR	LUNA ACTIVA	
SIN ESPECIFICAR	LÍDER. TÉCNICOS EN CONGRESOS Y ACTIVIDADES	

V. CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DE RESULTADOS PRELIMINARES DEL ESTUDIO

Conviene aportar una visión global de las principales ideas y conclusiones de todos los aspectos tratados a lo largo del estudio sobre la situación del sector, los perfiles profesionales, así como las necesidades de cualificación de la población ocupada en el sector Turismo en el Principado de Asturias y, más concretamente, de los/as trabajadores/as en Turismo, Cultural, de Congresos y Reuniones, con el fin de proceder a su validación.

OFERTA TURÍSTICA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

La totalidad de los/as profesionales consultados/as están de acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, que reflejan que la oferta turística del Principado de Asturias es "Buena", situándose un escaso porcentaje en una valoración negativa.

No obstante, existe cierta discrepancia entre los/as expertos/as sobre los factores o aspectos que ejercen una influencia positiva o negativa en la llegada de turistas al Principado de Asturias.

Aspectos que ejercen gran influencia en la llegada de turistas al Principado de Asturias

De este modo, el colectivo de expertos/as es unánime en cuanto a que el Entorno natural y paisajístico, así como la Gastronomía son aspectos fundamentales para la llegada de turistas.

Sin embargo, consideran oportuno incluir entre estos factores que condicionan la llegada de turistas, el patrimonio cultural de que disponen los/as asturianos/as, acaparando cada vez más importancia el Turismo Cultural en esta región.

Así mismo, el Turismo Rural, así como el entorno que lo rodea con escasa contaminación, la naturaleza, la elección de tranquilidad o diversas actividades deportivas, etc. constituyen para una parte del colectivo de profesionales otro factor con gran influencia en la llegada de turistas.

Aspectos menos influyentes en la llegada de turistas al Principado de Asturias

Con respecto a los *aspectos o factores menos influyentes para la atracción de turistas*, tampoco existe unanimidad entre el colectivo consultado. Los resultados

preliminares de la investigación destacan como aspectos menos influyentes para atraer a los/as turistas el Clima y la Capacidad hotelera del Principado de Asturias. Sin embargo, a pesar de que la mayoría de los/as profesionales confirman estos datos, consideran que el Clima no influye tan significativamente, puesto que los/as turistas cuando viajan a Asturias conocen el clima que se encontrarán, además de que éste posibilita el entorno natural y paisajístico de que disponen. Por ello, opinan que quizá se trate más de una falta de adaptación tanto de las infraestructuras como de la oferta turística al clima, facilitando la continuación de la ruta o visita turística.

Por otro lado, parte del equipo de expertos/as consultados/as discrepa en cuanto al hecho de que la Capacidad hotelera sea un aspecto poco influyente para los/as turistas, ya que en los últimos tiempos ésta se ha incrementado considerablemente. No obstante, destacan que ésta no ha crecido de forma homogénea en todas las zonas, por lo que posiblemente en ciertas áreas como pueden ser determinadas zonas del interior del Principado de Asturias o que comienzan a ser turísticas deban aumentar la capacidad de plazas hoteleras.

Además de estos aspectos, los/as profesionales han considerado necesario añadir las Infraestructuras de comunicación y los medios de transporte como aspectos negativos para la llegada de turistas al Principado de Asturias. Así, destacan con una valoración más negativa el acceso aéreo y por carretera, necesarios de mejorar.

Tipología de Turismo que practican los/as turistas en el Principado de Asturias

En lo que respecta al tipo de turismo que practican la mayoría de turistas que acude a Asturias, según los resultados preliminares obtenidos en el estudio son, por orden de importancia:

- ☞ Ocio/ vacaciones (80,9%)
- ☞ Visita de familiares/amigos (74,7%)
- ☞ Trabajo/negocios (63,4%)

El colectivo de expertos/as está de acuerdo con estos datos y amplían la información comentando que el Turismo de Trabajo y Negocios está creciendo a un ritmo muy rápido en el Principado de Asturias. Además, dentro de este tipo de turismo se encuentra el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones, sector emergente que seguirá creciendo motivado, entre otras, por la creación de diversas infraestructuras que permiten la llegada de más delegados/as, así como la realización de un mayor número de eventos.

Realización de servicios relacionados con el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones

Al margen de la importancia que tiene el Turismo de Congresos y Reuniones en el Principado de Asturias, los datos reflejan que una gran parte de las empresas encuestadas relacionadas con el sector Turismo no realiza servicio alguno relacionado con esta tipología de turismo.

Los/as profesionales validan esta información, y argumentan que, por un lado, es debido a la actividad que desarrollan las diferentes empresas que conforman el sector Turismo. Además, por otro lado, el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones es un segmento del Turismo, por lo que es normal que se dedique un cierto número de empresas. Así mismo, opinan que esta tipología de Turismo está concentrada en las 3 ciudades más importantes del Principado de Asturias, siendo pertinente extenderlo por el resto de la región.

Al mismo tiempo y como se ha expresado anteriormente, el Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones es un sector emergente, lo que significa que todavía se da en un reducido número de empresas pero que se desarrollará y extenderá en los próximos años.

TURISMO CULTURAL, DE CONGRESOS Y REUNIONES

Servicios proporcionados

Realizando una aproximación al Turismo Cultural, de Congresos y Reuniones en el Principado de Asturias, los datos preliminares obtenidos muestran que los servicios que proporcionan las empresas encuestadas vinculadas con este tipo de Turismo son los siguientes, presentados por orden de importancia:

- ☞ Almuerzos/cenas para grupos (96,7%)
- ☞ Disponibilidad de salas de reuniones (63,3%)
- ☞ Organización del evento (58,3%)
- ☞ Salas Vips para la celebración de fiestas privadas (41,7%)

Prácticamente la totalidad de los/as profesionales consultados/as confirman estos datos, pues según argumentan, son los Almuerzos y cenas para grupos el principal servicio que va ligado a los congresos, reuniones y demás eventos.

Así mismo, consideran que el servicio de Salas vips para la celebración de fiestas privadas, así como la Disponibilidad de salas de reuniones tienen que crecer más, pues actualmente todavía no hay una cultura de reserva de salas.

Por otra parte, los/as expertos/as manifiestan que aunque los servicios que se ofrecen son genéricos, suelen hacerse en paquetes. De ahí que existan empresas

que ofrecen muchos servicios reunidos, es decir, que organizan de forma integral toda o la mayor parte del evento.

Tipología de evento más celebrado

Para los/as expertos/as, son los Congresos el evento que más suele celebrarse validando, de este modo, los datos obtenidos en el estudio. No obstante existe discrepancia en cuanto al segundo tipo de evento más celebrado, pues los datos obtenidos reflejan que son los Almuerzos y cenas para grupos, habiendo incluido, la población encuestada, esta elección en la opción Otro tipo de evento. No obstante y a pesar de que más de la mitad de los/as expertos/as consultados corrobora esta información, existe otro grupo de profesionales que no considera apropiado poner al mismo nivel ambas categorías, por considerar que la celebración de Almuerzos y cenas no es un evento como tal.

Aumento de la plantilla con la llegada de turistas de congresos y reuniones

Gran parte de las empresas consultadas afirma no aumentar la plantilla con la llegada de turistas de congresos y reuniones a su establecimiento. Este hecho es corroborado por el grupo de profesionales que argumenta que los establecimientos que se sitúan en torno a la organización o planificación de un evento sí suelen aumentar la plantilla con la contratación de azafatas/os, personal de catering, etc., aunque se trata de una contratación puntual, por uno, dos o tres días. Por el contrario, el resto de empresas no suelen reforzar el personal con la llegada de turistas de congresos y reuniones primando, de este modo, el beneficio empresarial.

Trabajadores/as con formación específica en Turismo de Congresos y Reuniones

Con respecto a la cualificación de los/as trabajadores/as, los datos preliminares muestran que el 70,5% de las empresas que realizan algún tipo de actividad relacionada con el Turismo de Congresos y Reuniones no dispone de trabajadores/as con formación específica en este tipo de Turismo, frente al 24,6% que sí tienen y el 4,9% que no sabe o no responde.

Sobre estos datos, existe cierta discrepancia entre los/as expertos/as a los/as que se les ha pedido opinión. Por un lado están los/as profesionales que consideran que el porcentaje de trabajadores/as que no tiene formación específica en el Turismo de Congresos y Reuniones debería ser menor y reducirse con el tiempo, pues cada vez existen más titulaciones en el Principado de Asturias relacionadas con el turismo y esta tipología, motivadas por la importancia del mismo dentro del

sector, aunque todavía se requieren más para afrontar la demanda de trabajadores/as especializados/as.

Así mismo, argumentan que la baja cualificación de los/as trabajadores/as puede ser debido a que las empresas no contratan a personal cualificado para desempeñar esas funciones, quedando apartado de esas áreas una gran parte de personal formado.

Por otro lado, existe otro grupo de expertos/as que comparten los datos expuestos, incluso hay alguno/a que considera que el porcentaje de trabajadores/as que no tiene formación específica en el Turismo de Congresos y Reuniones debería ser mayor, puesto que la formación en este área es aún escasa y debería ampliarse abarcando todas las áreas y trabajadores/as del sector en el Principado de Asturias.

Entre los motivos obtenidos que alegan las empresas por los que sus trabajadores/as no poseen formación específica en materias relacionadas con el Turismo de Congresos y Reuniones destacan, por orden de importancia:

- ☞ No es necesario (recogida en la categoría Otros) (43,1%)
- ☞ Imposibilidad de acudir a los cursos en la jornada laboral (35,9%)
- ☞ Los cursos existentes no son de utilidad práctica (33,3%)
- ☞ Los cursos son demasiado especializados (20,5%)
- ☞ Falta de conciencia del/la trabajador/a (20,5%)

La mayoría de los/as profesionales consultados/as validan estos datos. No obstante y siendo conscientes de que la encuesta se ha realizado al personal responsable de las empresas, consideran conveniente incluir la Falta de conciencia del/a empresario/a (que está estrechamente vinculado a la opción La formación no es necesaria). La concienciación del/a empresario/a es un factor primordial, puesto que son dos las partes implicadas y sin la implicación de éste, se hace muy difícil que los/as trabajadores/as puedan acceder y obtengan formación durante su trayectoria profesional (dificultad de horarios, emplazamiento, etc.).

Necesidades formativas para adaptarse al Turismo de Congresos y Reuniones

El colectivo de profesionales resalta la importancia de la formación profesional, así como la importancia de que ésta esté bien enfocada para cubrir o paliar las necesidades formativas existentes.

En esta línea, según la información recopilada, para que los/as trabajadores/as puedan adaptarse a Turismo de Congresos y Reuniones se considera necesario realizar formación basada en las siguientes materias:

- ☞ Atención al cliente (66,7%)
- ☞ Inglés Turístico (61,7%)
- ☞ Protocolo empresarial (51,7%)
- ☞ Comunicación y relaciones públicas (46,7%)
- ☞ Organización de eventos (41,7%)

Entre los/as expertos/as existe un total acuerdo en considerar esas materias como principales áreas en las que deben formarse los/as trabajadores/as para adecuarse al Turismo de Congresos y Reuniones. Sin embargo, éstas son consideradas a un nivel global, es decir, como materias de tipo genérico. De este modo, opinan que también son necesarias acciones más específicas adoptándose a las particularidades y necesidades de la empresa (actividad de la empresa, el ámbito donde trabajen, etc.).

Así mismo, diversos/as expertos/as opinan que, aunque están totalmente de acuerdo con las áreas formativas, el orden de éstas no acabaría de ser el correcto, otorgándole más valor a la Organización de eventos, en detrimento de la Atención al cliente.

Materias a incluir

Entre las materias que los/as profesionales encuestados/as consideran pertinente incluir al listado citado anteriormente destacan las relacionadas exclusivamente con la gestión y tratamiento del evento:

- ☞ Gestión de eventos
- ☞ Organización y tratamiento del evento en función de la tipología y particularidades
- ☞ Atención a los/as asistentes al evento en función de la tipología y particularidades del mismo.
- ☞ Etc.

Unido a este último punto, se encuentran las áreas relacionadas con la psicología:

- ☞ Psicología en general
- ☞ Psicología emocional
- ☞ Dinámicas de grupo
- ☞ Etc.

El tema de los idiomas continúa acaparando un lugar predominante entre las materias en las que es necesario formarse, incluyéndose al listado un Segundo idioma.

Por último, manifiestan que las acciones formativas tendrían que estar enfocadas a las demandas del mercado y de los/as clientes, así como a los tipos de eventos existentes.

Ocupaciones o profesiones de destino

En cuanto a las profesiones u ocupaciones prioritarias a las que debería dirigirles la formación profesional, no existe un acuerdo entre los/as expertos/as, apareciendo dos grandes ámbitos. Por un lado, está el personal directamente vinculado con el Turismo de Congresos y Reuniones, destacando los siguientes:

- ☞ Organizadores/as de congresos
- ☞ Project Management
- ☞ Auxiliares de congresos
- ☞ Azafatas/os
- ☞ Personal de Agencias de viajes
- ☞ Ocupaciones relacionadas con Protocolo
- ☞ Ocupaciones relacionadas con Atención al cliente
- ☞ Etc.

Por otra parte se encontraría el personal vinculado indirectamente con el Turismo de Congresos y Reuniones, así como todos/as los/as profesionales relacionados/as con el sector Turismo en general.

- ☞ Taxistas
- ☞ Transportistas
- ☞ Técnicos de sonido
- ☞ Técnicos de luces
- ☞ Recepcionistas
- ☞ Guías turísticos
- ☞ Traductores/as
- ☞ Etc.

Destacar así mismo, la importancia que otorga el grupo de expertos/as al hecho de que el personal directivo en las empresas turísticas (directores/as, responsables, encargados/as, etc.) esté correctamente cualificado y actualizado, ya que es el personal que se encarga de velar por el buen funcionamiento de la empresa y de los/as trabajadores/as que en ella se encuentran.

Modalidad de formación idónea

Éste ha sido un tema que ha obtenido prácticamente unanimidad entre los/as profesionales, volviendo a validar los datos preliminares obtenidos en el estudio.

De este modo, los/as profesionales consultados/as manifiestan la importancia de realizar Formación Presencial, pues opinan que es el mejor método para interiorizar y asentar los conocimientos, intercambiar conocimientos y experiencias, tener un trato directo con el/la profesor/a para solucionar dudas o correcciones, etc. tornándose, en consecuencia, el método más eficaz.

Ante la imposibilidad, en determinadas ocasiones, de realizar Formación Presencial, destacan la Formación Mixta, basada en una combinación de formación presencial y a distancia, cumpliendo con el asentamiento de conocimientos, el intercambio de información y trato directo de la formación presencial y la supresión de desplazamientos y flexibilidad de horarios que conlleva la formación a distancia.

Es por ello, que los/as partidarios/as de la Formación Presencial manifiestan la necesidad de realizar cursos en los centros de trabajo, así como durante la jornada laboral, suprimiendo de este modo los desplazamientos y la incompatibilidad de horarios.

Medidas a implementar para una formación eficaz

Las medidas que el colectivo de profesionales considera que se deberían implementar para que la formación proporcionada a los/as trabajadores/as fuese más efectiva, sigue la línea marcada por el resto de resultados obtenidos a lo largo del estudio.

Así, en primer lugar tendría que haber una Concienciación por parte de los/as empresarios/as sobre la necesidad e importancia que tiene la formación profesional tanto para los/as trabajadores/as como para la empresa en su conjunto.

En otra línea apuntan que la formación debería Realizarse dentro del horario de trabajo, pues el/la empresario/a ha de ceder parte de ese horario para permitir que los/as trabajadores/as se formen y amplíen sus conocimientos en beneficio propio y en el de la empresa.

Así mismo, piensan que una buena vía sería Realizar acciones formativas en temporada baja o de menos trabajo, aprovechando la estacionalidad en el sector, no suponiendo un perjuicio para el/la empresario/a ni para ellos/as mismos/as.

A su vez, el colectivo de expertos/as opina que no debería olvidarse, al diseñar la formación, las medidas de Conciliación de la vida familiar, personal y laboral de los/as trabajadores/as. Por ello, la realización de formación debe tener en cuenta las dificultades de los/as trabajadores/as para poder conciliar su vida familiar, personal y laboral, y más en un sector como el Turismo, caracterizado por la rotación, horarios de trabajo intempestivo, jornadas laborales en días festivos, etc.

que, en muchas ocasiones, supone la imposibilidad de realizar cursos de formación.

En cuanto la formación en sí, manifiestan que ésta debería ser más concreta, centrándose en Temas más específicos. De este modo, los cursos de formación no tendrían una duración tan extensa, siendo posible una Mayor brevedad de los mismos, característica que los haría más accesibles y con menores niveles de absentismo o abandono.

Además, para una parte de los/as profesionales consultados/as, otro aspecto fundamental es la Parte práctica de los cursos, es decir, consideran necesaria la realización de una formación que combine la adquisición de conocimientos teóricos con los prácticos, ya que de este modo se adquiere el conocimiento teórico aunado con la materialización de las tareas que se desarrollarán en el trabajo diario de esos/as trabajadores/as.

En síntesis, de entre las medidas que el conjunto de expertos/as considera idóneas para que la formación sea más eficaz, sobresalen:

- ☞ Realización de acciones formativas en temporada baja o de menos trabajo
- ☞ Adaptación a la conciliación de la vida familiar, personal y laboral de los/as trabajadores/as
- ☞ Concienciación por parte de los/as empresarios/as
- ☞ Formación en el horario laboral
- ☞ Formación más específica
- ☞ Impartición de acciones formativas en el centro trabajo
- ☞ Inclusión de una parte práctica
- ☞ Mayor brevedad de los cursos